

Pereira, agosto 19 de 2021

# Transformación digital de la industria financiera: retos, oportunidades y riesgos

Jorge Castaño Gutiérrez

Superintendente Financiero de Colombia



Espacios de Diálogo con la Ciudadanía  
Universidad Libre (Pereira)

---

# Transformación digital de entidades financieras



# El sistema financiero colombiano está **experimentando su mayor transformación en décadas**

Transformación digital acelerada de instituciones financieras.



Entrada de nuevos actores con modelos digitales (fintechs, alianzas, BaaS).



Preferencia por los canales digitales para transacciones financieras.



Adopción digital de soluciones financieras y no financieras (e-commerce, gov-tech).



Aumento de la inclusión financiera, impulsado por productos con procesos simplificados y programas de apoyo del Gobierno.



# Esta **transformación** se ha visto fuertemente acelerada por la **pandemia**



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



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



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



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.



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>



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



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



La **inclusión financiera** ha aumentado, pasando del **82.5%** en diciembre del 2019 a **87,8%** en diciembre del 2020.<sup>(iii)</sup>

# Las entidades financieras están utilizando diferentes tecnologías para mejorar sus procesos y la experiencia de sus clientes



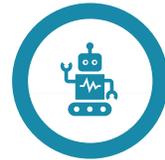
## Inteligencia Artificial

Evaluación y otorgamiento de créditos, sistemas antifraude, servicio al cliente con chatbots y 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 fraude.



## Blockchain

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



## Open Banking

La URF, la SFC y la industria ya están trabajando en un marco de intercambio de información que apalanque nuevos servicios útiles para los consumidores.



## Agilidad

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

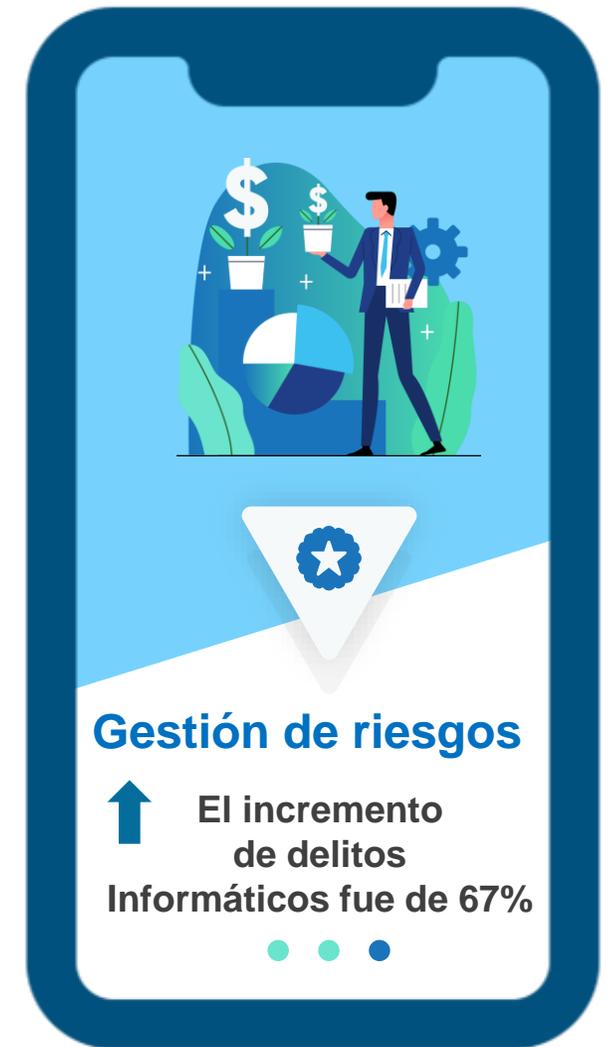


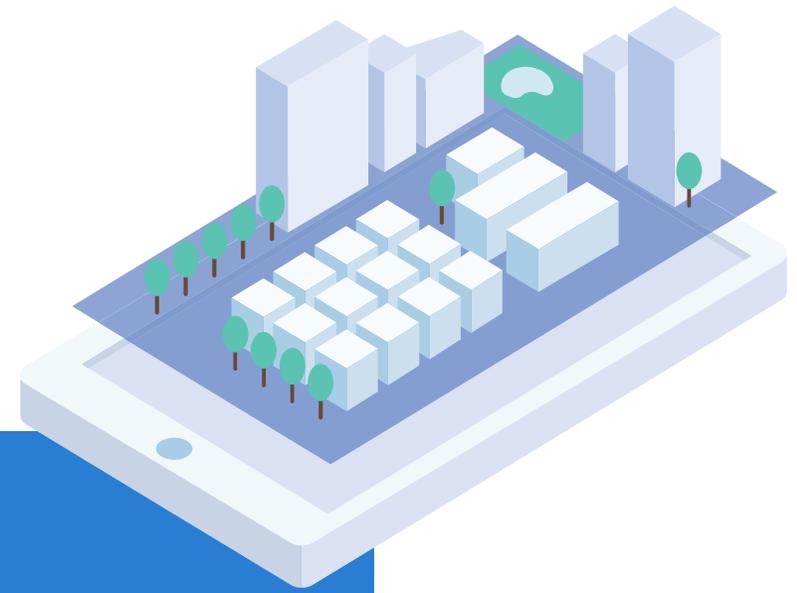
## Internet de las cosas

Usado para pólizas de automóviles y seguridad de instalaciones.

# En todo caso, la transformación digital de la industria requiere **una gestión de riesgos** diferente y dinámica

- 67% aumentaron las denuncias por delitos informáticos.
- 402% incrementó el delito de suplantación de sitios web.
- 99% fue el crecimiento 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 ha migrado a **esquemas de teletrabajo y trabajo en casa**.
- 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.





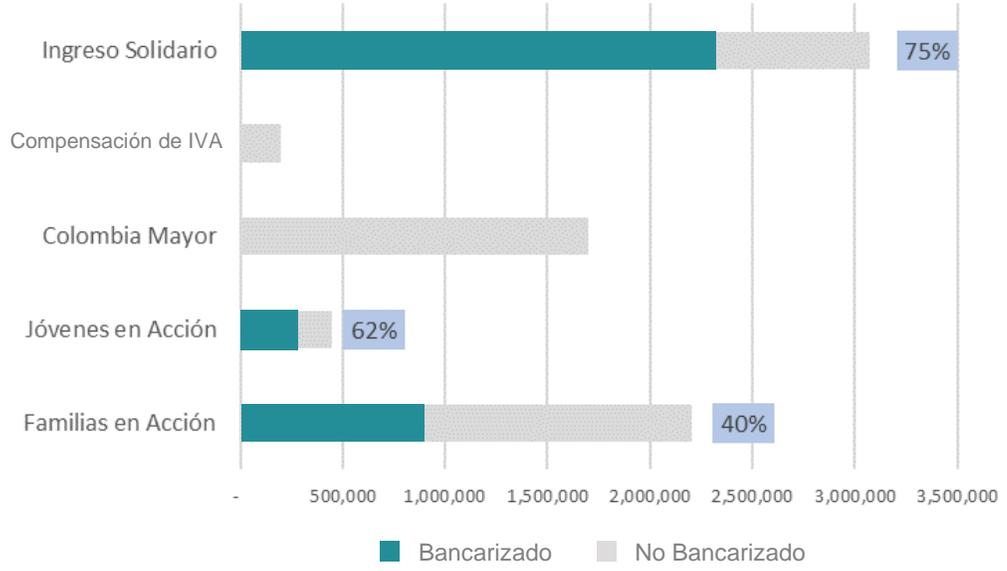
# Mayor oferta de productos digitales

# La pandemia y la dispersión de subsidios **aceleraron la oferta y adopción de productos financieros digitales**



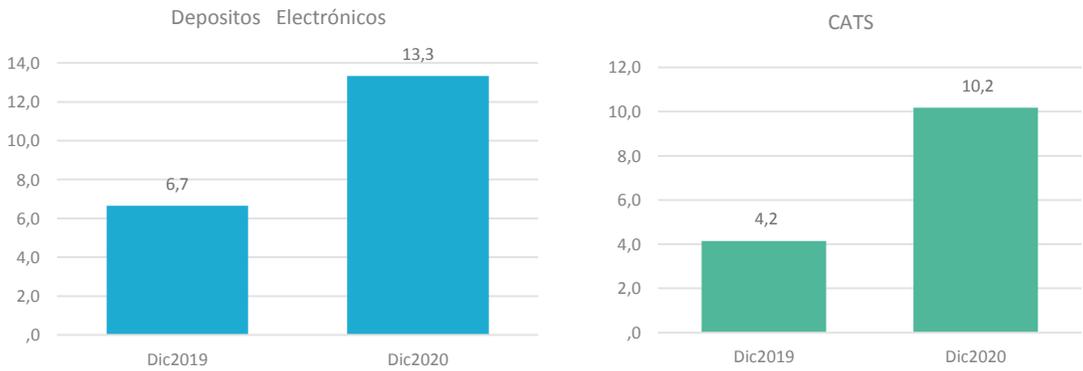
## G2P Respuesta COVID

- 75% de los pagos de Ingreso Solidario entregados a través de cuentas de transacciones individualizadas (2,3 millones).
- 650 mil beneficiarios de Ingreso Solidario abrieron o reactivaron un producto financiero durante el segundo trimestre de 2020.



## Productos digitales financieros

- Para diciembre de 2020, se registran más de 13 millones de depósitos electrónicos y 10 millones de cuentas de ahorro simplificadas (CATS).
- En comparación con diciembre de 2019, los incrementos son del 100% en depósitos electrónicos y del 142% en CATS.

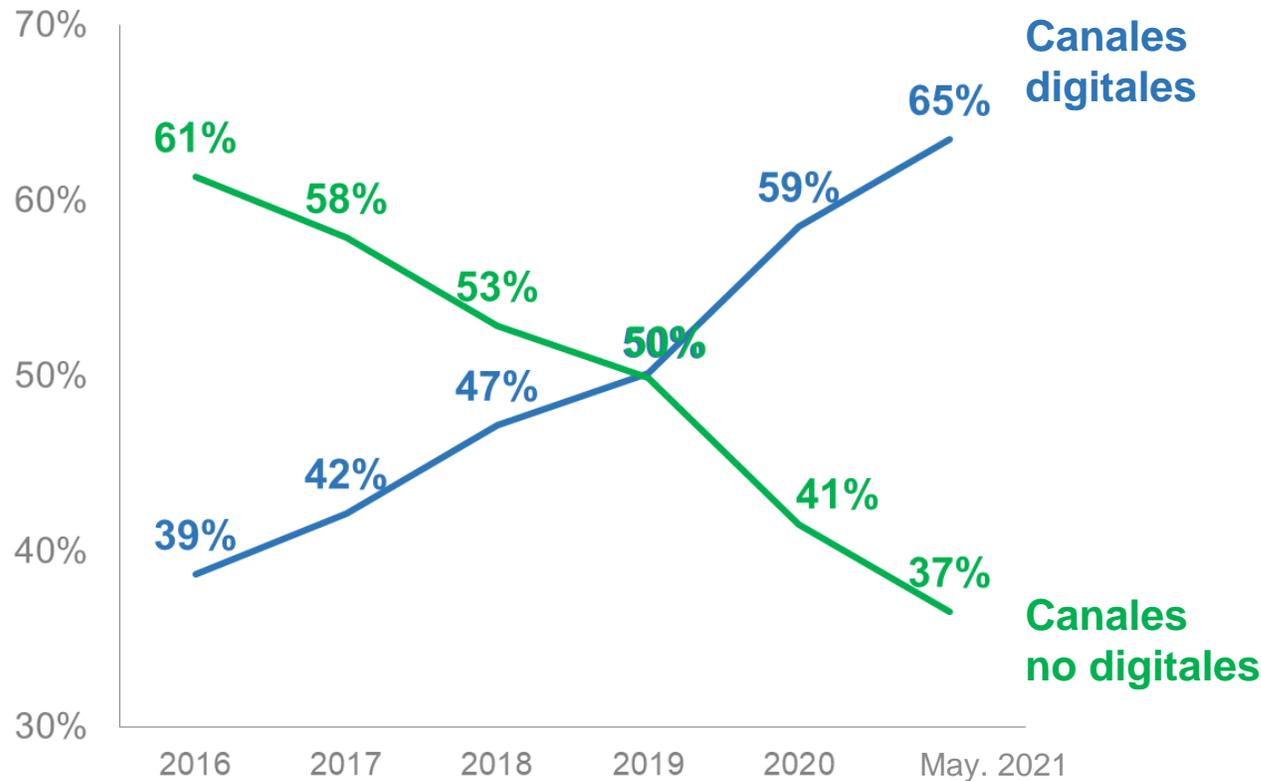


La participación de productos activos aumentó de 39% a 70% en depósitos electrónicos y de 60% a 75% en CATS.

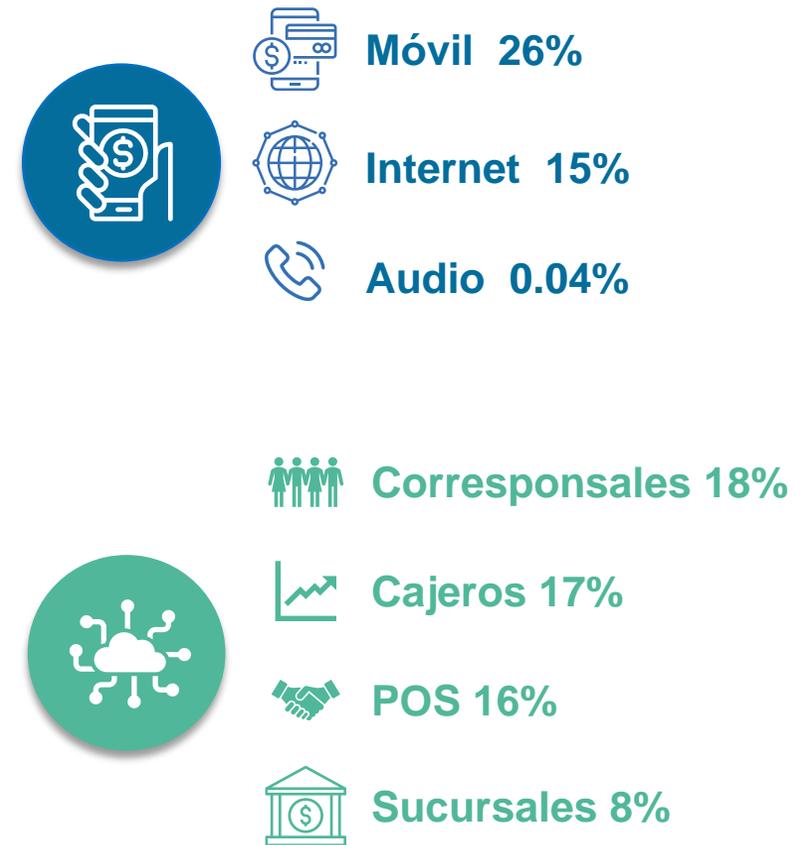
En cuentas de ahorro el porcentaje de productos activos fue del 38%.

# En Colombia se **ha consolidado** una preferencia por los **canales digitales** a la hora de realizar operaciones financieras

**Uso de canales digitales para transacciones financieras \***  
(como porcentaje del valor total de las operaciones monetarias)

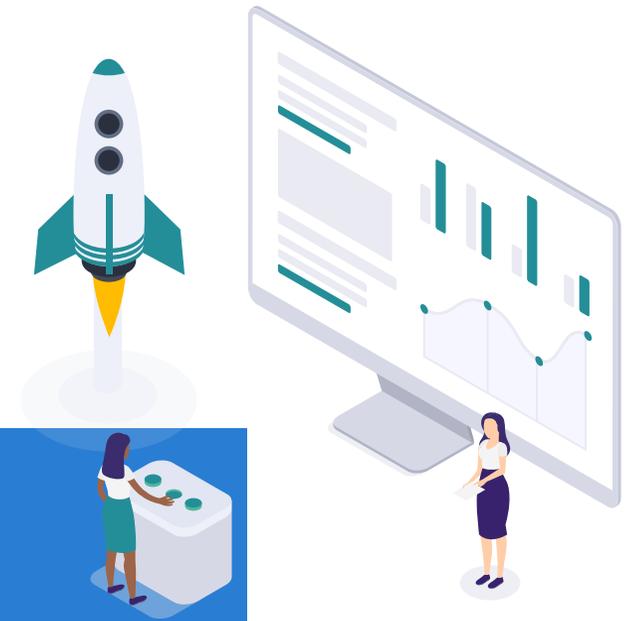


**Uso de canales digitales para transacciones financieras en 2021**  
(como porcentaje del número de operaciones)



---

# Entrada de nuevos jugadores y resultados en inclusión financiera



Productos novedosos son ofrecidos tanto por jugadores nuevos como por tradicionales

- 1 Pioneros
- 2 Digitales recién llegadas
- 3 Modelo BaaS
- 4 Neobanco disruptivo
- 5 Crowdfunding & Wealthtech

Pendiente Autorización

Nota: (S) SEDPE, (B) Banco, (CF) Compañía Financiera  
Fuente: SFC

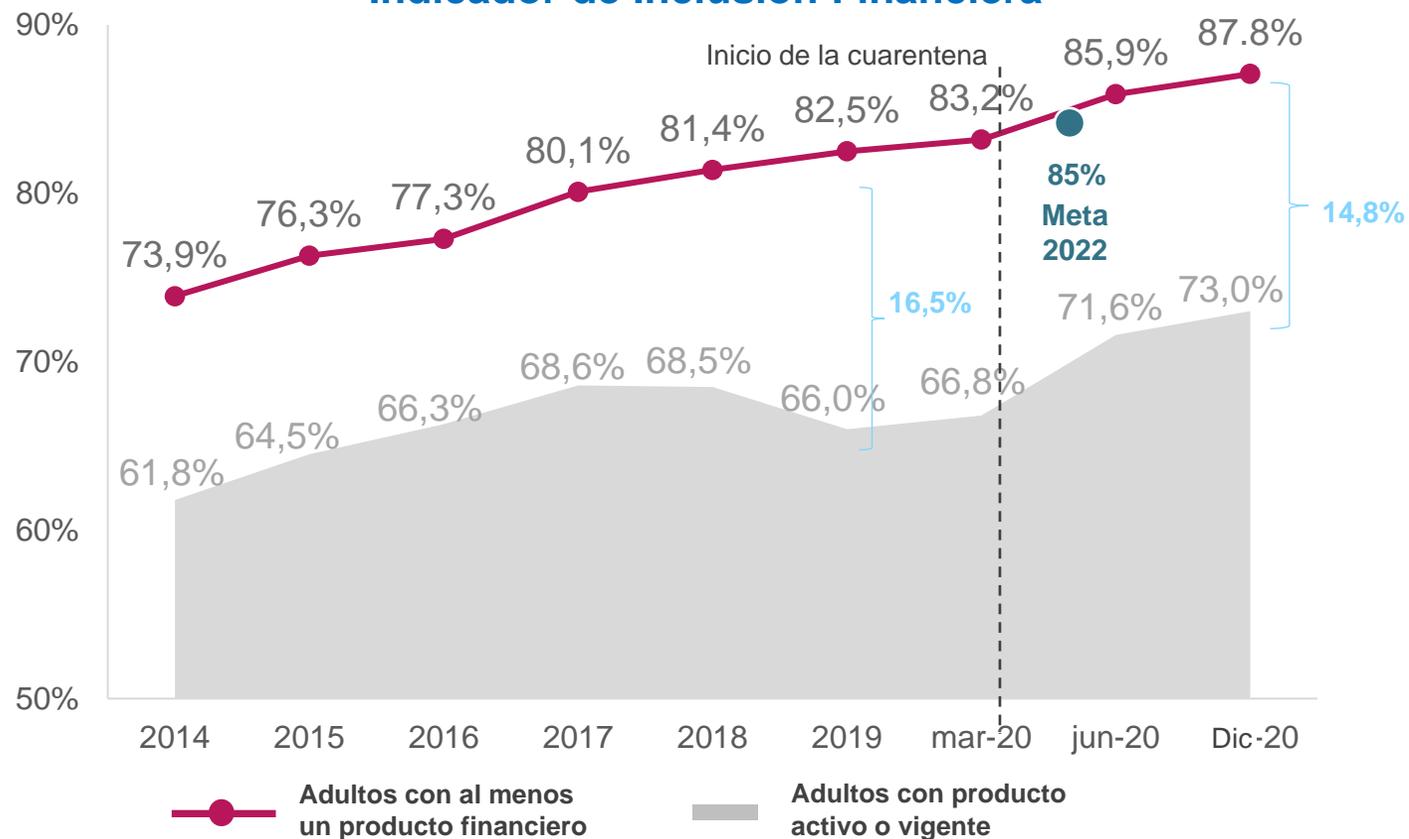


Instituciones financieras	Línea de negocio digital	Alianzas	Autorización (nueva licencia)	Instituciones no financieras
Bancolombia	NEQUI 2016			
DAVIVIENDA	DAVIPLATA 2011	Rappi pay 2019	Rappi pay CF	Rappi
CredibanCo		PRESTY	MOVII S 2018	Movil Red.
Banco de Bogotá			DING S 2019	
			dale! S 2020	
		Cobru	POWWI S 2020	Pagos GDE
		Reval Multipagas	COINK S 2019	
Acciones & Valores Desde 1959	Banco Cooperativo coopCentral	Billetera TPAGA 2019		tpaga trii
BANCO GNB SUDAMERIS			Lulo Bank B 2020	
			mercado pago CF 2021	mercado libre
bvc Bolsa de Valores de Colombia	a2censo			
afin S.A. Comisionista de Bolsa	UALET			
CREDICORPcapital Fiduciaria	tyba	mibanco		

Todo lo anterior **ha generado un aumento significativo** en los indicadores de inclusión financiera del país en varias dimensiones, pero aún existen brechas por cerrar

**Con el Programa Ingreso Solidario más de 759 mil beneficiarios reactivaron o abrieron algún producto de depósito, en su mayoría digitales**

### Indicador de Inclusión Financiera



### Jóvenes

El 79% de los *centennials* (18-25 años) tiene algún producto financiero; una población con alto potencial si se considera el elevado uso que hacen de los mismos (68%).

### Ruralidad

La brecha en el indicador de inclusión entre grandes ciudades y municipios de ruralidad dispersa alcanzó el 38% (vs. 35% en 2019).

### Mujeres

Mientras que el 89% de los hombres adultos tiene al menos un producto financiero, en las mujeres este indicador es del 83%.

### Acceso a crédito

El indicador de inclusión por el lado del activo es del 35.4% (tarjeta de crédito, créditos de consumo y microcrédito), reduciéndose en -1.4pp frente a 2019.

# Hacia adelante, la **SFC** seguirá siendo un catalizador para la transformación del sistema financiero

## Autorización de nuevos modelos de negocio

Varios modelos de negocio novedosos permitidos bajo el marco jurídico actual.



## Regulación habilitante

Expedición de normas para avanzar en la transformación de la industria.

## Reg Tech

Implementación de tecnologías para mejorar el proceso de supervisión de la SFC.



## Políticas de facilitación

Espacios de interacción y prueba entre la industria y el Supervisor para avanzar en las diferentes iniciativas.



**Descárguela  
en su  
dispositivo**



# #LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

