

USO DE CELULARES EN OFICINAS BANCARIAS



ASOBANCARIA

Promoviendo la confianza y solidez
del sector financiero

► CONTENIDO

Naturaleza de la innovación **4**

Problemática que se quiere resolver **4**

Modelo de negocio **5**

Mercado objetivo **5**

Resultados esperados **8**

► CONTENIDO

Riesgos **9**

Justificación de probar en un ambiente controlado **9**

Diseño propuesto **10**

Fórmula para la mitigación de riesgos **10**

Salvaguardas y estrategia de finalización **12**

NATURALEZA DE LA INNOVACIÓN

El objeto del proyecto propuesto es implementar un piloto para suspender la aplicación de la Circular 093 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia y de esta forma aceptar el uso de una tecnología ya existente, al permitir el uso de dispositivos móviles al interior de las oficinas bancarias.

El uso de dispositivos móviles y las aplicaciones móviles dentro de las oficinas de las entidades financieras, permitirá continuar el proceso de transformación digital por el cual atraviesan las entidades bancarias del país, lo cual ha permitido desarrollar nuevos canales, productos y servicios financieros como por ejemplo, contar con la posibilidad de solicitar un crédito con aprobación inmediata mediante aplicaciones bancarias, programar turnos de atención en las oficinas bancarias desde el celular, o acceder a los distintos servicios de autenticación como la clave dinámica, huella digital o reconocimiento facial.

La evidencia internacional confirma que el uso de dispositivos móviles o internet para acceder a servicios financieros ha venido ganando importancia en los últimos años. De acuerdo con el reporte de inclusión financiera del Banco Mundial¹ – Global Findex – para 2017, en Colombia el 7% de los encuestados afirmó utilizar el celular o internet para acceder a cuentas móviles, registro que, si bien se encuentra por encima de México o Perú, aún está por debajo del promedio de América Latina y el Caribe (10,3%), de los países de ingreso medio alto (30%) y de la OCDE.

PROBLEMÁTICA QUE SE QUIERE RESOLVER

Con la propuesta se busca atender dos problemáticas: En primer lugar, el sobreuso del efectivo y, en segundo lugar, apoyar el camino de digitalización de los procesos bancarios. Estas han sido las causas fundamentales que han llevado para que actividades delictivas como la corrupción y el lavado de activos se lleven a cabo.

¹ Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer, Saniya Ansar, and Jake Hess. 2018. The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution. Washington, D.C: Banco Mundial.

El uso del efectivo se ha convertido en un impedimento para avanzar en la superación de graves problemas económicos del país, puesto que promueve la ilegalidad, la informalidad, la evasión fiscal y la corrupción. La literatura² y la evidencia empírica apuntan a que la reducción del uso del efectivo presenta efectos positivos y beneficios económicos y sociales para los países.

La economía colombiana se ha caracterizado por mostrar altos niveles de uso de efectivo, situación que se incrementó con la introducción del GMF (gravamen a los movimientos financieros), a finales de los 90s. Desde la introducción de este impuesto, el indicador de uso del efectivo (Efectivo/M2) se ha ubicado en promedio alrededor del 13%, muy alto si se compara con el promedio de la OCDE (5,6%) y de los países de ingreso medio alto (8,7%), Canadá (5,2%) o el Reino Unido (3,3%). El uso del efectivo en el país se ha convertido en un tema de análisis, especialmente para entidades financieras y organismos del gobierno.

Las entidades bancarias han adoptado diferentes controles que mitigan el riesgo relacionado con el uso del efectivo, por ejemplo, han adecuado las oficinas bancarias para que se les dificulte a los delincuentes hacer la marcación de las víctimas. Sin embargo, es preciso decir que el verdadero problema de seguridad radica en el sobreuso del efectivo. Dado lo anterior, si los consumidores financieros incrementan sus transacciones a través de medios digitales, se disminuirán las operaciones en canal físico y se mitigará el riesgo de que sean víctimas de fraude en efectivo.

Así mismo, en el mundo la industria fintech ha mostrado un crecimiento considerable. Esto se evidencia en los niveles de inversión en este segmento, que registraron un crecimiento promedio anual del 8% en el periodo 2014-2018. América Latina no ha sido ajena a esta tendencia, pues los niveles de inversión en 2016

² Better than cash; Bill & Melinda Gates; World Bank Group. (2014). THE OPPORTUNITIES OF DIGITIZING PAYMENTS. Washington D.C.

Rogoff, K. S. (2016). The curse of cash. Cambridge, Massachusetts.: Princeton University Press.

(USD 342 millones) resultaron mayores en más de seis veces a los observados en 2014.

No obstante, Colombia es uno de los países de la región que presenta una mayor penetración del segmento fintech. En efecto, el número de fintech en el país ascendía a 174 a cierre de 2017, siendo el tercer dato más alto de la región, después de México (238) y Brasil (230). Adicionalmente, los montos de inversión bordearon los USD 11 millones en 2016, siendo el quinto más alto de la región.

Sin embargo, si bien el crecimiento del segmento fintech en Colombia resulta favorable para la inclusión y la innovación financiera en el país, también plantea una serie de retos regulatorios en la medida en que los criterios normativos deben adaptarse a la entrada de nuevos jugadores al mercado de intermediación financiera, así como a las características y desafíos que genera el uso de nuevas tecnologías para la oferta de productos y servicios financieros. Para así, evitar que la normatividad no resulte restrictiva para la adopción de tecnologías que permitan a los consumidores financieros, las autoridades y las entidades financieras accedan a los beneficios asociados al proceso de transformación digital.

MODELO DE NEGOCIO

Debido a la naturaleza del piloto, no existe un modelo de negocio asociado al desarrollo del proyecto, en tanto que no involucra una nueva innovación tecnológica sino busca permitir el uso de una tecnología ya existente.

MERCADO OBJETIVO

Participarán usuarios de la red de oficinas de las entidades bancarias que hagan parte de las sucursales definidas en el piloto, ubicadas en las cuatro categorías de ruralidad definidas por el Departamento Nacional de Planeación, i) ciudades y aglomeraciones, ii) municipios intermedios, iii) municipios rurales y iv) municipios rurales dispersos.

El listado de oficinas bancarias que integrarán el desarrollo del piloto, fue acordado con las entidades bancarias y se divide en dos grupos, uno de tratamiento (A) y uno de control (B), con el objetivo de permitir la comparabilidad de los resultados: i) el **grupo A**, en el cual se permite el uso de dispositivos móviles y ii) el **grupo B**, en donde no es permitido.

- **Selección de las oficinas participantes:** Las entidades bancarias participantes del piloto eligieron las oficinas de cada grupo, según los siguientes criterios:

a) Tamaño de la muestra: A junio de 2018, de acuerdo con el informe de número de oficinas y empleados por departamento y municipio de la Superintendencia Financiera de Colombia, los bancos contaban con 5.685 oficinas bancarias. (Ver Anexo 1)

Por tanto, para determinar el número de oficinas bancarias que participarán en el piloto, se determinó de la siguiente forma:

$$\text{Oficinas participantes} = \frac{k^2 \times p \times q \times N}{(e^2 \times (N - 1)) + k^2 \times p \times q} \quad [1]$$

En donde:

N: es el número total de oficinas a junio de 2018.

k: es una constante que captura el nivel de confianza de los resultados bajo el tamaño de la muestra. Usualmente, se toma un nivel de

e: es el error muestral deseado.

p: es la proporción de oficinas que poseen la característica de estudio, generalmente el valor es desconocido y se suele suponer que $p = 0.5$.

q: es $1-p$.

De manera que remplazados los valores correspondientes en [1], se obtiene:

$$\begin{aligned} \text{Oficinas participantes} &= \frac{1,96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 5.685}{(5^2 \times (5.685 - 1)) + 1,96^2 \times 0.5 \times 0.5} \quad [2] \\ &= 360 \quad [2] \end{aligned}$$

Por tanto, sería recomendable que en el piloto participarán 360 oficinas bancarias, que adicionalmente deberán cumplir con unos criterios adicionales como se observará a continuación.

b) Tamaño: Se tomarán oficinas que cuenten con un tráfico importante de usuarios financieros al mes.

c) Ubicación:

- a.** Cada entidad deberá escoger oficinas en 3 ciudades grandes, incluyendo Bogotá, y 3 municipios cada uno de un nivel de ruralidad diferente (intermedio, rural y rural disperso).
- b.** Para cada ciudad escogida, incluyendo Bogotá, cada entidad bancaria deberá tener mínimo 6 oficinas participando en el piloto. 3 oficinas harán parte del grupo de tratamiento A y las otras 3 del grupo de control B.
- c.** Para cada municipio de ruralidad diferente, cada entidad bancaria deberá tener mínimo 4 oficinas participando en el piloto. 2 oficinas harán parte del grupo de tratamiento A y las otras 2 del grupo de control B.
- d.** Dentro de la muestra deben tenerse en cuenta oficinas que se encuentren dentro de centros comerciales.

d) Otros: Cada oficina seleccionada para el grupo de tratamiento A, tendrá una oficina de características similares que hará parte del grupo de control B, con el objeto de permitir la comparación al final del proyecto.

RESULTADOS ESPERADOS

1. Que la percepción del usuario financiero se vea afectada de manera positiva sobre el servicio prestado y la facilidad de hacer transacciones en el grupo de tratamiento A frente a lo observado en el grupo B.
2. Que el usuario financiero comprenda los beneficios de reducir el alto uso del efectivo como instrumento principal para realizar transacciones, de manera que se aportaría al proceso de educación financiero del consumidor.
3. Que la percepción de seguridad del consumidor financiero se vea afectada de manera positiva en el grupo de tratamiento A frente a lo observado en el grupo B.
4. Que la Carta Circular 093 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia que establece una prohibición para las entidades financieras al “(...) uso de teléfonos celulares o de elementos de comunicación personales a los funcionarios de las áreas de caja en las oficinas donde se realicen depósitos, pagos y retiros, durante los horarios de atención al público, así como a los consumidores financieros, mientras estos últimos permanezcan dentro de las instalaciones de la entidad.” sea modificada y se deje a disposición de cada entidad financiera la autorización para restringir el uso de dispositivos en las sucursales físicas.
5. Que con el desmonte de la Circular 093 de 2010 de la Superintendencia Financiera de Colombia gracias al espacio brindado en “LaArenera”, se obtenga un aprendizaje colectivo entre los distintos actores que participaron del piloto. Así, se permitirá avanzar en el uso de las nuevas herramientas que desde el regulador se ponen a disposición.

RIESGOS

Se identificó un riesgo asociado al piloto:

1. Existe el riesgo estratégico para las entidades bancarias, en tanto que no logren la transformarse digitalmente, se enfrentarían a pérdidas de competitividad y por ende participación en el mercado de servicios y productos financieros.

JUSTIFICACIÓN DE PROBAR EN UN AMBIENTE CONTROLADO

Un ambiente controlado, junto al diseño que se expone en el presente documento, permitirá evidenciar la diferencia existente entre los distintos grupos de control, frente a una única modificación: permitir o no el uso de dispositivos móviles. De igual forma, le permitirá probar a las entidades bancarias en un ambiente controlado las consecuencias operativas de permitir el uso de dispositivos móviles en las oficinas bancarias en tanto que promueve el proceso de digitalización en el cual están trabajando distintas entidades bancarias.

Lo dicho hasta aquí supone que, para Asobancaria y las entidades asociadas, el piloto es un mecanismo transitorio que permite a los innovadores probar sus productos y servicios sin necesidad de dar cumplimiento a la totalidad de la normatividad aplicable, bajo el acompañamiento y la supervisión del regulador. Lo anterior, en aras de estudiar y entender en tiempo real los beneficios, riesgos, implicaciones, retos, entre otros aspectos de los nuevos productos y servicios.

Para este caso en particular, la Asobancaria y las entidades consideran “LaArenera” un espacio de suma importancia para avanzar en la adopción de las nuevas tendencias en materia de acceso y uso de los servicios y productos financieros. Por lo mismo, somos conscientes de la relevancia del ejercicio que tomar una decisión informada sobre la utilización de dispositivos móviles en las oficinas bancarias.

DISEÑO PROPUESTO

El piloto tendrá alcance a nivel nacional, en las principales ciudades y aglomeraciones, municipios intermedios, municipios rurales y municipios rurales dispersos.

La prueba durará cuatro (4) meses, iniciando el día 1 de abril de 2019 y finalizando el día 1 de agosto de 2019.

FÓRMULA PARA LA MITIGACIÓN DE RIESGOS

Como parte de seguimiento al piloto, se realizarán actividades para prevenir y/o controlar los riesgos asociados al desarrollo del mismo. Las cuales son descritas en los siguientes puntos:

1. **Sensibilización en educación financiera digital:** Se desarrollará en las oficinas participantes del grupo de tratamiento A, y tiene como objetivo sensibilizar sobre el correcto y eficiente uso de dispositivos móviles como instrumento para realizar transacciones financieras y los posibles riesgos asociados a las transacciones electrónicas. (ver Anexo 3)
2. **Encuesta de percepción de seguridad en oficinas bancarias:** Se aplicará la encuesta a los consumidores financieros que participen en el piloto, con el objetivo de capturar su percepción de seguridad ante permitir el uso de dispositivos móviles dentro de las oficinas. (ver Anexo 4)
3. **Informe mensual de resultados:** La Asociación emitirá para el conocimiento de la Superintendencia Financiera de Colombia y las entidades financieras, el informe mensual que recogerá cifras y análisis acerca del grupo de tratamiento A y de control B.
 - a. Resultados de la encuesta de percepción de seguridad, la cual será aplicada en todas las oficinas del grupo de tratamiento A y de control B, tanto con empleados, consumidor financiero y autoridades.
 - b. Resultados de la sensibilización en educación financiera digital.

SALVAGUARDAS

Creemos que el conocimiento por parte de los usuarios financieros sobre el mismo permitirá que los mismos puedan prever la toma de decisiones frente a las transacciones que requieran realizar. Por lo anterior, se dispondrá en cada oficina participante del grupo de tratamiento A, señalización de forma física asociada al piloto.

ENTIDADES PARTICIPANTES

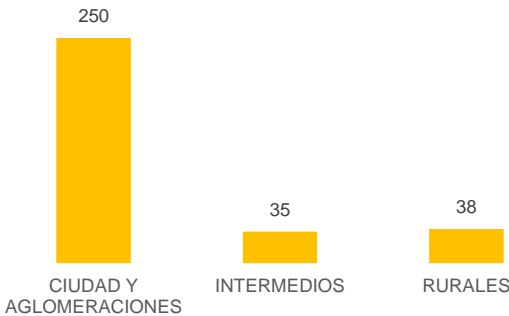
Las entidades financieras que participarán en el proyecto son:

| Entidad | Número de oficinas |
|---------|--------------------|
| 1 | 30 |
| 2 | 41 |
| 3 | 50 |
| 4 | 173 |
| 5 | 30 |
| Total | 324 |

CARACTERIZACIÓN DE LAS OFICINAS PARTICIPANTES

De las 323 oficinas bancarias que integran el proyecto, 250 sucursales pertenecen a ciudades y aglomeraciones, 35 a municipios intermedios y 38 en municipios rurales y rurales dispersos.

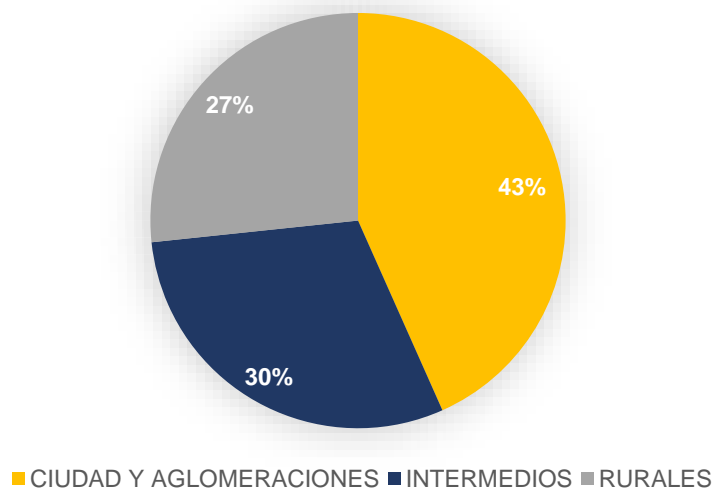
GRÁFICO 1.
DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS SEGÚN RURALIDAD



Fuente: Asobancaria.

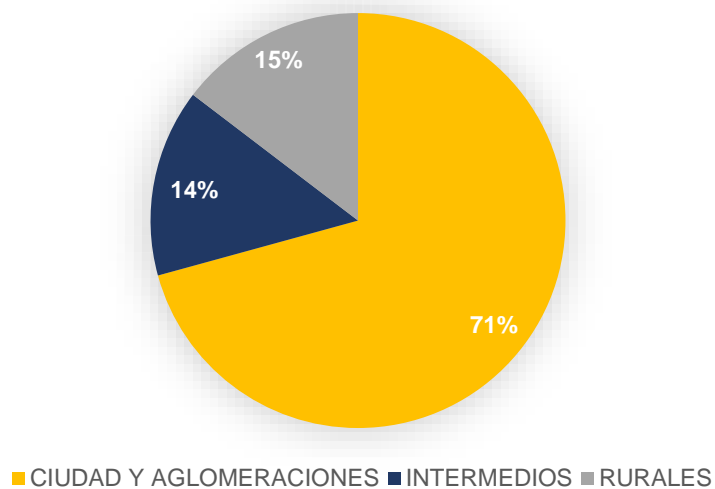
Si se revisa por entidad y nivel de ruralidad se observa que:

**GRÁFICO 2.
BANCO 1
DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS SEGÚN RURALIDAD**



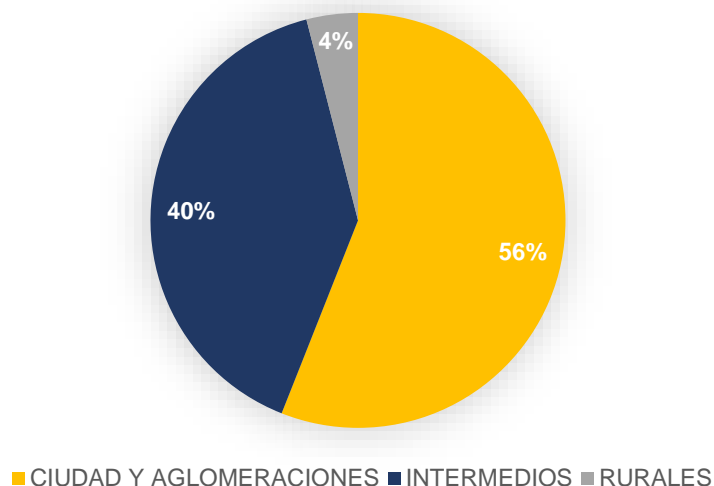
Fuente: Asobancaria.

**GRÁFICO 3.
BANCO 2
DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS SEGÚN RURALIDAD**



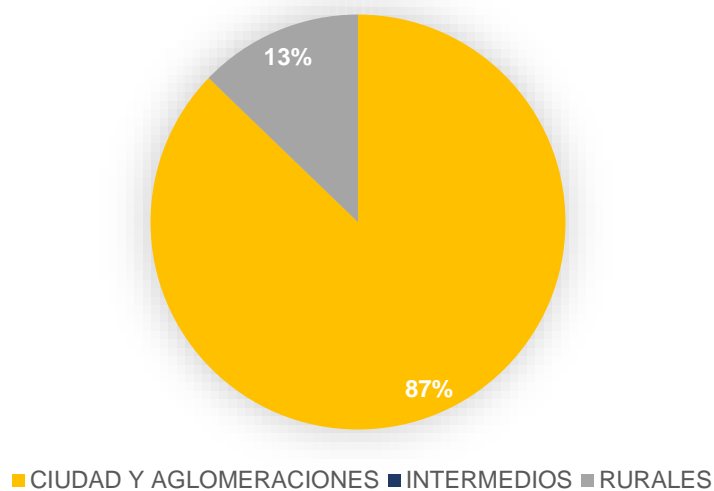
Fuente: Asobancaria.

**GRÁFICO 3.
BANCO 3
DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS SEGÚN RURALIDAD**



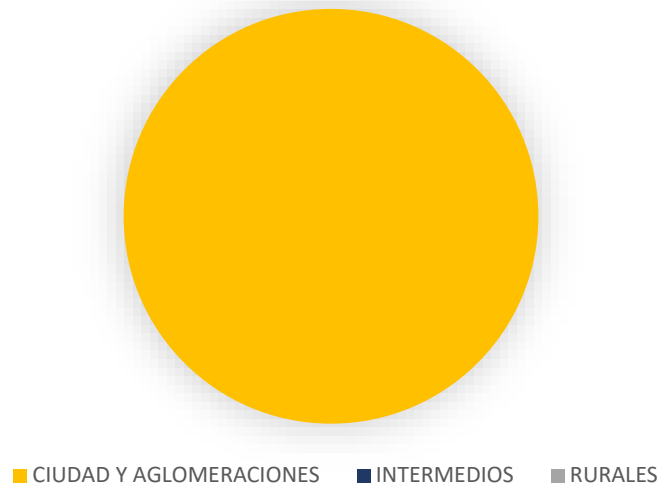
Fuente: Asobancaria.

**GRÁFICO 4.
BANCO 4
DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS SEGÚN RURALIDAD**



Fuente: Asobancaria.

**GRÁFICO 5.
BANCO 5
DISTRIBUCIÓN DE OFICINAS BANCARIAS SEGÚN RURALIDAD**



Fuente: Asobancaria.

Con respecto a las oficinas bancarias que se encuentran ubicadas en centros comerciales, se evidencia que:

1. Las 30 sucursales del Banco 1 no se encuentran en estas zonas.
2. Por parte del Banco 2, 19 sucursales físicas hacen parte de centros comerciales.
3. En lo que respecta con Banco 3, 22 oficinas hacen parte de centros comerciales.
4. Banco 4 dispuso 56 oficinas en centros comerciales.
5. Banco 5 dispuso 7 sucursales ubicadas en dichos lugares

