

Cartagena de Indias, octubre 21 de 2021

# Avances y oportunidades para la innovación enfocada en el consumidor financiero

Juliana Lagos Camargo

Directora de Investigación, Innovación y Desarrollo  
Superintendencia Financiera de Colombia



11º Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago  
Asobancaria

---

# Resultados Innovarómetro 2021

---



- En el 2018 la SFC definió su estrategia para **promover la innovación sostenible y responsable** en el sistema financiero tomando como principal insumo la lectura de opinión de los principales actores: entidades financieras tradicionales y fintechs (vigiladas y no vigiladas por la SFC).
- Una nueva toma del Innovarómetro en 2021 evidencia un **sistema financiero con una estrategia bien definida**, enfocada en acelerar la transformación digital, adoptar tecnologías emergentes, innovar en la oferta de productos y servicios financieros, así como ampliar la base de usuarios.

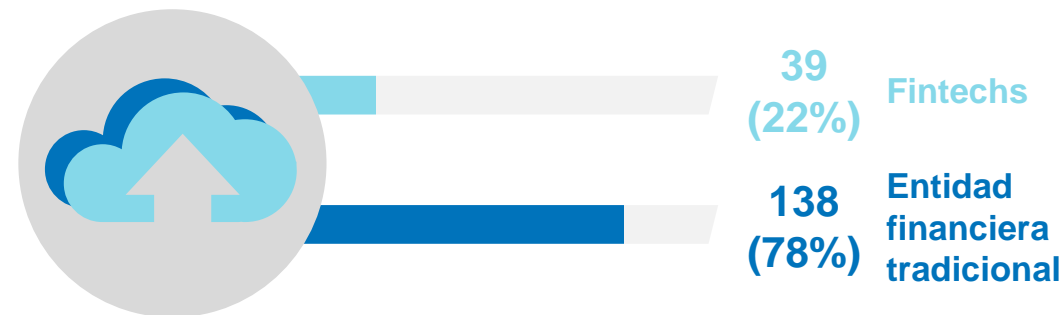
## 1. Innovarómetro

## 2. Afectación COVID-19 y riesgos

## 3. Oportunidades

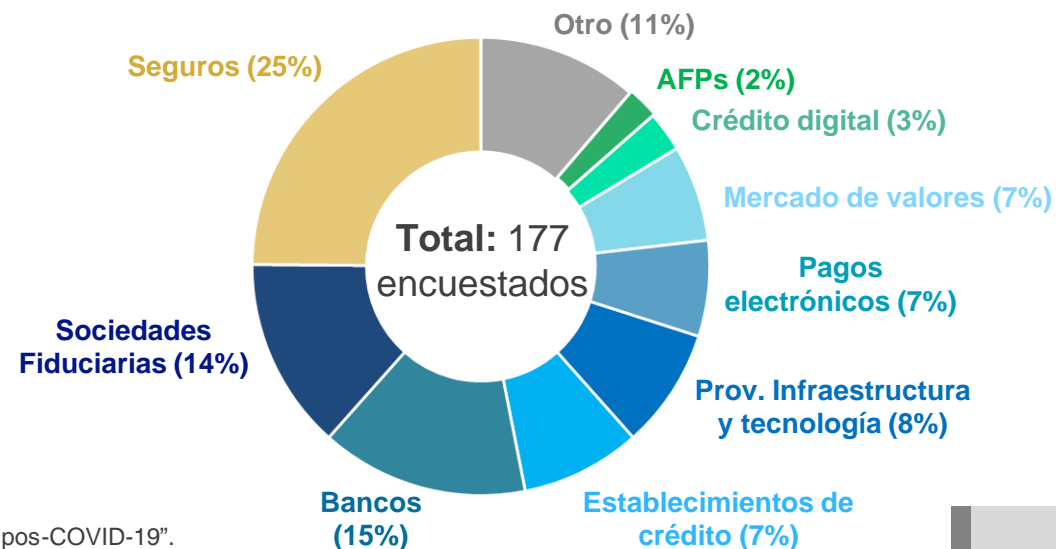
## 4. Desafíos

### Encuestados por tipo de entidad (Número y porcentaje del total en 2021)



Total: 177 encuestados

### Encuestados por segmento (Número y porcentaje del total en 2021)

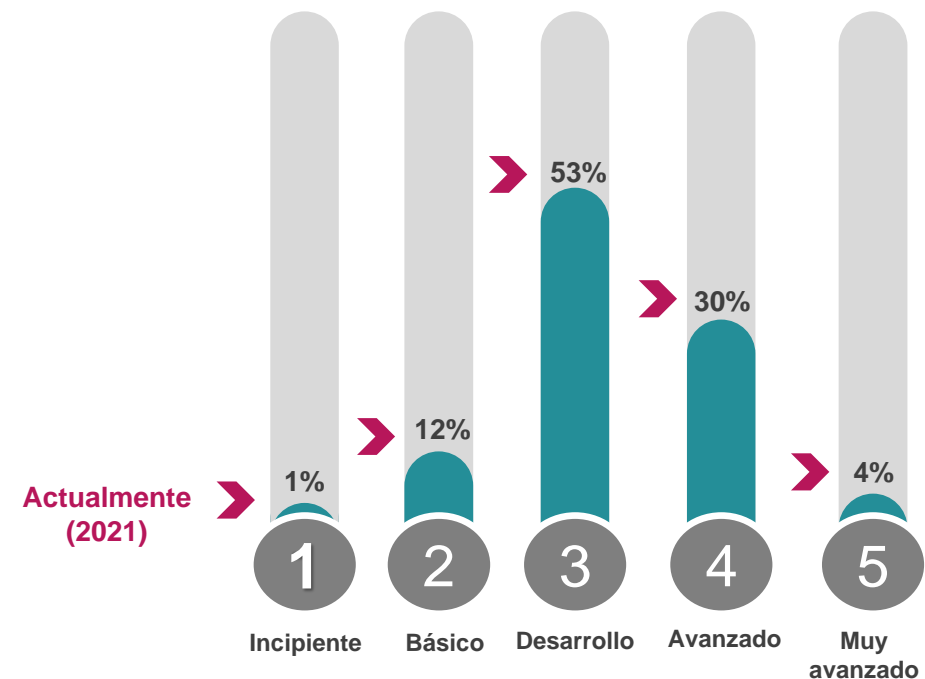
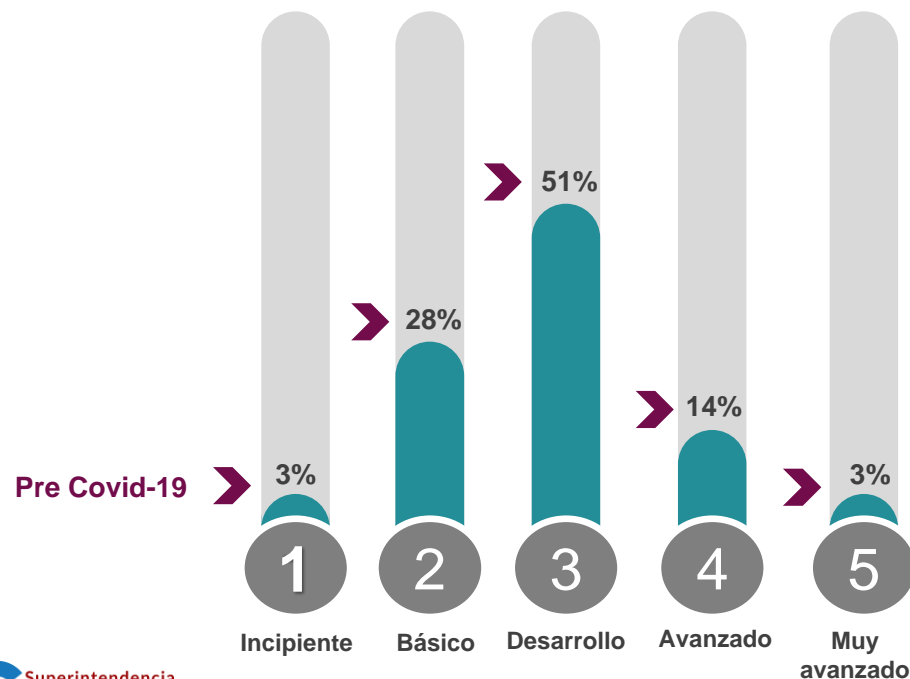




# Estado de la innovación

La **toma de temperatura** de innovación refleja un sistema financiero que, en promedio, se encontraba en desarrollo de su proceso de transformación antes de la pandemia, pero que en medio de la coyuntura aceleró su paso **hacia un estado avanzado**.

## Entidades financieras tradicionales (% encuestados)

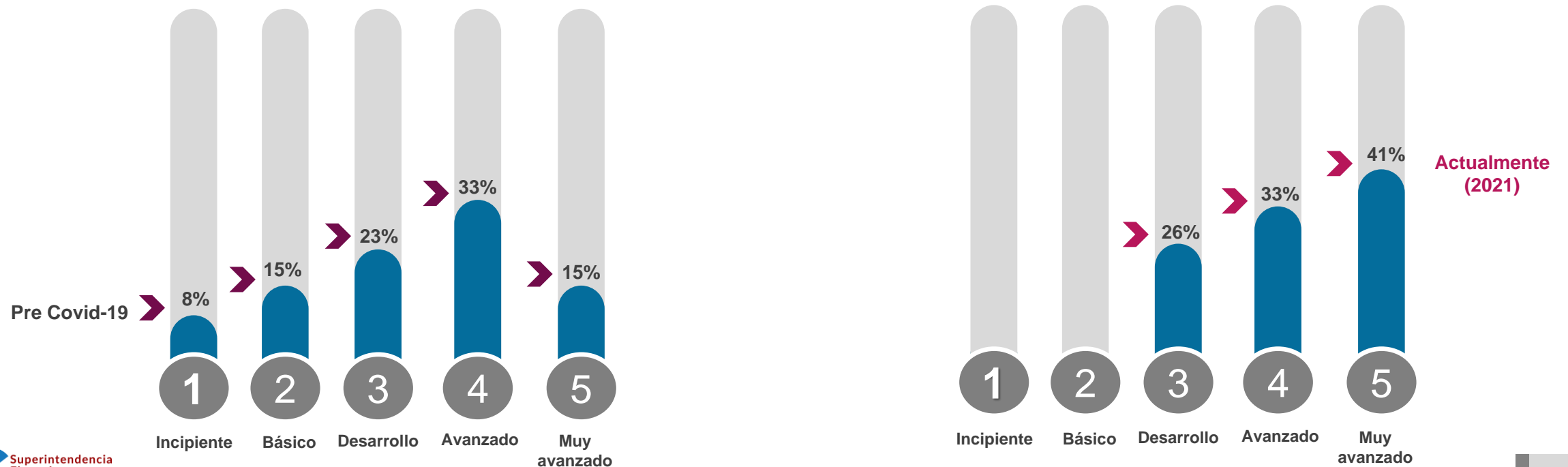




# Estado de la innovación

La **toma de temperatura** de innovación refleja un sistema financiero que, en promedio, se encontraba en desarrollo de su proceso de transformación antes de la pandemia, pero que en medio de la coyuntura aceleró su paso **hacia un estado avanzado**.

## Fintech (% encuestados)

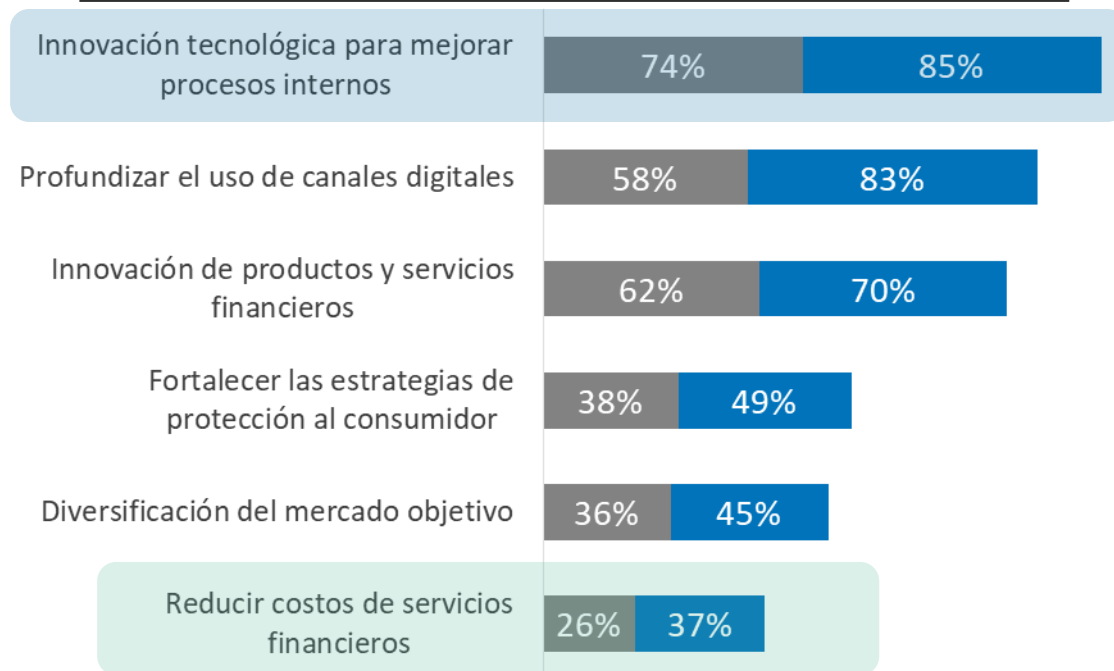




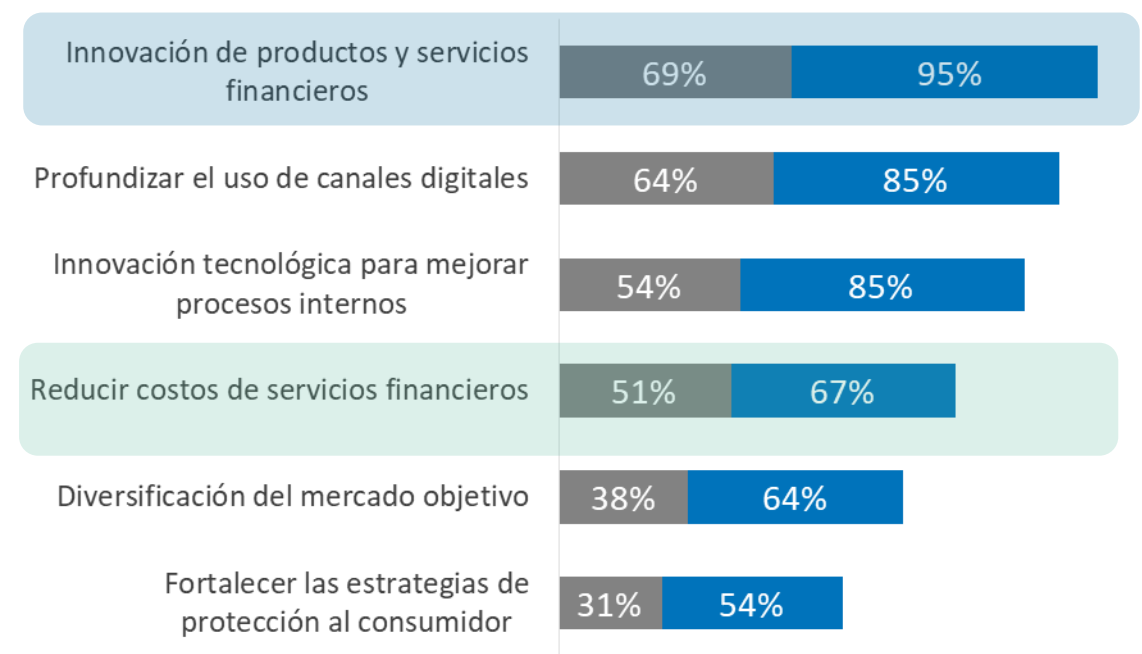
# ¿Por qué innovar o para quién innovar?

La estrategia de innovación de las entidades financieras pareciera estar más motivada por la **necesidad de mejorar procesos internos**.

## Entidades financieras tradicionales (% encuestados)

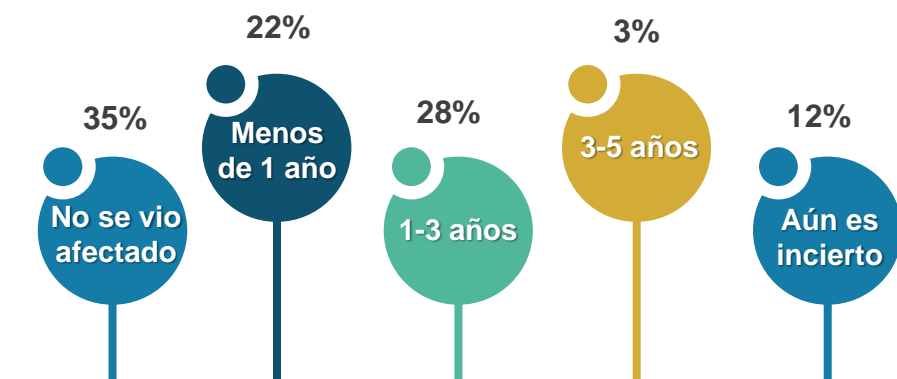


## Fintech (% encuestados)



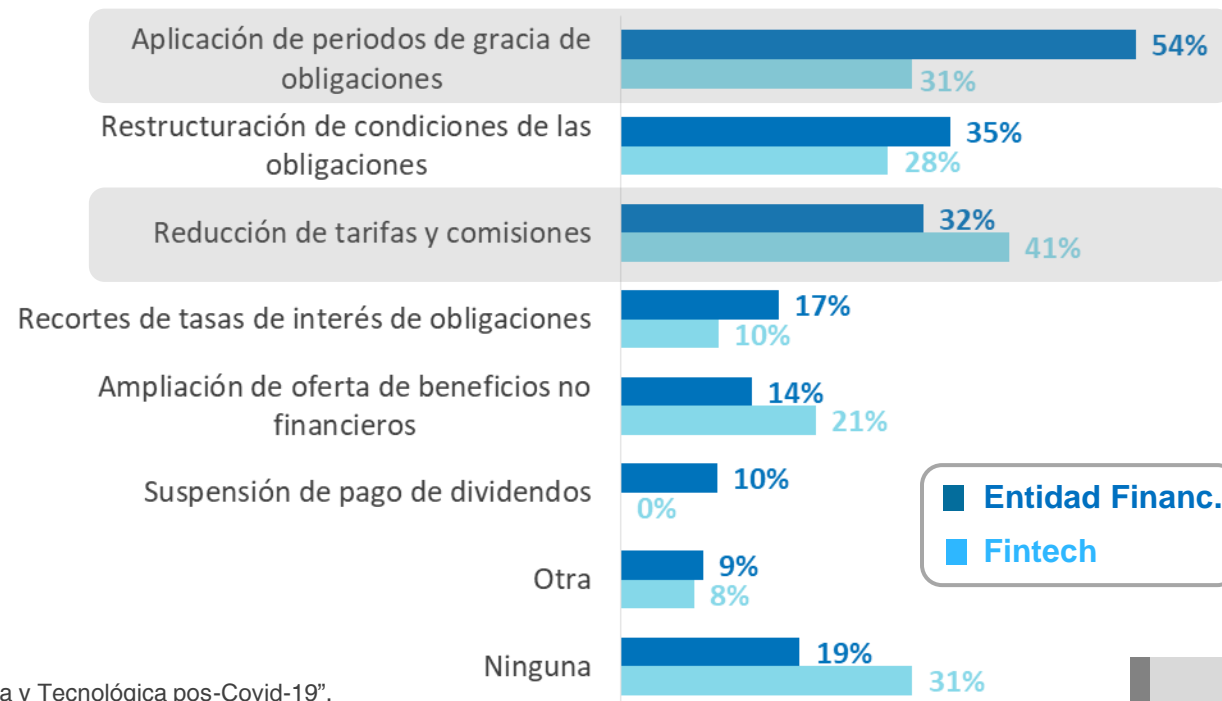
Las **medidas implementadas para enfrentar la crisis** por COVID-19 no sólo mostraron un beneficio directo a los consumidores, sino que permitieron atenuar los efectos negativos en la condición financiera de las entidades **sin afectar su estrategia de innovación**.

## Tiempo estimado de recuperación hacia niveles pre-COVID-19 (% promedio respuestas)



**2 de 3 fintech reportan no haberse visto económicamente afectadas durante la pandemia (en contraste con 1 de 3 entidades financieras tradicionales).**

## Medidas implementadas para enfrentar la afectación económica producto del COVID-19 (% encuestados)



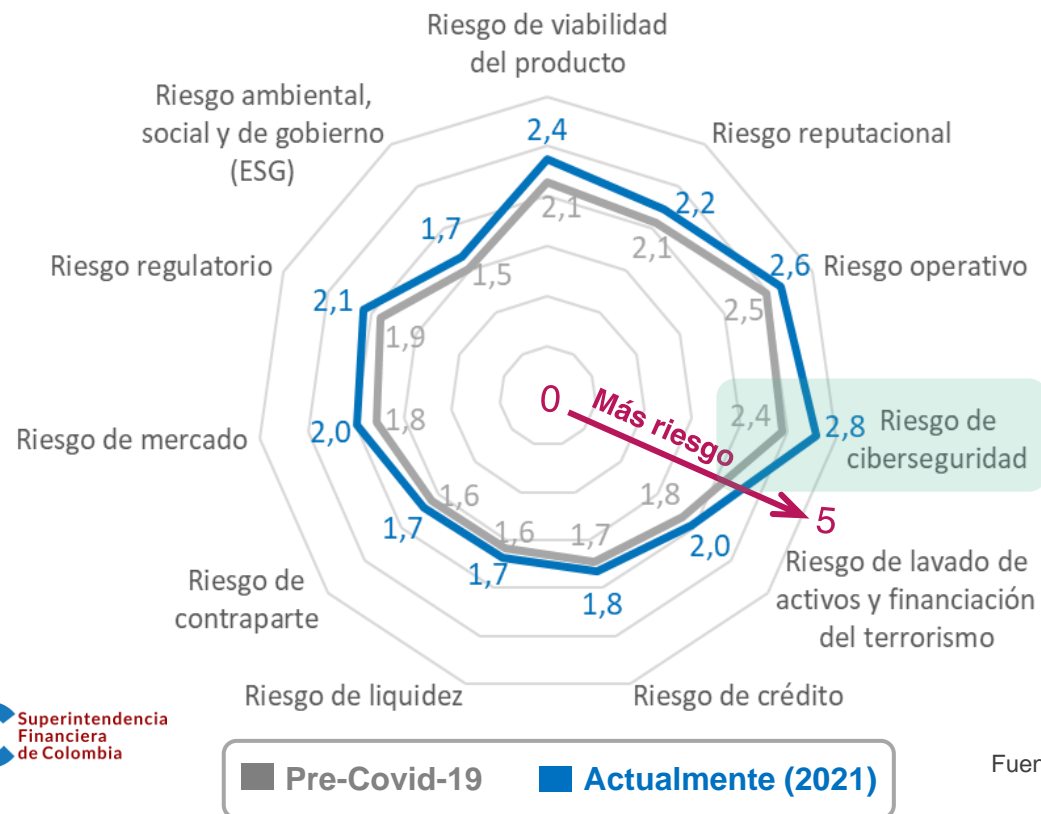


# Percepción de riesgo

Incluso en momentos de alta incertidumbre como la coyuntura por COVID-19, el sistema financiero colombiano se caracteriza por su solidez, estabilidad y confianza, manteniendo una **percepción de riesgo moderada**.

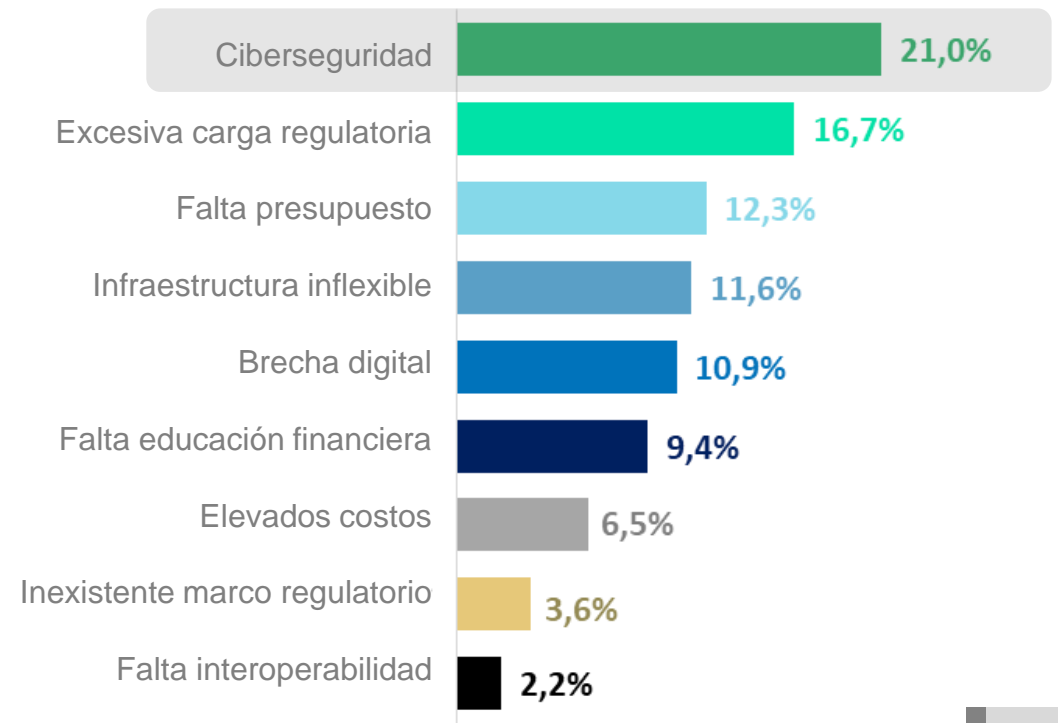
## Percepción por tipo de riesgo

(escala de 1=menor riesgo hasta 5=mayor riesgo)



## Principal desafío para avanzar en estrategia de innovación

(% encuestados)







# Sandbox Regulatorio

El Espacio Controlado de Pruebas (ECP) se construyó como una herramienta para **promover la innovación financiera**, que servirá también para adaptar el marco regulatorio, las prácticas de mercado y la supervisión a las nuevas dinámicas de los mercados.

Una proporción importante de los encuestados considera que podría beneficiarse del ECP tanto actualmente como en 5 años, cuando puedan probar innovaciones relacionadas con el segmento de **pagos electrónicos**.

Los otros segmentos donde se advierte un alto interés para hacer uso del ECP tanto hoy como en 5 años, se asocian con la **mejora de procesos internos, gestión de riesgos y soluciones de servicio al cliente**.



En un horizonte de 5 años se observa un incremento del interés en usar el ECP para probar desarrollos asociados a segmentos como **criptoactivos, productos de ahorro, de seguros y de valores**.

Se destaca que las fintech manifestaron un alto interés por ofrecer soluciones innovadoras en iniciativas de **educación financiera**, por lo que se espera que el ECP sea usado para probar innovaciones con este propósito.

# Open banking

Tanto las entidades financieras tradicionales como las fintech, **visualizan el potencial** que tendría el **Open banking** para transformar el ecosistema durante los próximos años.

- 1** Mejora en los procesos de vinculación (On-boarding).
- 2** Iniciación de servicios de pago con cuentas de otras entidades.
- 3** Plataformas de manejo financiero (*personal finance management*).



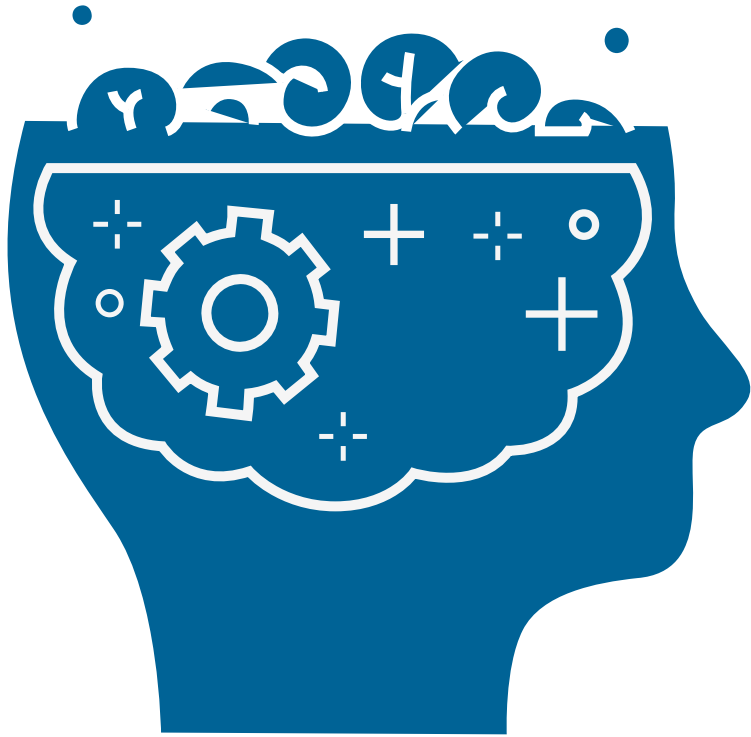
- 4** Uso de fuentes de información adicional para tomar decisiones de crédito.
- 5** Comparadores sobre productos, tarifas y canales.
- 6** Servicios complementarios en la información transaccional de las cuentas.

---

# El cambio en el comportamiento del consumidor, determinante para la innovación

---

Uno de los principios de la economía del comportamiento es que para “**influenciar**” la conducta humana hay que iniciar con cambios sutiles en el entorno o en la **arquitectura de elección**

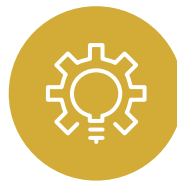


### Cambio de mentalidad



- Si podemos **cambiar la forma en que las personas piensan** —sus creencias, actitudes y metas—, entonces podemos cambiar la forma en que se comportan.
- Tienden a funcionar mejor en aquellos que están más abiertos a ser informados.

### Cambio de contexto



- Desarrollos más recientes en la teoría del comportamiento muestran que los “**contextos cambiantes**” pueden tener un efecto poderoso en el comportamiento.
- Esto es particularmente relevante en casos de creencias o arraigos culturales fuertes.

Puede resultar más factible cambiar “**comportamientos que generen creencias**” que “creencias que generen comportamientos”.

# La estrategia **comprensiva** de la SFC para promover la **transformación ordenada** en el sistema financiero ha significado una nueva arquitectura de elección para los consumidores financieros



**Circular Externa 007 de 2018** Ciberseguridad



**Circular Externa 008 de 2018** Pasarelas de pago



**Circular Externa 005 de 2019** Computación en la nube



**Circular Externa 006 de 2019** Códigos QR



**Circular Externa 026 de 2019** Dispositivos móviles en sucursales



**Circular Externa 029 de 2019** Biometría



**Guía de cobranzas**



**Circular Externa 027 de 2020** SARLAFT 4.0



**Circular Externa 028 de 2020** Bonos verdes



**Circular Externa 033 de 2020** Taxonomía - Incidentes cibernéticos



**Circular Externa 002 de 2021** Corresponsalía



**Cir. Ext. 005 de 2021** Registro de Adquirentes No Vigilados- RANV



**Desarrollo de la Taxonomía para el Sistema Financiero y Emisores**



**Circular Externa 014 de 2021** Financiación colaborativa



**Circular Externa 016 de 2021** Sandbox regulatorio - espacio controlado de prueba



**Circular Externa 017 e 2021** Conocimiento del cliente – SARLAFT 4.0



**Cir. Externa 019 de 2021** Actividad de asesoría en el mercado de valores



**Circular Externa 020 de 2021** Actividades del sistema de pagos de bajo valor

## innovasfc



**250**

Innovadores



**28**

Solicitudes  
para testear  
**elHub**



**19**

Proyectos  
aprobados  
**laArenera**



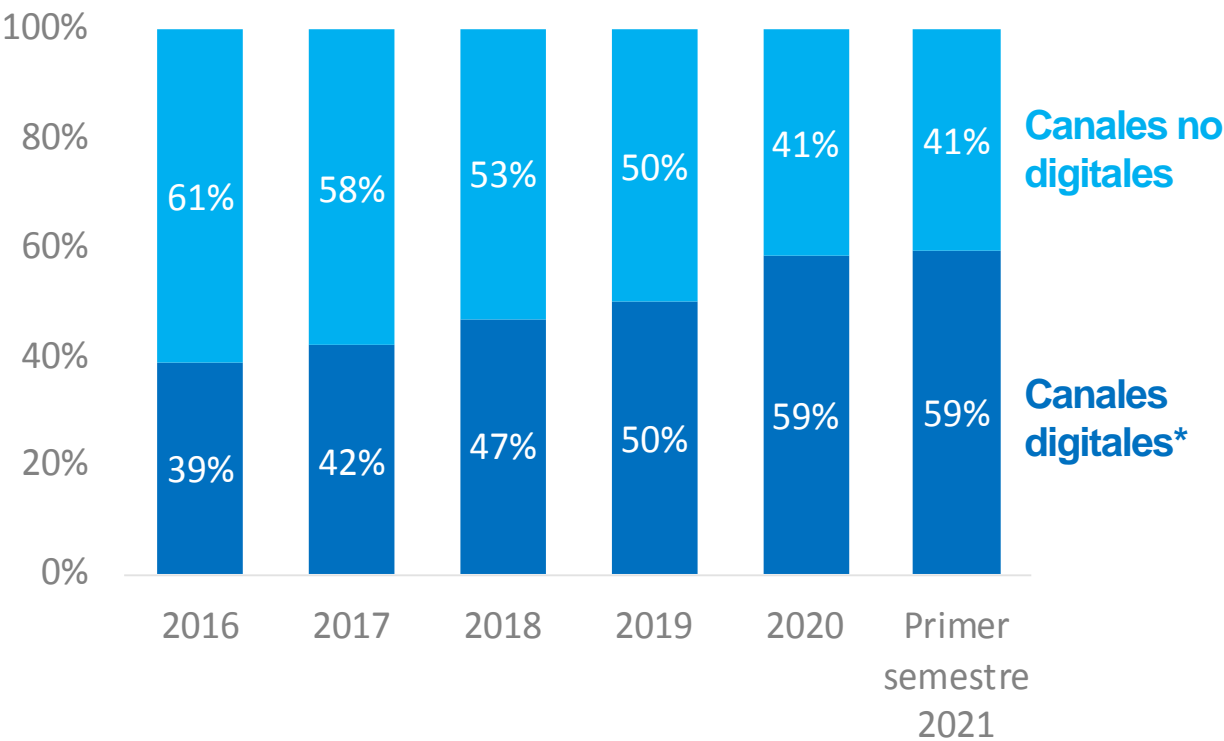
**8**

Graduados  
exitosamente

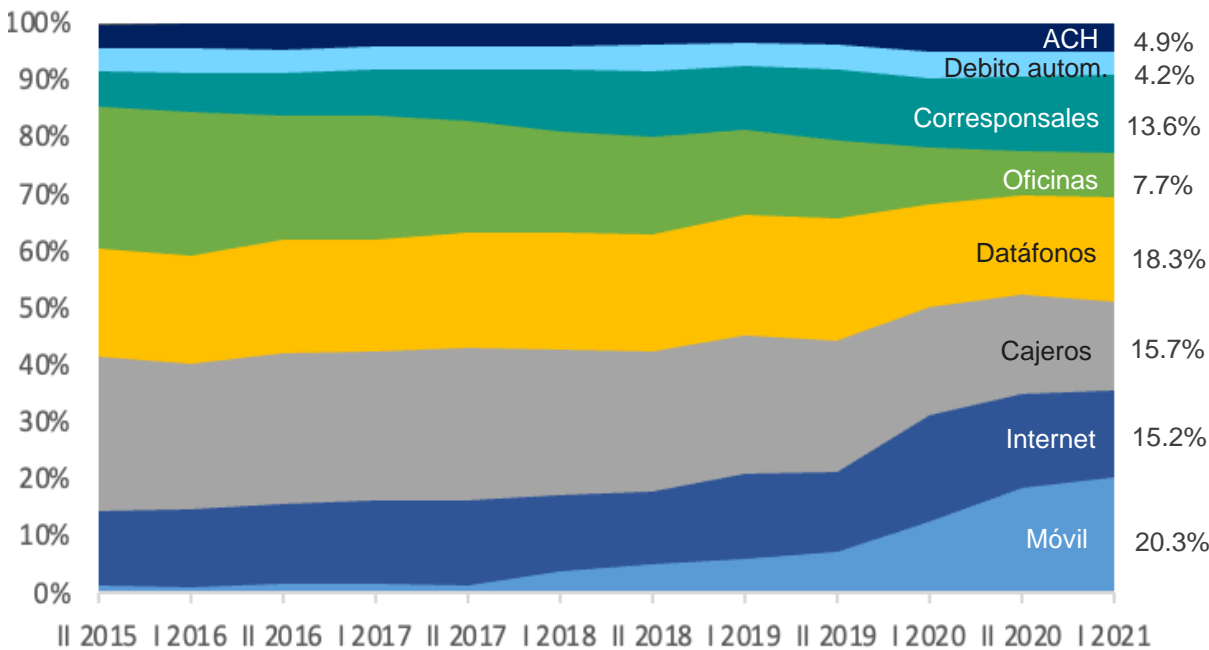


# En Colombia se consolida la preferencia por los canales digitales a la hora de realizar operaciones financieras

Valor de las transacciones por canal financiero  
(como % del total)



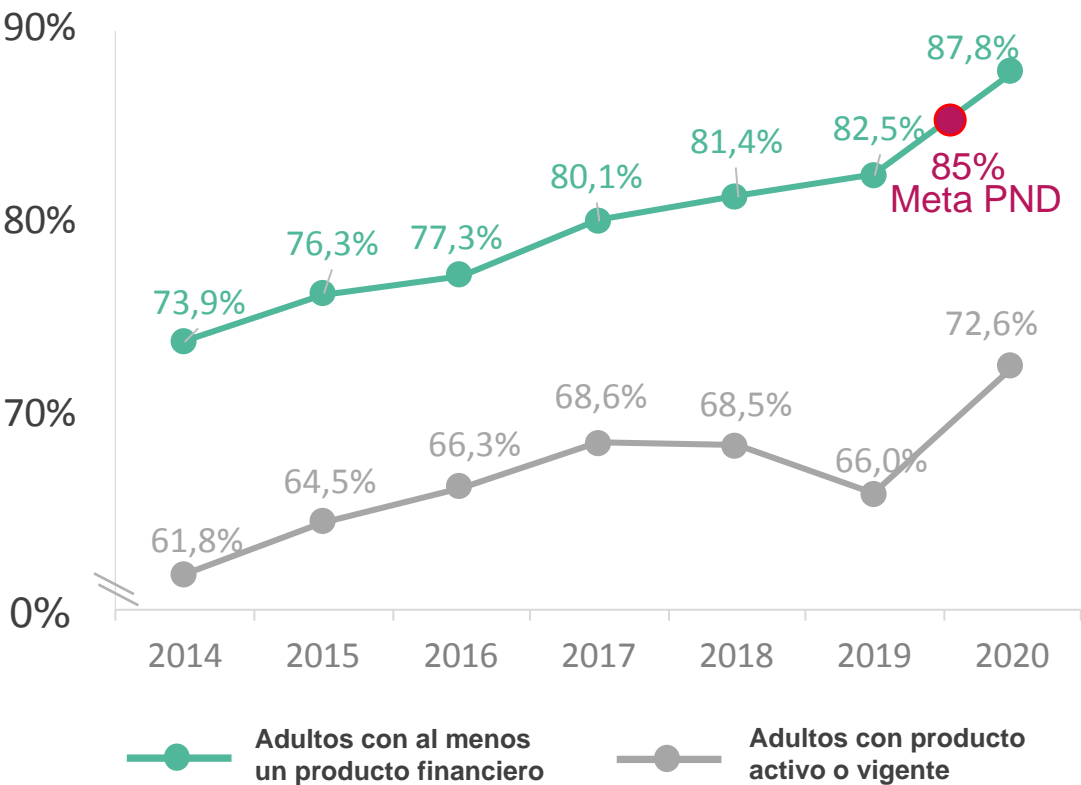
Evolución de la participación de canales utilizados  
para operaciones del sistema financiero  
(como % número de operaciones)



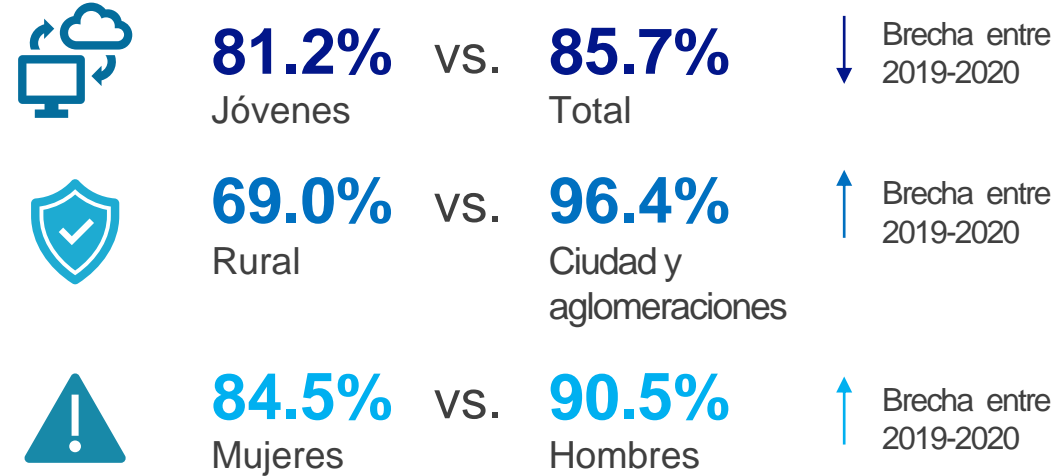
\* Canal Digital: banca móvil, internet y audio respuesta. Fuente: SFC, “Informe de Operaciones” Primer semestre de 2021.

También se consolidan resultados positivos en los indicadores de **inclusión financiera** del país, al tiempo que se amplían algunas brechas

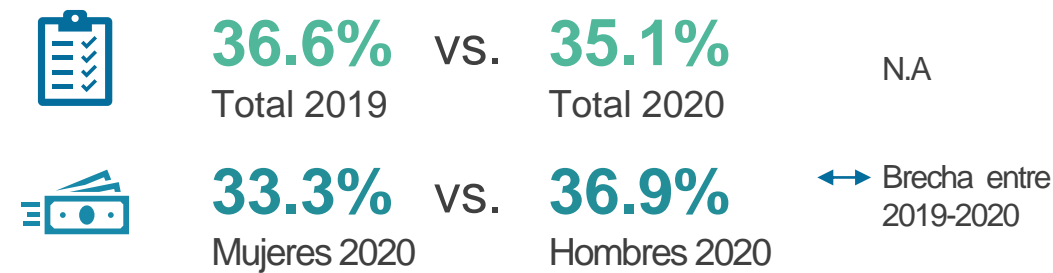
Evolución del Indicador de Inclusión Financiera



Adultos con al menos un producto de depósito 2020



Adultos con al menos un producto de crédito



Indudablemente existe espacio para **profundizar el acceso** a servicios financieros, lo cual requiere del esfuerzo mancomunado



### Consolidación del ecosistema digital

Nuevos productos, jugadores y alianzas que busquen solventar las barreras a la inclusión financiera.



### Dinamización del sistema de pagos

Decreto 1692 y proyecto de reglamentación como habilitadores de un sistema más eficiente, transparente, interoperable, e inclusivo.



### Educación financiera digital

Agenda de trabajo en el marco del CONPES, con enfoque sobre las capacidades financieras “digitales”.



**Descárguela  
en su  
dispositivo**



# #LaSuperSomosTodos

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co

