

Edición 1086

Discurso de Instalación: VIII Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago

Santiago Castro Gómez
Cali, 20 y 21 de abril de 2017

- La revolución digital y las nuevas tecnologías están desplazando la dinámica tradicional de la banca orientada a productos hacia una lógica enfocada en el consumidor y sus necesidades.
- La revolución digital ha conducido a cambios de paradigmas sin precedentes en la sociedad. Reflejo de ello son las nuevas generaciones, como los *millennials*, nativos digitales, nacidos en la era del Internet, quienes exigen una experiencia diferente como usuarios.
- Las nuevas tecnologías prometen transformar las reglas del juego, modificando la manera como hoy concebimos el negocio de los bancos. En el proceso disruptivo, la banca debe encontrar la mejor manera de innovar y adaptarse a las necesidades futuras, así como consolidar rápidamente las últimas innovaciones tecnológicas a sus modelos de negocio y de servicio.
- Las entidades financieras colombianas han incorporado en las últimas décadas la innovación tecnológica en la ampliación de la oferta de servicios financieros. En los últimos años se han desarrollado de manera exitosa canales virtuales, productos y servicios como internet, telefonía móvil, pagos automáticos, billeteras electrónicas, tarjetas con tecnología NFC y créditos de bajo monto, entre otros.
- En Colombia, las nuevas herramientas de la banca digital han contribuido de manera significativa al aumento de los niveles de inclusión financiera de la población. Sin embargo, debemos reconocer que aún falta camino por recorrer, tanto en acceso como en uso del sistema financiero. Para esto, será esencial la integración de nuevas tecnologías en los actuales modelos de negocio de los bancos.

24 de abril de 2017

Director:

Santiago Castro Gómez

ASOBANCARIA:

Santiago Castro Gómez
Presidente

Jonathan Malagón
Vicepresidente Técnico

Germán Montoya
Director Económico

Para suscribirse a Semana Económica, por favor envíe un correo electrónico a semanaeconomica@asobancaria.com

Visite nuestros portales:

www.asobancaria.com
www.yodecidomibanco.com
www.sabermassermas.com

Edición 1086

Discurso de Instalación: VIII Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago

Santiago Castro Gómez
Cali, 20 y 21 de abril de 2017

En nombre de Asobancaria, es para mí un honor en esta mañana instalar la octava versión del Congreso de Acceso a Servicios Financieros y Medios de Pago. Me complace darles un cordial saludo de bienvenida a los participantes, invitados especiales y a los conferencistas nacionales e internacionales que nos acompañan en estos dos días de congreso. Nos recibe por segunda ocasión la ciudad de Cali, ventana al Pacífico colombiano, para abrir un espacio de exposición y análisis global de las últimas estrategias tecnológicas y tendencias innovadoras, que con toda seguridad marcarán la dinámica del sector financiero en los próximos años.

Permítanme también extender un agradecimiento especial a la Junta Sectorial de Inclusión Financiera y al Comité Consultivo para la Innovación y Desarrollo de los Medios de Pagos de Asobancaria, cuyos aportes en la construcción de la agenda académica han sido fundamentales. Su trabajo diario en proponer estrategias gremiales en estos asuntos, es de especial relevancia para la evolución de los servicios financieros y el desarrollo de los pagos electrónicos en el país.

El panorama financiero actual, con alta conectividad, el amplio uso de tecnologías de la información y la incorporación de servicios de internet en los diferentes dispositivos, evidencian que nuestra forma de interactuar con el mundo ha cambiado radicalmente. Algunos expertos han manifestado que nos encontramos al inicio de la cuarta revolución industrial.

Según Klaus Schwab, fundador del Foro Económico Mundial: "Estamos al borde de una revolución tecnológica que modificará fundamentalmente la forma en que vivimos, trabajamos y nos relacionamos. En su escala, alcance y complejidad, la transformación será distinta a cualquier cosa que el género humano haya experimentado antes".

Esta revolución tecnológica ha conducido a cambios de paradigmas sin precedentes en la sociedad. Reflejo de ello son las nuevas generaciones, como los *millennials*; nativos digitales, nacidos en la era del Internet, quienes exigen una experiencia diferente como usuarios.

De acuerdo con *el Millennial Disruption Index*, indicador basado en las expectativas de los nativos digitales, "el 71% de los *millennials* prefieren ir al dentista antes que escuchar a los bancos", "el 53% no creen que su banco ofrece algo diferente a otros bancos" y "el 32 % de los *millennials* nunca ha pisado una sucursal bancaria", situación que evidencia la brecha que existe entre las entidades bancarias y esta

Editor

Germán Montoya
Director Económico

INSCRIBIRME A ESTE EVENTO



1-2 junio de 2017
Centro de Convenciones - Cartagena

Una
oportunidad
para empezar
a figurar entre
los mejores



Para más información,
leer términos y condiciones.

INSCRIBIRME A ESTE EVENTO

Edición 1086

generación. Sin embargo, el mismo estudio indica que la industria financiera es la que más posibilidades tiene de implementar cambios significativos en su operación a través de la tecnología.

Lo anterior plantea, sin duda, nuevos desafíos para la banca en materia de innovación tecnológica, pues el reto es la creación de productos y servicios en concordancia con las expectativas de usuarios habituados a la alta tecnología, más aun si tenemos en cuenta -como lo sugiere Deloitte-, que esta generación en pocos años será el 75% de la fuerza laboral en el mundo.

Los retos que imponen los *millennials* y la implementación de nuevas tecnologías no son ajenos a otras industrias. Se han generado cambios profundos en sectores como el transporte a través de Uber, en las librerías y la televisión a través de plataformas como Amazon y Netflix. Por esto, es relevante mencionar que el proceso de transformación solo beneficiará a las empresas que sean capaces de innovar, adaptarse, mejorar la productividad y ampliar la cobertura. Será el desarrollo de estas capacidades lo que les permitirá mantenerse en esta contienda tecnológica.

En el caso particular de la banca, se evidencian cambios importantes originados por nuevas tecnologías como el *Blockchain*, la inteligencia artificial, la biometría, el almacenamiento en la nube, *Big Data*, análisis predictivo o la computación cuántica y robótica. Estas innovaciones prometen transformar las reglas del juego, modificando la manera como hoy concebimos el negocio de los bancos.

En este sentido, la revolución digital está desplazando la dinámica tradicional de la banca orientada a productos hacia una lógica enfocada en el consumidor y sus necesidades. Se trata de un consumidor que demanda transacciones en tiempo real, seguras y eficientes; y al que las nuevas tecnologías empoderan para administrar sus productos a través de plataformas a las que accede desde cualquier lugar y en cualquier momento.

Hasta hace poco, las tecnologías se diseñaban bajo la premisa de respuestas unidireccionales. Hoy, los consumidores buscan multifuncionalidad, interoperabilidad y facilidades de uso. Es por esto que las tecnologías disruptivas han cautivado a estos nuevos consumidores y la industria ha comprendido las ventajas de crear alianzas con los emprendedores que las impulsan.

De esta manera, encontrar el equilibrio entre la innovación, la calidad del servicio y la protección al

consumidor, es un camino obligatorio para quienes deseen incursionar con nuevas tecnologías en el comercio electrónico y los servicios financieros digitales. El reto está en implementar soluciones que generen la menor fricción posible, mejorando la experiencia al usuario y garantizando la estabilidad del sistema financiero. Pero esto, desde luego, no es un reto fácil.

No obstante, las entidades financieras en Colombia han incorporado en las últimas décadas la innovación tecnológica en la ampliación de la oferta de servicios financieros. En los últimos años se han desarrollado de manera exitosa canales virtuales como Internet, telefonía móvil, pagos automáticos y audio respuesta, entre otros.

Como efecto de la masificación del uso de canales virtuales, se ha producido un incremento en la oferta de productos que se ajustan cada vez más a las necesidades actuales de los consumidores. Estas innovaciones han traído diversos beneficios a los clientes del sistema financiero, permitiéndoles acceso a crédito, realizar consultas, transferencias y pagos desde su computador personal, *tablet* o celular, en cualquier lugar y sin límites de horario.

Según cifras de la Superintendencia Financiera, durante el 2016 el canal de telefonía móvil registró un incremento del 49% en el número de operaciones. A su vez, el crecimiento reportado de las operaciones por internet fue del 20% para el mismo periodo. Esto demuestra que los canales virtuales en Colombia continúan creciendo, que hacen parte de la cotidianidad de los consumidores y que son los de mayor desarrollo en todo el sistema.

En Colombia, las nuevas herramientas de la banca digital han contribuido de manera significativa al aumento de los niveles de inclusión financiera de la población. Sin embargo, debemos reconocer que aún falta camino por recorrer, tanto en acceso como en uso del sistema financiero.

En 2016, el indicador de bancarización en Colombia fue de 77%, equivalente a 25,6 millones de adultos con al menos un producto financiero. Dada la meta establecida en el Plan Nacional de Desarrollo de lograr que en 2018 el 84% de la población adulta tenga al menos un producto financiero, tenemos el reto de incluir financieramente en 2 años a 3,2 millones de personas. La característica fundamental de esta población es que en su mayoría pertenecen a los estratos 1, 2 y 3, por lo que requieren los productos y servicios financieros costo costo eficientes que las innovaciones tecnológicas prometen.

Edición 1086

En este contexto, las innovaciones más importantes son las enfocadas en la inclusión, donde las tecnologías digitales permiten ampliar la oferta de productos para las personas de escasos recursos, quienes se encuentran en regiones apartadas, así como para las víctimas del conflicto armado y para los colombianos que por diversas razones no tiene relación con un banco.

Lograr que se concreten las oportunidades que promete la banca digital plantea retos importantes que requieren acciones articuladas tanto de actores públicos como privados. En primer lugar, es clave que el sector público garantice una regulación que mantenga un balance entre los nuevos requerimientos del mercado, la estabilidad del sistema y la protección a los consumidores.

En segundo lugar, es importante optimizar la infraestructura digital del país y mejorar en la calidad de los servicios de telecomunicaciones, especialmente en regiones apartadas, lo que permitirá asegurar el acceso del 100% de la población a redes de telecomunicaciones y conectividad móvil. Sin estas, será difícil llegar a toda la población excluida, un asunto de suma importancia si consideramos que tanto los teléfonos móviles como los productos de trámite simplificado han sido un motor fundamental para lograr cobertura financiera en municipios y sectores tradicionalmente excluidos.

Para lo que resta del 2017 y el 2018, el Gobierno Nacional enfrenta grandes retos en relación con el desarrollo de la industria de medios de pago y la estrategia de inclusión financiera en el país.

En relación con los medios de pago, es importante definir las reglas del juego de la económica digital. De acuerdo con estimaciones de la Comisión de Regulación de Comunicaciones, la digitalización podría aportar hasta el 5% al PIB del país en el 2018. Sin embargo, el potencial del mundo digital no se puede explotar plenamente a menos que se defina un entorno de mercado basado en la confianza.

Garantizar la seguridad de la información, definir los límites sobre la privacidad de los datos, corregir asimetrías regulatorias y asegurar los principios de internet abierto y de neutralidad de la red son puntos principales que entendemos como pilares del desarrollo de la economía digital en Colombia.

Sacar provecho del mundo digital y de su contribución al crecimiento económico depende, en gran medida, de que

las reglas de juego apunten a fomentar la innovación en beneficio del usuario final y no a la creación de barreras de acceso que impidan el surgimiento de modelos de negocios disruptivos que progresivamente se están gestando a través de las redes.

La estrategia de inclusión financiera encara también desafíos importantes, entre los que se encuentra la consolidación de una oferta integral de productos y servicios ajustados a las necesidades del sector rural. Especialmente en el marco de la implementación de los acuerdos de paz, la banca se ofrece como el principal aliado del país para irrigar de recursos las zonas que han sido más afectadas por el conflicto. Sin embargo, la efectividad de los esfuerzos que está haciendo la banca en tener una oferta de productos para las víctimas y la población reincorporada dependerá de las políticas y estrategias consignadas en los textos finales de las leyes, resoluciones y reformas constitucionales necesarias para la implementación de los acuerdos de paz.

Por tanto, en el marco de posconflicto, el sector financiero considera de vital importancia que, de manera conjunta con el gobierno, se estudien estrategias para promover el acceso al crédito, la educación financiera y la asistencia técnica a pequeños y medianos productores. En esa misma línea, se espera seguir fortaleciendo los mecanismos de apoyo al microcrédito que se han otorgado desde el gobierno y desarrollar nuevas formas de garantías que permitan dinamizar la oferta de crédito en el sector rural.

Quiero, por último, señalar que los retos en materia tecnológica, así como los de inclusión financiera, son de tal magnitud que obligan a generar acciones articuladas entre todos los actores de la sociedad. El llamado es a que sigamos trabajando con el mayor interés y dedicación y, sobre todo, de una manera coordinada en fomentar y promover la innovación y la justa competencia, posicionando al consumidor en el centro de toda estrategia.

La integración de todos los actores, banca, Fintech y gobierno, es la clave para lograr el objetivo de transformar a Colombia en un país digital, de situarlo en niveles competitivos que le permitan estar a la vanguardia y de ser un jugador activo en el mercado internacional.

No quisiera terminar sin antes compartir con ustedes algunas reflexiones sobre tres hechos de importancia mayor para la inclusión financiera y los medios de pagos que ocurrieron en las últimas 48 horas.

Edición 1086

En primer lugar, desde Asobancaria celebramos el anuncio del día de ayer por parte del Presidente Santos acerca de la bancarización plena el sistema de contratación del estado, lo que pondrá fin a los pagos y transacciones del mismo en efectivo. Esta medida no solo contribuirá al cumplimiento de la meta de reducción en el uso del efectivo, sino que permitirá darle celeridad al anhelado tránsito hacia la masificación de los pagos electrónicos y a la consolidación de un ecosistema de pagos moderno y eficiente.

Una segunda noticia que vale la pena destacar es la ampliación en el nivel de cobertura de seguro de depósito señalado el día de ayer por Fogafin, que pasa de 20 a 50 millones de pesos, una medida que se alinea con las mejores prácticas internacionales y que permite otorgar una garantía adecuada a los ahorradores y depositantes en el sistema financiero. Sin duda, esta medida también es una buena noticia para el sector bancario, no solo porque incrementa la confianza en el sistema, sino porque contribuye a dinamizar los procesos de inclusión financiera en aquellos segmentos de la población que hoy no están bancarizados.

Finalmente, el martes de esta semana será considerado un día histórico en materia de monedas e inversiones, ya que por primera vez la valorización de una criptomoneda supera la cotización del oro. Contrario a lo pronosticado por la mayoría de analistas, que anticipaban una descolgada del *bitcoin* tras la normalización monetaria de Estados Unidos, el tipo de cambio oro-*bitcoin* llegó a ser inferior a la unidad hace 48 horas, lo cual indica que hacia futuro los activos refugio serán también sujetos de la transformación digital y que las criptomonedas parecen haber llegado para quedarse.

Termino mi intervención no solo agradeciendo su participación e interés en este importante evento, sino confiado en que la agenda académica que hemos preparado para ustedes les permitirá abordar de la mejor manera los retos actuales en materia de innovación en servicios financieros, medios de pago e inclusión financiera.

De nuevo, bienvenidos a Santiago de Cali, mi ciudad natal y la Sultana del Valle. Bienvenidos también a uno de los mejores Congresos sobre medios de pago e inclusión financiera en América Latina.

Edición 1086

Colombia Principales Indicadores Macroeconómicos*

	2014					2015					2016				2017	
	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total	T1	T2	T3	T4	Total Proy	Total Proy.
PIB Nominal (COP Billones)	186,4	187,7	190,3	192,5	757,0	192,5	197,1	202,4	207,1	799,3	209,3	214,0	216,2	223,1	862,7	932,7
PIB Nominal (USD Billones)	94,8	99,8	93,8	80,5	316,4	74,7	76,2	64,8	65,8	253,8	66,9	71,5	73,9	74,1	286,6	295,9
PIB Real (COP Billones)	127,8	128,2	129,4	130,0	515,5	131,1	132,0	133,6	134,5	531,3	134,6	135,2	135,3	136,6	541,6	553,3
Crecimiento Real																
PIB Real (% Var. interanual)	6,5	4,1	4,2	3,5	4,6	2,8	3,0	3,2	3,3	3,1	2,6	2,4	1,2	1,6	2,0	2,3
Precios																
Inflación (IPC, % Var. interanual)	2,5	2,8	2,9	3,7	3,7	4,6	4,4	5,4	6,8	6,8	8,0	8,6	7,3	5,7	5,7	4,6
Inflación básica (% Var. interanual)	2,5	2,5	2,4	2,8	2,8	3,9	4,5	5,3	5,9	5,9	6,6	6,8	6,7	6,0	6,0	...
Tipo de cambio (COP/USD fin de periodo)	1965	1881	2028	2392	2392	2576	2585	3122	3149	3149	3129	2995	2924	3010	3010	3152
Tipo de cambio (Var. % interanual)	7,3	-2,5	5,9	24,2	24,2	31,1	37,4	53,9	31,6	31,6	21,5	15,8	-6,3	-4,4	-4,4	4,7
Sector Externo (% del PIB)																
Cuenta corriente	-4,2	-4,2	-5,2	-8,0	-6,1	-7,1	-5,5	-8,0	-6,1	-7,4	-5,1	-3,8	-4,8	-3,4	-4,4	-3,6
Cuenta corriente (USD Billones)	-4,0	-4,2	-4,9	-6,4	-19,5	-6,8	-5,3	-7,6	-6,1	-18,9	-3,6	-2,8	-3,6	-2,6	-12,5	-13,9
Balanza comercial	-1,8	-1,9	-2,7	-6,7	-3,6	-6,3	-4,6	-8,3	-7,5	-7,3	-5,4	-3,9	-4,7	-4,2	-4,6	-3,1
Exportaciones F.O.B.	16,5	16,7	18,4	17,9	20,2	15,9	15,8	17,3	15,8	17,9	12,9	14,0	14,0	14,9	14,2	10,2
Importaciones F.O.B.	18,3	18,6	21,1	24,6	23,9	22,1	20,4	25,6	23,3	25,1	18,3	17,9	18,7	19,1	18,8	13,3
Renta de los factores	-3,5	-3,3	-3,7	-2,9	-3,9	-2,4	-2,5	-2,0	-0,8	-2,2	-1,6	-1,8	-1,9	-1,4	-1,7	-1,8
Transferencias corrientes	1,0	1,0	1,2	1,6	1,4	1,5	1,5	2,3	2,2	2,1	1,9	1,9	1,8	2,2	2,0	1,6
Inversión extranjera directa	4,0	5,0	3,9	4,7	5,1	4,4	5,3	3,4	3,3	4,6	6,7	5,0	2,9	4,1	4,7	4,4
Sector Público (acumulado, % del PIB)																
Bal. primario del Gobierno Central	0,5	1,1	1,4	-0,2	-0,2	0,0	0,8	1,0	-0,5	-0,5	0,2
Bal. del Gobierno Central	0,1	0,1	-0,5	-2,4	-2,4	-0,4	-0,2	-1,0	-3,0	-3,0	-0,9	-1,1	-2,7	...	-3,9	-3,3
Bal. estructural del Gobierno Central	-2,3	-2,2	-2,1	-2,0
Bal. primario del SPNF	0,9	2,4	2,3	0,2	0,7	0,6	1,8	1,8	-0,6	-0,6	1,0	2,1	1,8	...	0,9	0,5
Bal. del SPNF	0,5	1,4	0,5	-2,0	-1,4	0,2	0,7	-0,4	-3,4	-3,4	0,2	0,5	-0,6	...	-2,6	-2,3
Indicadores de Deuda (% del PIB)																
Deuda externa bruta	25,1	25,6	26,1	26,8	26,8	36,5	37,1	37,5	37,9	37,9	40,4	41,2	41,1	42,5	42,5	...
Pública	14,3	15,0	15,4	15,8	15,8	21,8	22,2	22,4	22,7	22,7	24,2	24,8	24,8	25,2	25,2	...
Privada	10,8	10,6	10,7	11,0	11,0	14,7	14,9	15,1	15,2	15,2	16,2	16,3	16,3	17,2	17,2	...
Deuda bruta del Gobierno Central	35,8	35,7	37,1	40,5	40,5	39,8	40,5	45,3	45,1	45,1	43,6	44,4	45,1

Fuente: PIB y Crecimiento Real – DANE, proyecciones Asobancaria. Sector Externo – Banco de la República, proyecciones MHCP y Asobancaria. Sector Público – MHCP. Indicadores de deuda – Banco de la República, Departamento Nacional de Planeación y MHCP.

Edición 1086

Colombia Estados Financieros*

	feb-17 (a)	ene-17	feb-16 (b)	Variación real anual entre (a) y (b)
Activo	553.737	550.263	517.814	1,1%
Disponible	37.013	36.585	34.443	1,6%
Inversiones y operaciones con derivados	99.309	98.064	101.865	-7,8%
Cartera de crédito	396.435	392.711	358.942	4,4%
Consumo	107.320	106.700	94.639	7,2%
Comercial	227.623	225.261	209.969	2,5%
Vivienda	50.418	49.745	43.985	8,4%
Microcrédito	11.074	11.006	10.349	1,2%
Provisiones	19.558	19.285	16.045	15,3%
Consumo	7.279	7.177	5.859	17,5%
Comercial	9.867	9.727	8.141	14,6%
Vivienda	1.602	1.582	1.305	16,1%
Microcrédito	797	786	727	3,6%
Pasivo	480.341	476.849	447.580	1,5%
Instrumentos financieros a costo amortizado	420.424	416.482	382.529	3,9%
Cuentas de ahorro	157.802	156.625	162.978	-8,4%
CDT	141.571	139.305	104.371	28,3%
Cuentas Corrientes	49.511	47.914	47.816	-2,1%
Otros pasivos	2.604	2.491	2.986	-17,5%
Patrimonio	73.396	73.414	70.234	-1,2%
Ganancia / Pérdida del ejercicio (Acumulada)	1.342	706	1.681	-24,5%
Ingresos financieros de cartera	7.413	3.755	6.194	13,2%
Gastos por intereses	3.302	1.525	2.318	34,7%
Margen neto de Intereses	4.339	2.133	3.843	6,8%
Indicadores				Variación (a) - (b)
Indicador de calidad de cartera	3,70	3,66	3,06	0,64
Consumo	5,25	5,04	4,70	0,55
Comercial	3,06	3,10	2,35	0,71
Vivienda	2,40	2,40	2,03	0,37
Microcrédito	7,69	7,57	6,82	0,87
Cubrimiento**	133,4	134,1	146,1	12,73
Consumo	129,2	133,4	131,8	-2,54
Comercial	141,5	139,4	164,9	-23,35
Vivienda	132,6	132,6	146,4	-13,82
Microcrédito	93,6	94,3	103,0	-9,40
ROA	1,46%	1,55%	1,96%	-0,5
ROE	11,49%	12,18%	15,25%	-3,8
Solvencia	15,18%	15,18%	14,66%	0,5

* Cifras en miles de millones de pesos.

** No se incluyen otras provisiones. El cálculo del cubrimiento tampoco contempla las otras provisiones.