

Transformación del Sector FIN Gracias al Desarrollo TECH

Retos y Oportunidades Regulatorias

Un mercado con el acelerador a fondo

En el último año el sector financiero ha experimentado una transformación estructural guiada por el rápido desarrollo tecnológico y las preferencias del consumidor. El 2020 significó un acelerador en el surgimiento de nuevos actores que llegan con portafolios de servicios variados y asequibles para los usuarios latinoamericanos, que presentan grandes retos en materia de inclusión y formalización.

Este rápido avance se ha visto materializado en las cifras de inclusión. Según la Banca de las Oportunidades¹, durante el primer semestre de 2020 en Colombia se alcanzó un nivel de inclusión financiera del 85%, una meta que estaba establecida para finales de 2022. Del mismo modo, se ha podido apreciar una mayor aceptación en la utilización de canales digitales para la realización de transacciones y pagos. Según la Superintendencia Financiera, las transacciones digitales representan el 73% de las operaciones en bancos. Esto muestra la profundización de nuevas necesidades como resultado de la pandemia y, así mismo, la rápida reacción del mercado en términos de oferta de servicios más asequibles y sencillos para un segmento de la población que nunca se había tenido que enfrentar al sistema financiero formal.

Como resultado de esta dinamización del sector, hay una clara tendencia de intervención por parte de los reguladores a lo largo de la región. Por un lado, algunos reguladores han enfocado su atención en el ecosistema financiero, incentivando el desarrollo de nuevas regulaciones que intentan ponerse a la par con las nuevas iniciativas tecnológicas para la cual el marco normativo no estaba preparado. Por otro lado, también se ha detectado una necesidad de integrar a los actores tradicionales dentro de la transformación digital, impulsando el surgimiento de nuevos protagonistas digitales de carácter institucional que, aunque está en línea con el impulso del desarrollo tecnológico, también puede implicar un potencial desbalance negativo, al normalizar el doble rol de la institucionalidad como regulador y participante en el mercado. Colombia no ha sido ajena a este comportamiento, teniendo en la actualidad propuestas de regulación tanto de entidades especializadas de la rama ejecutiva y desde la rama legislativa.

¹ Reporte de Inclusión Financiera, Banca de las Oportunidades. 2020.
https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2020-10/BDO_Reporte%20Semestral_0.pdf

En línea con lo anterior, a continuación, se presenta un breve panorama regulatorio para el campo tecnológico financiero y su potencial desarrollo en el corto, mediano y largo plazo.

El Enfoque Regulatorio; Factor de Viabilidad y Sostenibilidad

Dado el contexto financiero colombiano en el último cuatrienio y los avances que se dieron como resultado de la pandemia de Covid-19, los reguladores y legisladores han comenzado a ver el desarrollo tecnológico como un componente esencial. Esto se puede evidenciar en iniciativas como la que busca declarar internet como un servicio esencial. Sin embargo, el interés regulatorio ha ido mucho más allá enfocándose en la inclusión financiera, pagos digitales, seguridad y medios de pago disruptivos.

Un Congreso Con Metas de Transformación Digital

El legislativo no ha sido ajeno a las tendencias de tecnológicas y digitales. En el caso del sistema financiero, se han visto iniciativas que buscan fortalecer el sector a partir de nuevas herramientas tecnológicas que impacten de manera positiva al usuario. Adicionalmente, también se promueve una dinamización del mercado, buscando una mayor competencia. Con relación a estos puntos, se emitieron tres leyes que permiten vislumbrar las intenciones del Gobierno Nacional en esta materia:

- [Ley 1955 de 2019](#) (Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022): mediante esta ley se busca incentivar la creación de empresas de desarrollos tecnológicos innovadores, dinamizando los mercados locales y buscando un mayor posicionamiento a nivel regional.
- [Ley 1735 de 2014](#) (Actualizaciones): aunque es ley desde 2014, en el último año se ha venido actualizando mediante decretos que han ampliado el alcance de las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPEs) en el mercado y han permitido la entrada de nuevos jugadores, con mayores capacidades de servicio y más competencia. Este marco regulatorio es esencial, pues es el encargado de establecer un ecosistema dinámico en un contexto de constate transformación e innovación.
- [Ley 2052 de 2020](#) (Trámites digitales): no solo se ha buscado fomentar la digitalización en el sector privado, sino que también se ha planteado la transformación digital dentro de Estado, con el fin de consolidar una interoperabilidad entre las instituciones.

El desarrollo y complemento de estas leyes deja un mensaje claro para el sistema financiero, en donde la digitalización se ubica como una herramienta esencial para el desarrollo de políticas en el corto plazo. En una economía en desarrollo y reactivación como la colombiana, la transformación digital es un activo esencial para alcanzar los objetivos de formalización, que tanto se han buscado durante años. Por esta razón, el gobierno nacional y la rama legislativa buscan integrar cada vez más a la tecnología como un eje central dentro de los distintos ámbitos, como se pudo apreciar en el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022². Esto, de una manera u otra, conlleva a una transformación más amplia dentro del sector.

Impulsada por las dinámicas de mercado y el empuje regulatorio la banca tradicional no tiene más alternativa que abrir las puertas a la transformación digital y mejorar la experiencia de usuario, ya sea a través de alianzas con nuevos jugadores o con el fortalecimiento de departamentos de innovación internos que les permitan ir a la par del mercado regional e internacional.

Una Rama Ejecutiva Más Consciente de la Importancia de la Tecnología

En el plano de desarrollo de políticas y reglamentación desde el ejecutivo, las autoridades del sistema financiero han venido fortaleciendo sus esfuerzos en materia de ciberseguridad y en la apertura de espacios de evaluación para nuevas tecnologías. Esto muestra el interés del Estado colombiano por acoplar nuevas tecnologías e incentivar su uso dentro del sistema, incidiendo en las temáticas de manera directa. De igual forma, demuestra su preocupación frente a los retos en materia de seguridad y manejo de activos que esto conlleva.

A continuación, presentamos algunos de los temas más relevantes en los que se ha venido avanzando

URF

- [Decreto 1234 de 2020](#) (Sandbox financiero): abre un espacio clave para la evaluación de tecnologías financieras que promuevan la innovación dentro del sistema. Como parte de este proceso se ha permitido la evaluación de la incorporación de las criptomonedas en el sistema general.
- [Decreto 1692 de 2020](#) (Sistemas de Pago de Bajo Valor): mejora la caracterización de los sistemas de pago de bajo valor, permitiendo establecer responsabilidades propias y reconociendo su valor como generadores de inclusión.

² Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022. [Ley 1955 de 2019](#).

Superintendencia Financiera

- [Circular 007 de 2018](#) (Riesgo de ciberseguridad en pagos digitales): define de las competencias en términos de seguridad, optando por el fortalecimiento de protocolos dentro de las instituciones.
- [Circular 002 de 2021](#) (Corresponsales): busca ampliar el alcance en términos de corresponsales para garantizar una mayor cobertura en zonas rurales y, de este modo, permitir el acceso a servicios financieros y fomentar la inclusión.
- [Circular 006 de 2019](#) (Operaciones código QR): adopta nuevos mecanismos de pago o transferencia. Esto sienta un precedente para otro tipo de innovaciones en este respecto.

Aquí es importante resaltar que gran parte de las iniciativas de gobierno están enfocadas en el refuerzo de la seguridad y la privacidad en un entorno en donde las operaciones a través de internet son cada vez más comunes. Hoy en día, con la transformación digital, América Latina se enfrenta a un gran reto en términos de protección al consumidor pues con una mayor dinamización de la oferta tecnológica, también viene un mayor crecimiento del fraude y de los ciberataques. Según un informe realizado por el BID y el Foro Económico Mundial³, se espera que en 2021 los delitos cibernéticos alcancen los USD \$6 billones. En este escenario, las autoridades deben ponerse al día en el desarrollo de mecanismos que garanticen la seguridad de los usuarios y protejan las operaciones de las compañías tecnológicas. Sin embargo, se deben buscar mecanismos que no frenen la dinamización del mercado y que ofrezcan herramientas de protección para usuarios y empresas.

Los Servicios Como Una Oferta en el Mercado y el Auge del Comercio Electrónico Transfronterizo

Si bien la regulación se ha venido transformando en medio de la coyuntura de digitalización, la oferta de servicios sigue creciendo y acoplándose a las necesidades del mercado. Este es el caso del modelo de servicios en la nube, en donde se encuentra la infraestructura como servicio, las plataformas como servicio y el software como servicio. Este tipo de mecanismos han traído consigo una serie de ventajas que facilitan la operación de compañías que buscan consolidar sus operaciones a nivel internacional. Sin embargo, esto también ha llevado a la necesidad de la definición de funciones, barreras y condiciones en su operación. A raíz de ello, se han venido desarrollando regulaciones a lo largo de la región que, en términos generales, aplican lo establecido por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID)⁴.

Este portafolio de servicios de computación en la nube es una muestra más de la transformación digital que ha traído beneficios y retos regulatorios en la región. En cuanto a sus aportes, se reconoce la capacidad y facilidad que ofrece la computación en la nube a los pequeños y medianos comercios que buscan consolidarse en un mercado dominado por grandes actores con amplias capacidades de innovación y desarrollo tecnológico. Ahora estas empresas pueden ofrecer servicios en línea, manteniendo sus costos y ofreciendo mayor facilidad a los consumidores. Sin embargo, en términos regulatorios, nacen nuevas necesidades por parte de los Estados con relación a la ejecución de las normas, la protección a los usuarios y a la recolección de impuestos.

Capítulo aparte merecen las transformaciones asociadas a las plataformas tecnológicas globales y de comercio transnacional digital. El surgimiento de este tipo de servicios ha llevado a un rompimiento de las fronteras

³ Ciberseguridad: riesgos, avances y el camino a seguir en América Latina y el Caribe, BID, 2020. [Link](#)

⁴ Según el BID, estos servicios se pueden definir como:

- **Infraestructura como Servicio (IaaS):** Se provee la capacidad para aprovisionar el procesamiento, almacenamiento, redes y otros recursos informáticos fundamentales. Se encuentra mayormente orientado a administradores de TI ya que provee máquinas virtuales, servidores, almacenamiento, balanceadores de carga, equipos de comunicaciones y firewalls.
- **Plataforma como Servicio (PaaS):** Provee la capacidad de implementar en la infraestructura de la nube las aplicaciones creadas o adquiridas por el cliente. El cliente no administra ni controla la infraestructura de la nube subyacente, pero tiene control sobre las aplicaciones implementadas y, posiblemente, los ajustes de configuración para el entorno de alojamiento de aplicaciones. Es principalmente utilizada para actividades de desarrollo o de despliegue de aplicaciones, como servidores web, herramientas de desarrollo, bases de datos o big data, por mencionar algunos ejemplos.
- **Software como servicio (SaaS):** Es la capacidad de uso de aplicaciones que se ejecutan en una infraestructura en la nube. Se puede acceder a las aplicaciones desde varios dispositivos a través de una interfaz de cliente liviana, como un navegador web o un interfaz de programa. El cliente no administra ni controla la infraestructura de la nube subyacente ni es responsable por el desarrollo de las aplicaciones ni por sus actualizaciones. Se encuentra mayormente orientado a usuarios finales. Algunos ejemplos pueden ser sistemas como software de manejo de la relación con el cliente, software de planificación de los recursos de la organización o correo electrónico.

físicas, permitiendo la dinamización del comercio internacional al por menor. Esto trae consigo una serie de implicaciones para tener en cuenta:

- **Control de las mercancías:** aunque la ampliación de los consumidores es un elemento valioso para los pequeños y medianos comercios es clave entender que la regulación no es la misma en todos los países y, por ende, puede que existan productos con restricciones de venta. Al ofrecerse una plataforma con alcance global, se dificulta la identificación de este tipo de productos y se puede incurrir en crímenes en diferentes geografías. Por ejemplo, la venta de licor tiene restricciones diferentes dependiendo de cada país.
- **Protección al usuario/comprador:** La trazabilidad de las transacciones es clave para garantizar la protección a los usuarios. Sin embargo, es clave entender las responsabilidades de cada uno de los actores de la cadena.
- **Impuestos:** La recolección de impuestos es elemental para los Estados, por lo que debe haber una identificación clara de las operaciones de este tipo de servicios. En este tipo de servicios, la multiplicidad de actores de distintas geografías presenta retos en materia de cobro e identificación de declarantes. En el marco de la OCDE y el G7 ya se vienen planteando iniciativas de tributación global como el camino para superar estas dificultades y balancear las cargas entre las distintas partes involucradas⁵.

Una Transformación Que No Se Detiene y Que No Tiene Reversa

A partir de lo mencionado anteriormente, lo que se espera es el avance transformador del sector en su totalidad. Los actores tradicionales, que se están acoplando a las nuevas tecnologías, y los nuevos jugadores, llevarán a la dinamización del mercado en términos de oferta a los usuarios. Así mismo, esta transformación se verá potenciada por las iniciativas de impulso tecnológico del gobierno, que deberían facilitar que esta fusión entre la tecnología y los servicios financieros se siga dando. Sin embargo, un reto clave es la capacidad de adaptabilidad de los reguladores. Como se pudo ver en 2020, estos cambios se están dando de manera acelerada, por lo que los reguladores cada vez tienen menos tiempo para adaptarse y estructurar regulaciones que sirvan para proteger al consumidor sin afectar la eficacia del mercado. Por lo tanto, es clave el trabajo conjunto con el sector privado, quienes están en

la cabeza de la carrera tecnológica y cada vez son más conscientes del impacto en sus entornos.

Para este 2021, en el radar regulatorio hay tres avances clave con los que el gobierno espera incentivar la transformación:

- Open Banking (Ministerio de Hacienda y URF): aunque en un principio se pueda entender como un mecanismo de apertura del mercado, también puede suponer un desbalance dependiendo de las entidades autorizadas y los entes a cargo de la prestación del servicio.
- Sandbox sobre privacidad desde el diseño y por defecto en proyectos de inteligencia artificial (Superintendencia de Industria y Comercio): abre una discusión respecto al alcance de la inteligencia artificial y su adopción en diferentes áreas. Esto va de la mano con la discusión sobre el correcto y ético uso de la información de los usuarios.
- Sandbox criptomonedas (Superfinanciera): abre un espacio de prueba para la interacción entre la banca y las plataformas de intercambio de cryptoactivos. Este ejercicio pretende establecer mecanismos mediante los cuales las autoridades pueden ejercer control y prevenir acciones que vayan en contra de la normatividad colombiana.

La Viabilidad y Sostenibilidad de la Transformación del Sector FINTECH Es Un Reto Colectivo

Como lo hemos venido exponiendo a lo largo del presente análisis, la tecnología en el campo financiero se ha convertido en un eje de maximización de los beneficios para los usuarios. Sin embargo, esto también trae una serie de necesidades regulatorias que viabilicen el crecimiento del mercado y a la vez fortalezcan la protección del usuario final. En este sentido, las empresas, con su know-how y experiencia, tienen mucho por aportar a las discusiones regulatorias, permitiendo el desarrollo de un mercado balanceado y dinámico.

Con relación a lo anterior, identificamos tres componentes esenciales de trabajo para navegar adecuadamente lo que resta de 2021 y el futuro inmediato:

- **Estrecho relacionamiento con autoridades:** la fuerte actividad del sistema financiero y su intersección con la tecnología han levantado un interés grande de autoridades como la URF, la Superintendencia Financiera y el Ministerio TIC. A pesar de lo retos, esto

⁵ <https://www.dw.com/es/el-g7-acuerda-impuesto-para-los-gigantes-tecnol%C3%B3gicos/av-57808510#:~:text=Los%20ministros%20de%20Econom%C3%ADa%20del,siguen%20complaciendo%20a%20las%20empresas>

genera una oportunidad de las empresas de participar y posicionarse como los grandes aliados de las instituciones en materia de innovación y desarrollo. La mejor forma de generar un ambiente de operación favorable es tendiendo puentes de comunicación fuertes con las instituciones encargadas de regular. La estructuración de agendas colaborativas es un paso fundamental para maximizar beneficios comunes.

- **Generación de conocimiento y desarrollo:** el entorno tecnológico y financiero es un campo en descubrimiento que requiere de empresas capaces de entender los retos de hoy y, más importante, los del mañana. A raíz de esto, es clave ser los jugadores más preparados en el mercado, con mejores herramientas de comprensión del sector político/ regulatorio, así como de las nuevas oportunidades y avances globales que están llamados a impactar el mercado local en el corto y mediano plazo.
- **Generación de valor mucho más allá del negocio:** hoy en día, los clientes buscan más que un servicio financiero. En este sentido las empresas del sector deben demostrar su capacidad de aporte al país. En esta coyuntura se hace esencial poder demostrar el aporte y trabajo conjunto en la recuperación de la economía del país, no solo a niveles macro, sino también desde una perspectiva que verdaderamente impacte a los clientes, consumidores y población en general.

La coyuntura actual requiere de acciones certeras por parte de los diferentes actores de la industria, quienes deben responder a un propósito organizacional establecido que permita beneficiar a la organización y sus entornos de operación, en el mediano y largo plazo. Por esto, es clave entender las nuevas tendencias que presenta el mercado desde lo regulatorio, considerando también sus implicaciones en términos de relación con un consumidor cada vez más informado y con mayor capacidad de acción y decisión.

Si quiere conocer más sobre nuestro trabajo y como prepararse o fortalecer sus herramientas de cara a los desafíos abordados en este documento, por favor no dude en contactarnos.

Las opiniones expresadas en este documento son las del (los) autor (es) y no necesariamente las opiniones de FTI Consulting, Inc., su administración, sus subsidiarias, sus afiliadas u otros profesionales.

JORGE DEL CASTILLO

Managing Director
+57 1.319.8479
Jorge.DelCastillo@fticonsulting.com

ANDRES FERNANDEZ

Senior Director
+57 1.319.8409
Andres.fernandez@fticonsulting.com

JORGE GOMEZ

Senior Consultant
+57 1.319.8409
Jorge.Gomez@fticonsulting.com

FTI Consulting, Inc., incluidas sus subsidiarias y afiliadas, es una firma de consultoría y no es una firma de contabilidad pública certificada ni una firma de abogados.

FTI Consulting es una firma de asesoría empresarial global independiente dedicada a ayudar a las organizaciones a gestionar el cambio, mitigar el riesgo y resolver disputas: financieras, legales, operativas, políticas y regulatorias, reputacionales y transaccionales. Los profesionales de FTI Consulting, ubicados en los principales centros de negocios del mundo, trabajan en estrecha colaboración con los clientes para anticipar, iluminar y superar desafíos y oportunidades comerciales complejos. © 2021 FTI Consulting, Inc. Todos los derechos reservados. www.fticonsulting.com

