

Bogotá, mayo 6 de 2021

# Foro MinTIC

Miguel Angel Villalobos H.

Delegado para Riesgo Operacional y Ciberseguridad  
Superintendencia Financiera de Colombia



# La transformación digital se ha visto acelerada por la pandemia



En los últimos años hemos vivido una **acelerada transformación digital**, adoptada rápidamente por las nuevas generaciones.



Se abrieron **321.309** cuentas para el pago de la mesada pensional y se han entregado **151.460** tarjetas débito a domicilio.<sup>(i)</sup>



Pero los **jóvenes** y los **no bancarizados** no se sentían atraídos por los productos y servicios tradicionales del sector financiero



Con el programa de ingreso solidario el Gobierno ha llegado a más **tres millones** de hogares, impulsando la inclusión financiera gracias a la participación de las entidades financieras.<sup>(ii)</sup>



El Gobierno y las entidades siguen trabajando para **diseñar productos y servicios atractivos** para toda la población.



Ahora **todas las generaciones** hacen uso de los canales virtuales



La **pandemia** ha acelerado la **adopción de la tecnología** en el sistema financiero, en todos los productos y servicios, para atender a todos los consumidores

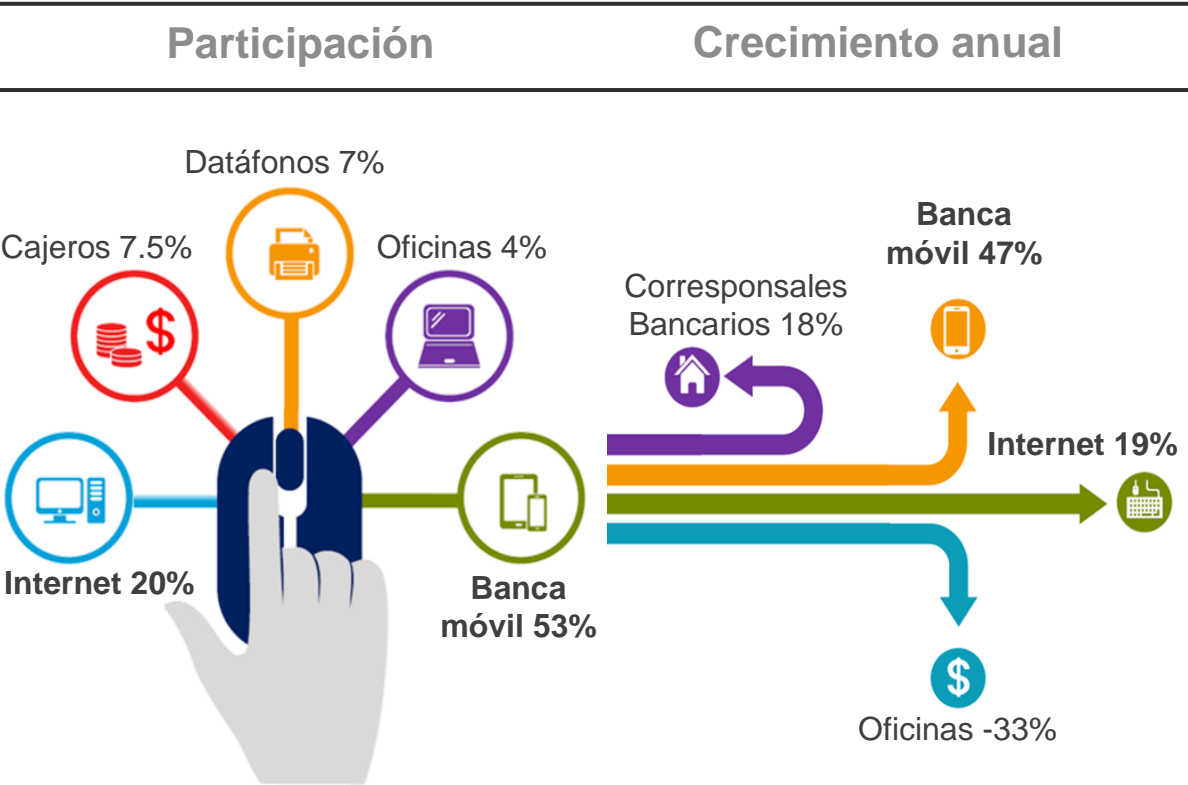


La **inclusión financiera** ha aumentado, pasando del **82.5%** en diciembre de 2019 a **85,9%** en junio de 2020 <sup>(iii)</sup>

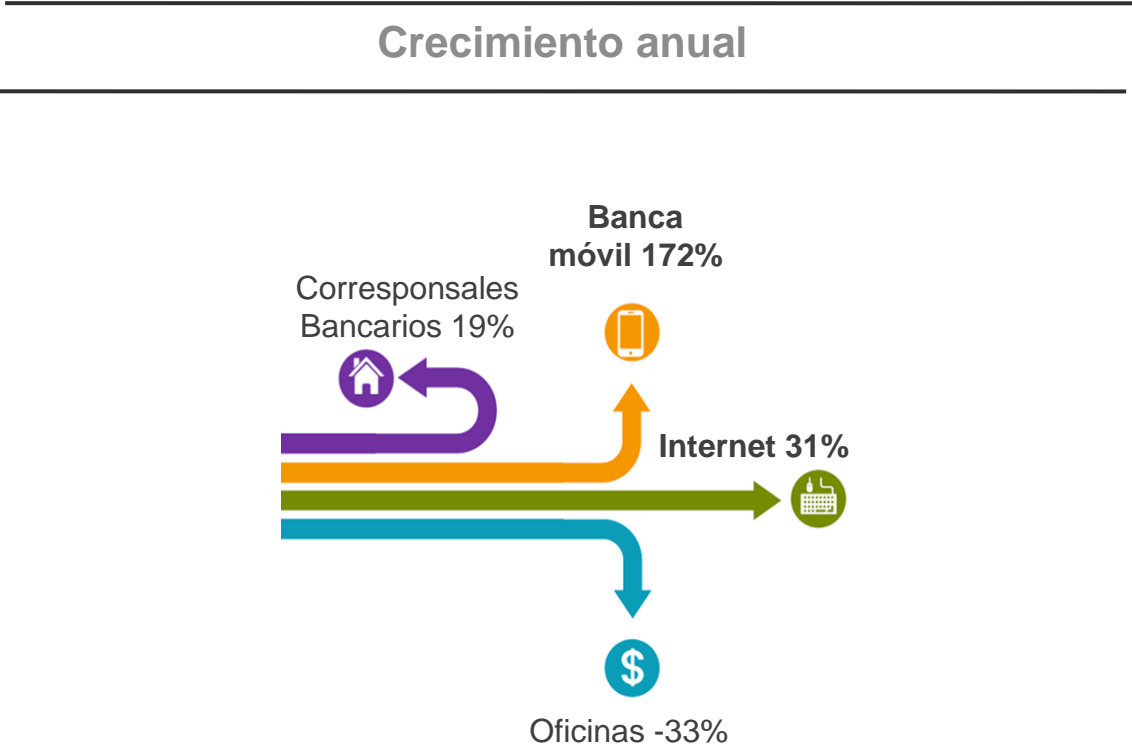


# En línea con las tendencias mundiales Colombia muestra una clara dinámica hacia la digitalización

## Número total de operaciones 2020<sup>(i)</sup>



## Número de operaciones monetarias 2020<sup>(i)</sup>



Los bancos han mantenido una disponibilidad promedio del **99.87%**, compañías de financiamiento **99.98%**, SPBV **99.99%**, Comisionistas de bolsa **99.88%**, AFP **99.885%**, Aseguradoras **99.886%**, Operadores Pila **99,992%**... <sup>(ii)</sup>

# Como país, hemos preparado un **camino regulatorio** comprensivo y habilitante para fintech



# Las entidades financieras han convertido **la oportunidad digital** en una **prioridad** para mejorar su relacionamiento con los **consumidores financieros**

## Inteligencia Artificial

---

Evaluar y otorgar créditos, sistemas antifraude, servicio al cliente con chatbots, clasificación automática de quejas, reconocimiento de texto en documentos, etc.

## Cloud Computing

---

114 entidades la usan para sus procesos misionales, gestión contable o financiera y sus canales digitales.

## Robótica

---

Automatización de procesos, permitiendo aprovechar el talento humano en tareas que aportan mayor valor.

## Biometría

---

Procesos de identificación del cliente en la vinculación y reducción del de fraude.

## Blockchain

---

Usada en aplicaciones para pagos electrónicos y firma digital de contratos.

## Open Banking

---

URF, la Superintendencia Financiera y la industria ya están trabajando en un marco de intercambio de información entre las entidades y de conexión de actores digitales.

## Internet de las cosas

---

Usado para pólizas de automóviles y seguridad de instalaciones.

## Agilidad

---

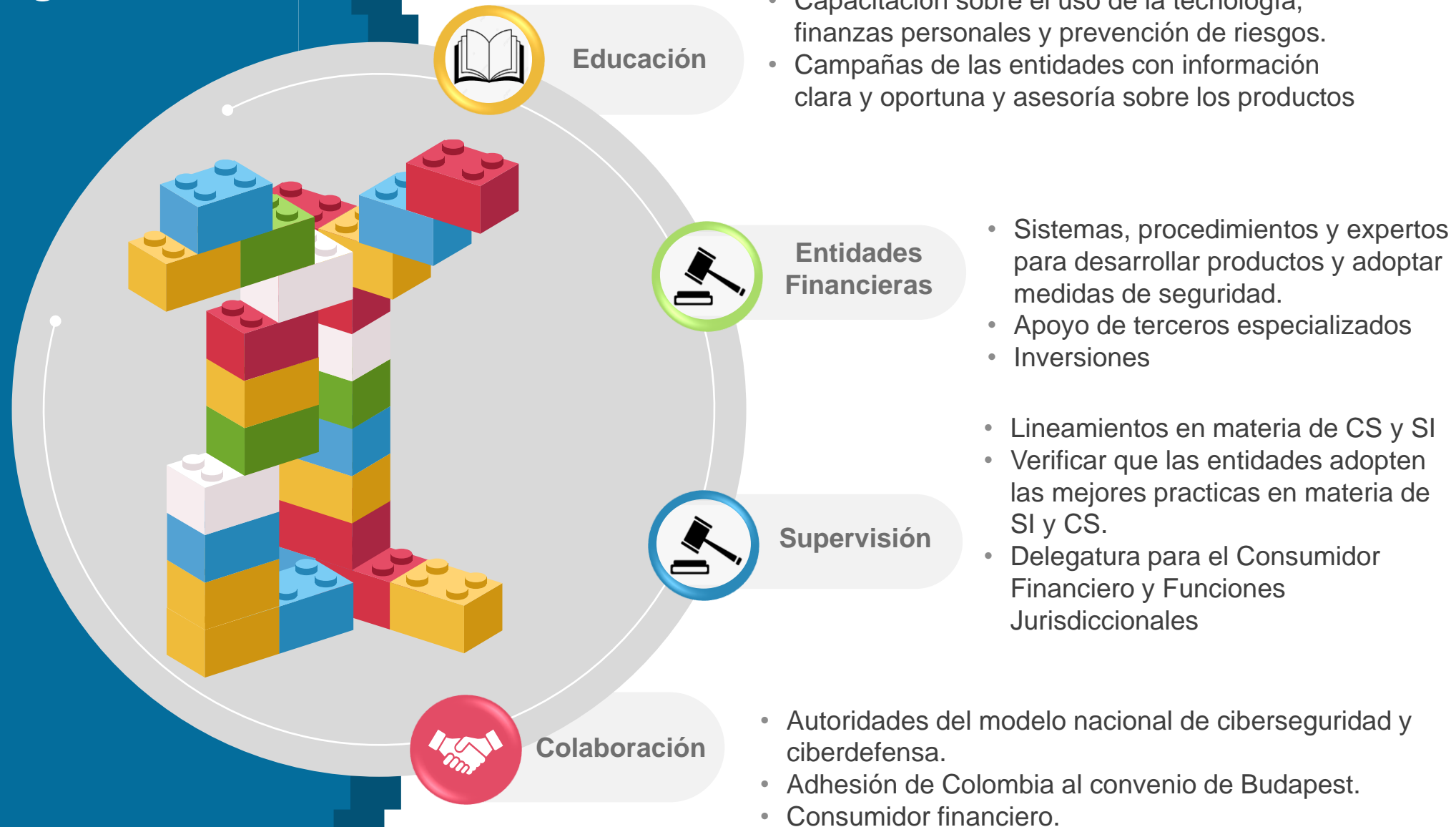
Metodologías ágiles para innovar en ciclos mas cortos llevando productos mínimos viables al mercado.

# La transformación tecnológica requiere una gestión de riesgos diferente y dinámica

- 67% de incremento en las denuncias por delitos informáticos
- 402% de incremento en el delito de suplantación de sitios web.
- 99% de incremento en los delitos de transferencia no consentida de activos y daño informático
- El phishing y smishing continúan poniendo en riesgo la información de los consumidores financieros.
- Se adoptó el trabajo en casa a gran escala.
- Las entidades financieras reciben millones de ataques en el trimestre.
- Algunas entidades financieras han sido víctimas de incidentes cibernéticos que no han afectado la prestación de los servicios.



# ¿Cómo proteger al nuevo consumidor financiero digital?



# Consejos prácticos para evitar ser víctima de incidentes cibernéticos

- Cambie con frecuencia sus claves, con contraseñas seguras y use los servicios de administración.
- Haga uso efectivo de los servicios de notificación de operaciones.
- Consulte y siga las recomendaciones de seguridad que le proporciona su entidad financiera.
- Nunca ingrese a la página de su banco mediante enlaces o links; siempre digite la dirección web del banco.
- Culmine la sesión con las opciones de salida segura que ofrece el sitio web.



- Cuando reciba una llamada nunca entregue ningún dato, por ningún medio, para ningún propósito, salvo que sea para confirmar si está haciendo o no alguna operación financiera.
- No comparta sus tarjetas ni las claves de sus productos financieros.
- Haga uso de las opciones de personalización de operaciones que ofrecen las entidades.
- Cuando realice transacciones en la web, no ingrese sus datos personales si no está seguro de que es una página confiable.
- No realice operaciones en computadores públicos o desconocidos y redes públicas inalámbricas.



# #LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

