

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



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.



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



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 de **tres millones** de hogares, impulsando la inclusión financiera gracias a la participación de las entidades financieras.⁽ⁱⁱ⁾



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



Ahora **todas las generaciones** hacen uso de 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 del 2019 a **87,8%** en diciembre del 2020.⁽ⁱⁱⁱ⁾

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



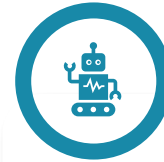
Inteligencia Artificial

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.



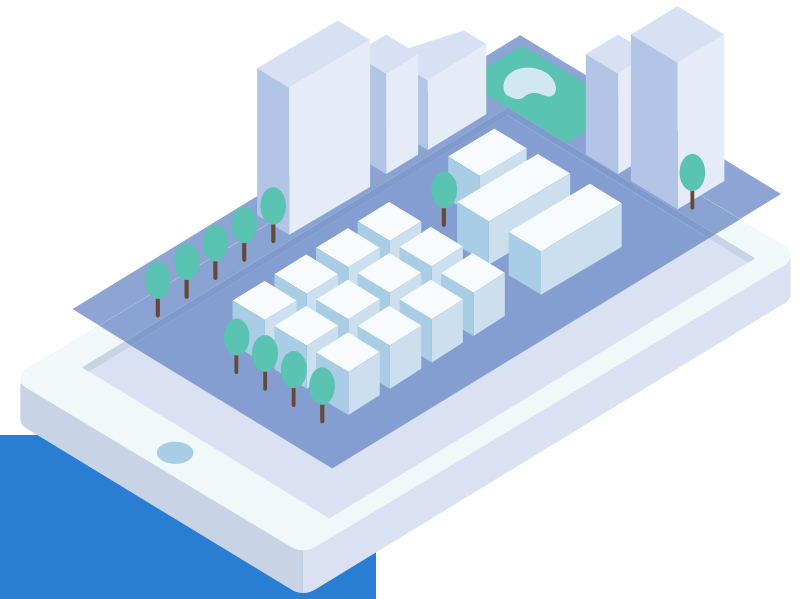
Internet de las cosas

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.





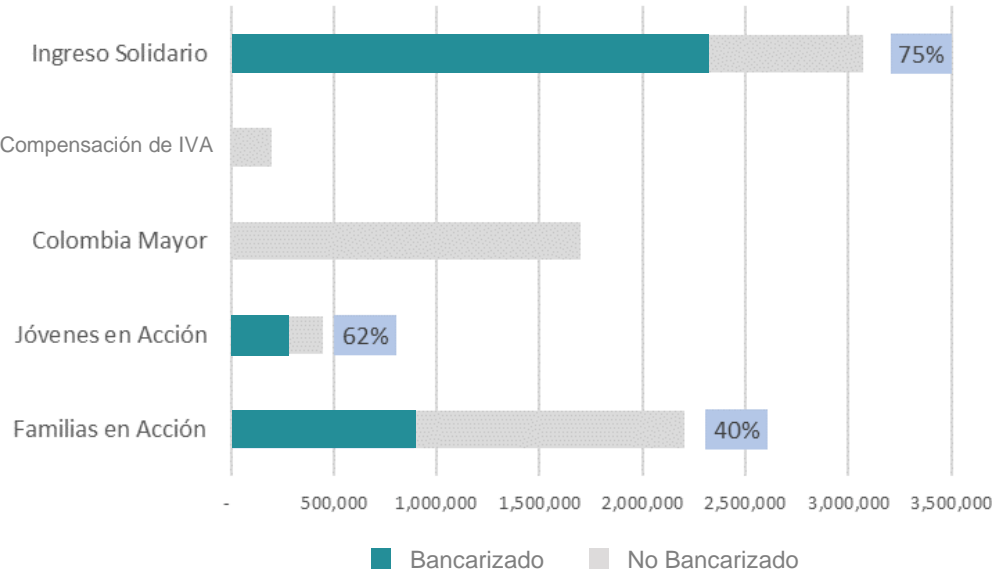
Mayor oferta de productos digitales

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



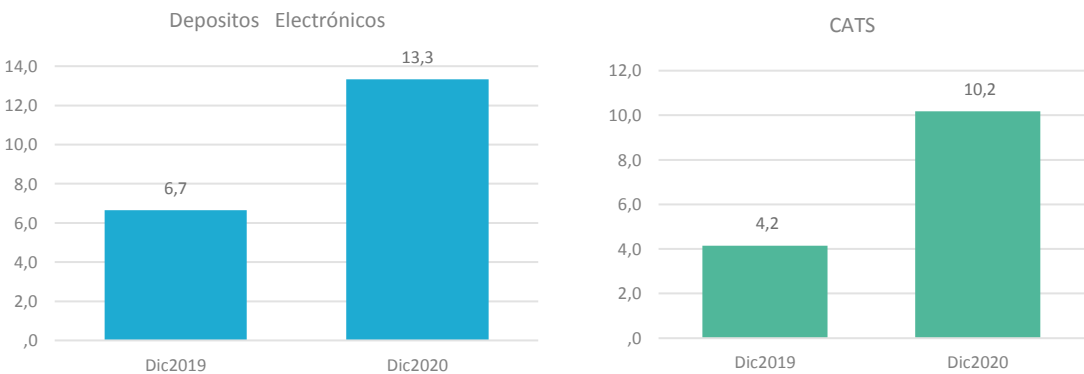
G2P Respuesta COVID

- 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.

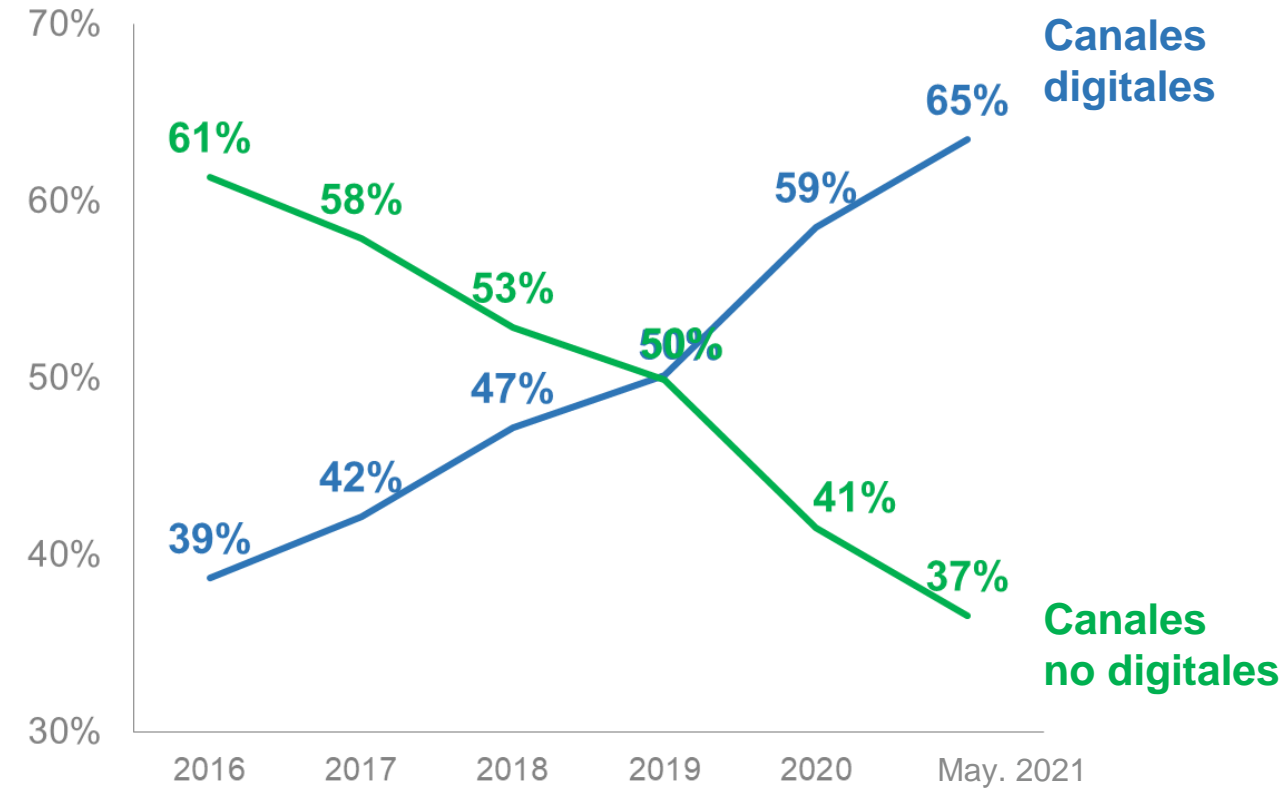


La participación de productos activos aumentó de 39% a 70% en depósitos electrónicos y de 60% a 75% en CATS.

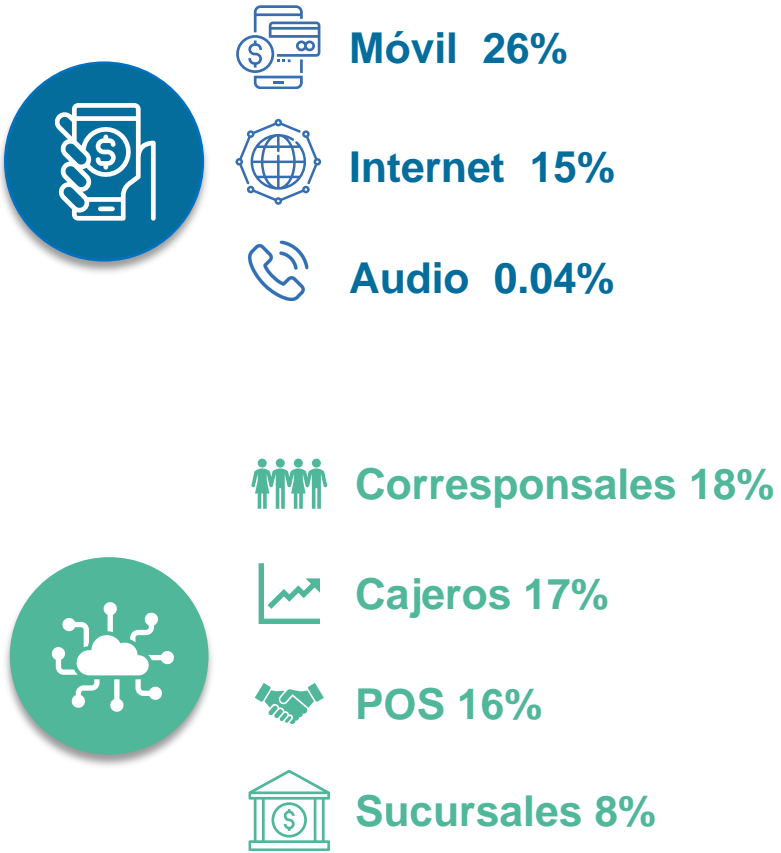
En cuentas de ahorro el porcentaje de productos activos fue del 38%.

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)

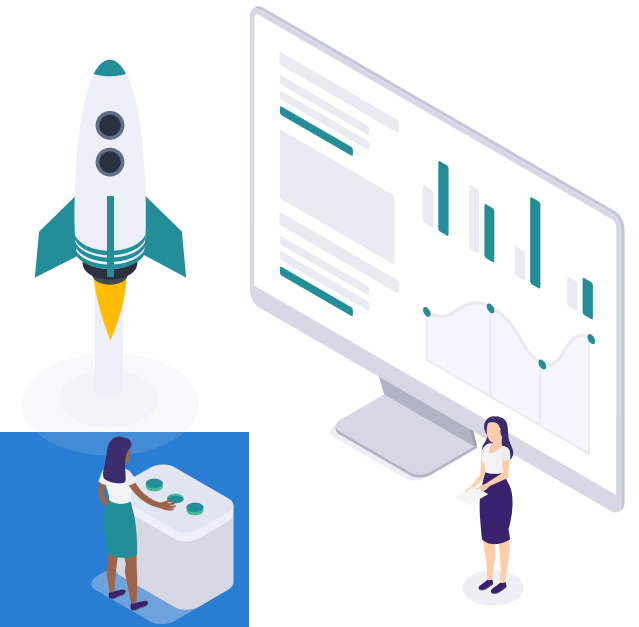


Uso de canales digitales para transacciones financieras en 2021
(como porcentaje del número de operaciones)



* Canal Digital: banca móvil, internet y audio respuesta.
Fuente: SFC, “Informe de Operaciones” e “Informes Cuarentena por la Vida al corte de marzo 2021”.

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

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

Banco de Bogotá

PRESTY

MOVII
S
2018

Movil
Red.

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

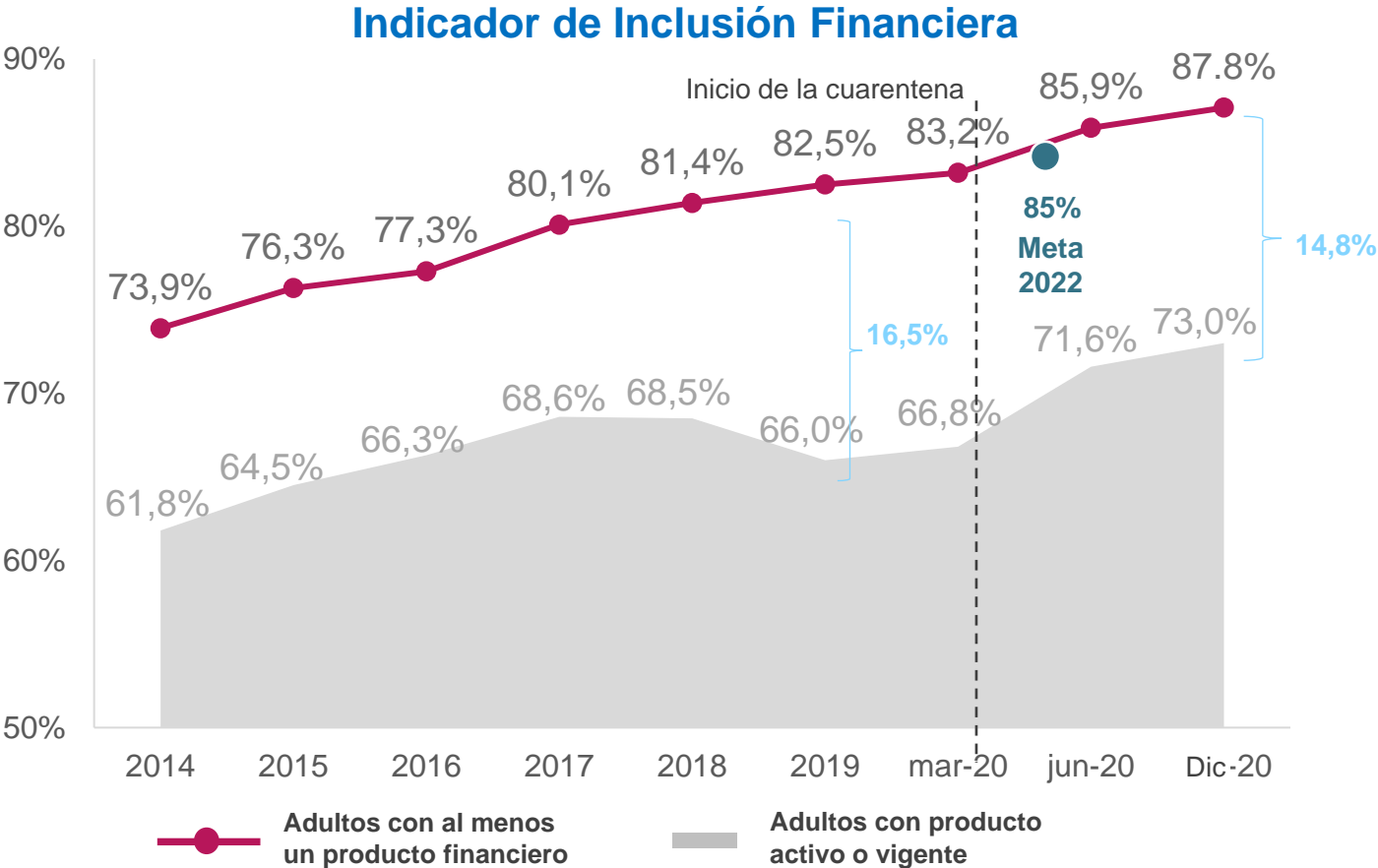
mibanco

Pendiente
Autorización

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

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



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

