

26 y 27
Abril 2018

Centro de Eventos Valle
del Pacífico, Cali



**CONGRESO
DE ACCESO
A SERVICIOS
FINANCIEROS
Y MEDIOS
DE PAGO**

El camino hacia la innovación de la banca

Retos y oportunidades
para la inclusión
financiera en un entorno
de transformación digital

Evances de Colombia como Economía Digital

Alto potencial para desarrollar una economía digital (44/60), buena tendencia (9/60) y altos niveles de confianza - DEI, Mastercard, 2017

Las **conexiones** por internet se han duplicado desde 2011. 30MM de usuarios

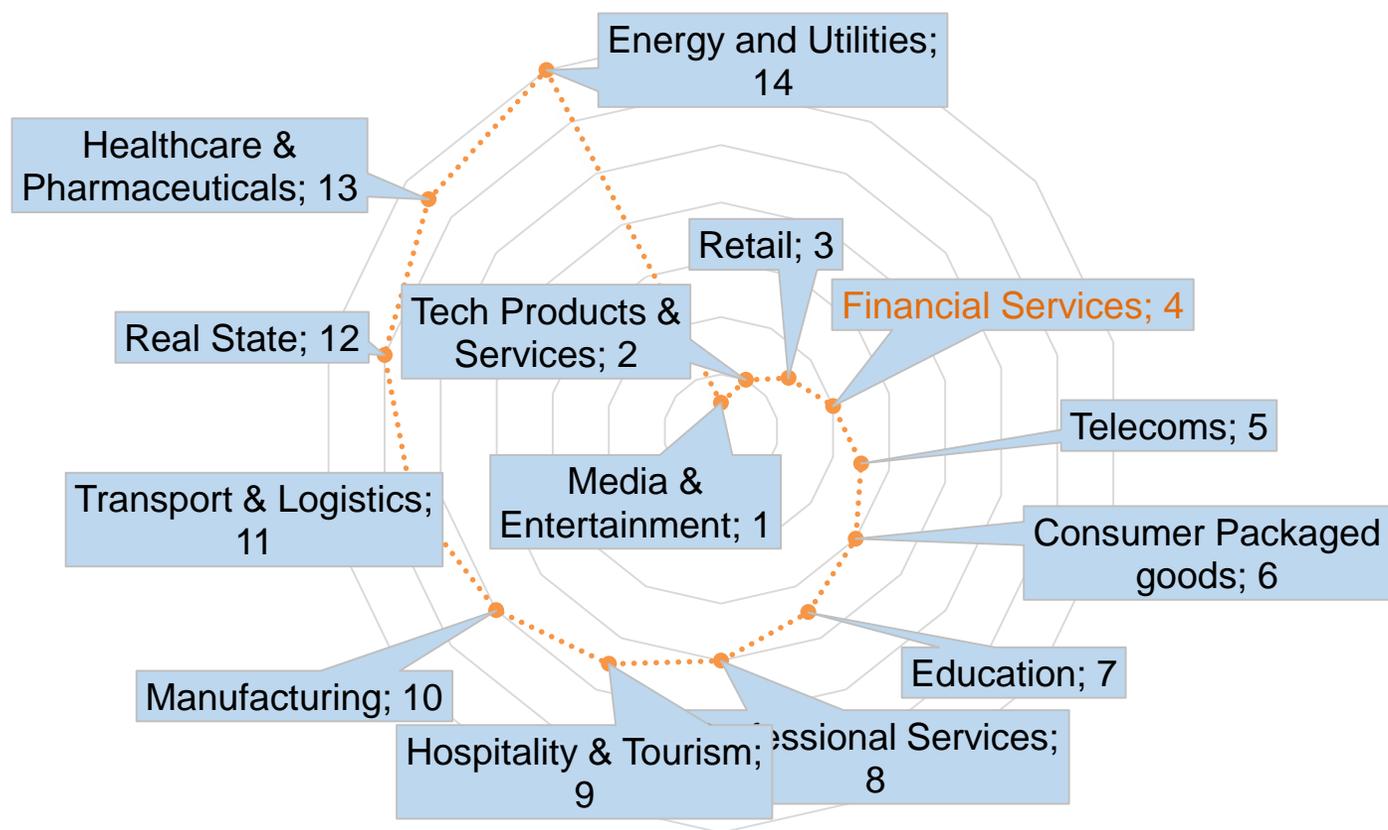
Las **conexiones** por telefonía celular han superado el **123%** de la población colombiana - *MinTic*

La mayoría de los bancos cuentan con **página web** y la mitad de ellos tienen **apps** como servicio - *Asobancaria*



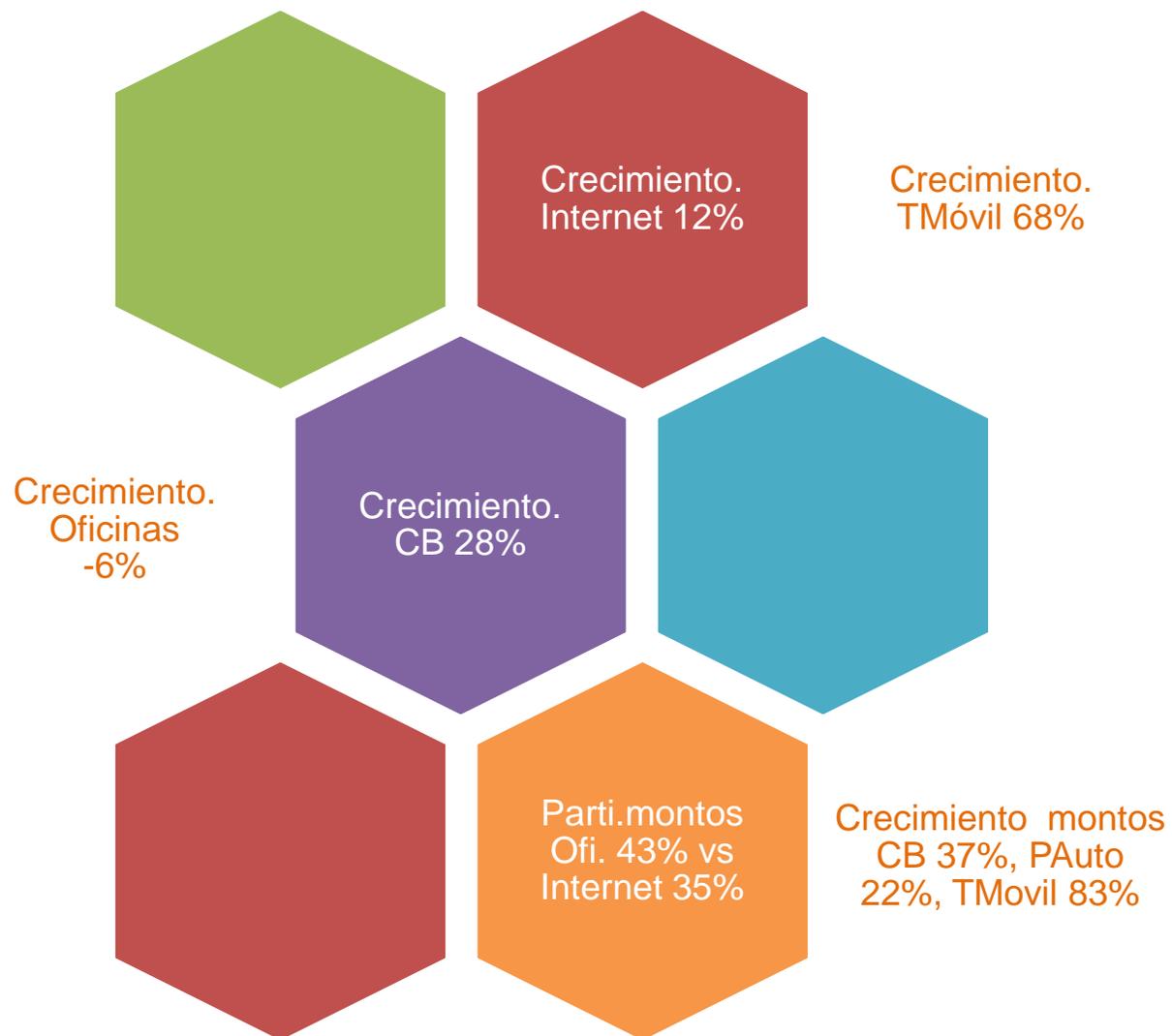
Transformación Digital de la Banca

Impacto de la tecnología



CONGRESO
DE ACCESO
A SERVICIOS
FINANCIEROS
Y MEDIOS
DE PAGO

Transformación Digital de la Banca

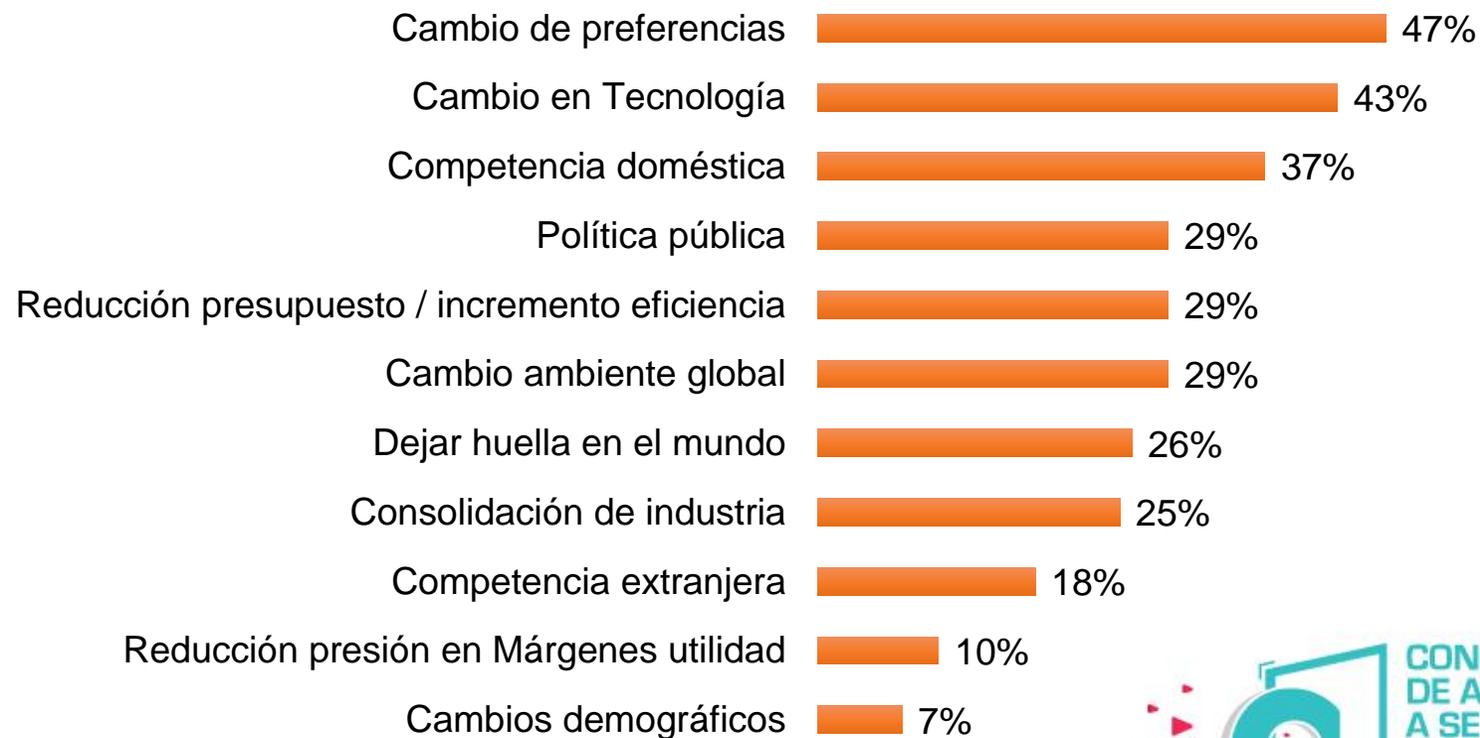


Transición de la banca a los canales no tradicionales

La proporción del número de operaciones en sucursal está en sus mínimos históricos así como se ve una tendencia a manejar mayores montos a través de ACH



Por qué la industria se está transformando



Transformación Digital de la Banca

Pluralidad de niveles de maduración

Digital Branding

- Presencia Digital
- Sin visión digital Global
- Coordinación subdesarrollada
- Cultura digital por silos

Digital Leaders

- Fuerte visión digital global
- Buen gobierno corporativo
- Muchas iniciativas con valor y de impacto medible
- Fuerte cultura digital

Madurez digital

Technysis

Late Adopters

- Escepticismo en el valor de las nuevas tecnologías
- Baja innovación
- Cultura digital incipiente

Conservatives

- Visión digital global pero sin desarrollar
- Poca presencia digital con cap. tradicional
- Fuerte gobierno por silos
- Avances en habilidades y cultura digital



Transformación Digital de la Banca

Conceptualización

Cambio **institucional**

Soporte en tecnologías digitales y NBMs

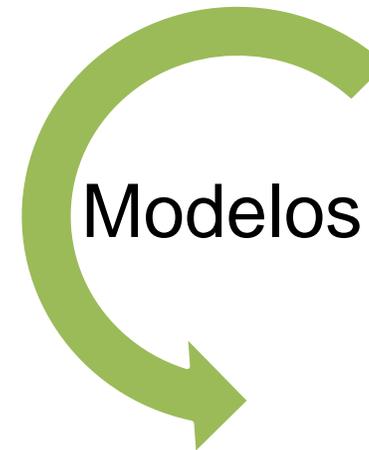
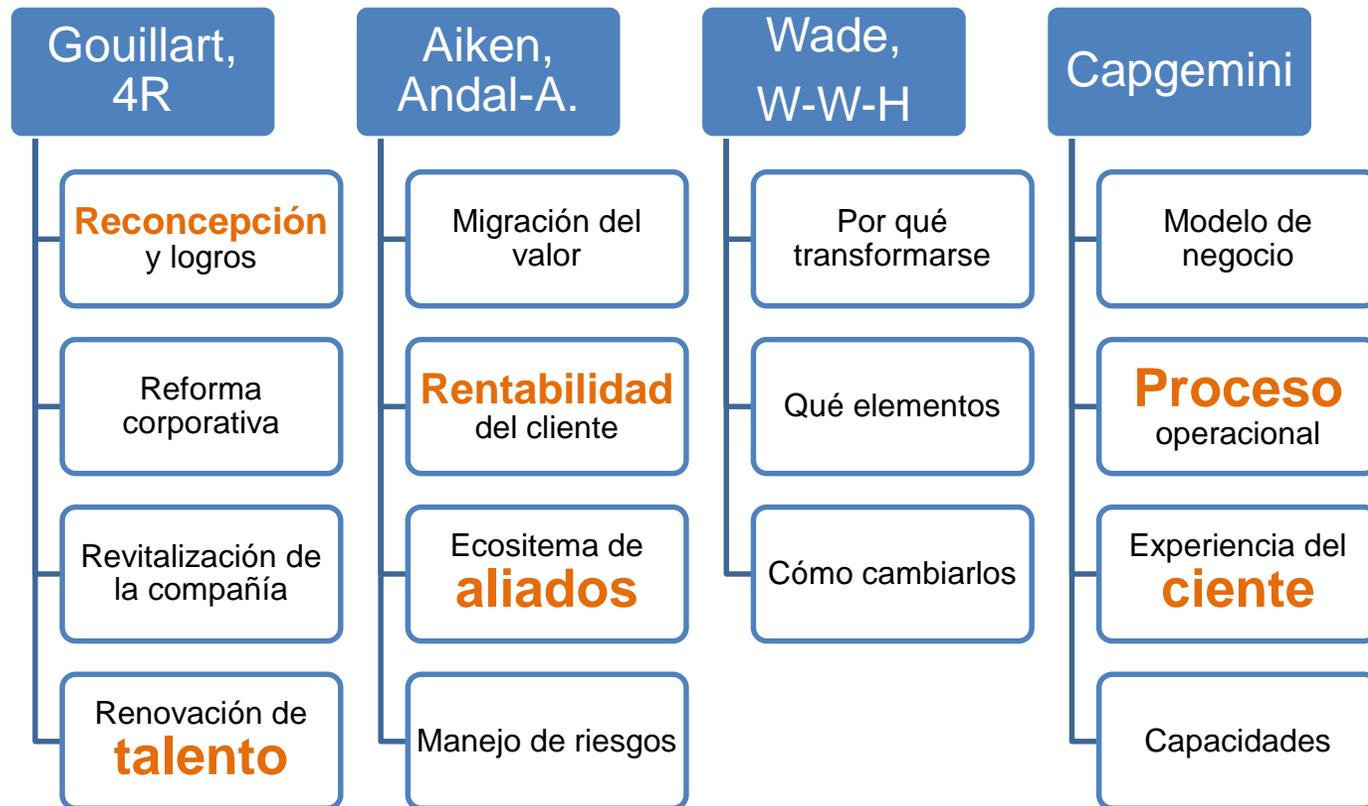
El liderazgo y el **equipo de trabajo** migra. Nativos digitales, relaciones cercanas e innovadoras

Cambio en procesos, desarrollos y tecnologías. Esquemas flexibles, comprensivos y automáticos

Satisfacción del **consumidor** y **Business Performance**

Nuevos productos y formas de interactuar con los clientes.

Modelos y rutas para la transformación



- Modelo de negocio
- Evaluación del proceso
- **Humano céntrico**
- Estrategia rentable
- Habilidades y talento

Oportunidades de las tecnologías para la inclusión financiera

Acceso	Pagos	Créditos	Ahorros y Planeación financiera	Seguros
<ul style="list-style-type: none">• Producto que satisfaga necesidades• Costos.	<ul style="list-style-type: none">• Costos• Ajuste de productos	<ul style="list-style-type: none">• Análisis de data y machine learning• ajuste de preferencias	<ul style="list-style-type: none">• Digital Identity• Innovación de producto• Información de calidad - marketplaces	<ul style="list-style-type: none">• Mejoría rol de Agentes y canales de distribución• Mejoría de productos

Disrupción regulatoria

Cambios en la cultura organizacional de la banca

Replanteamientos de paradigmas financieros

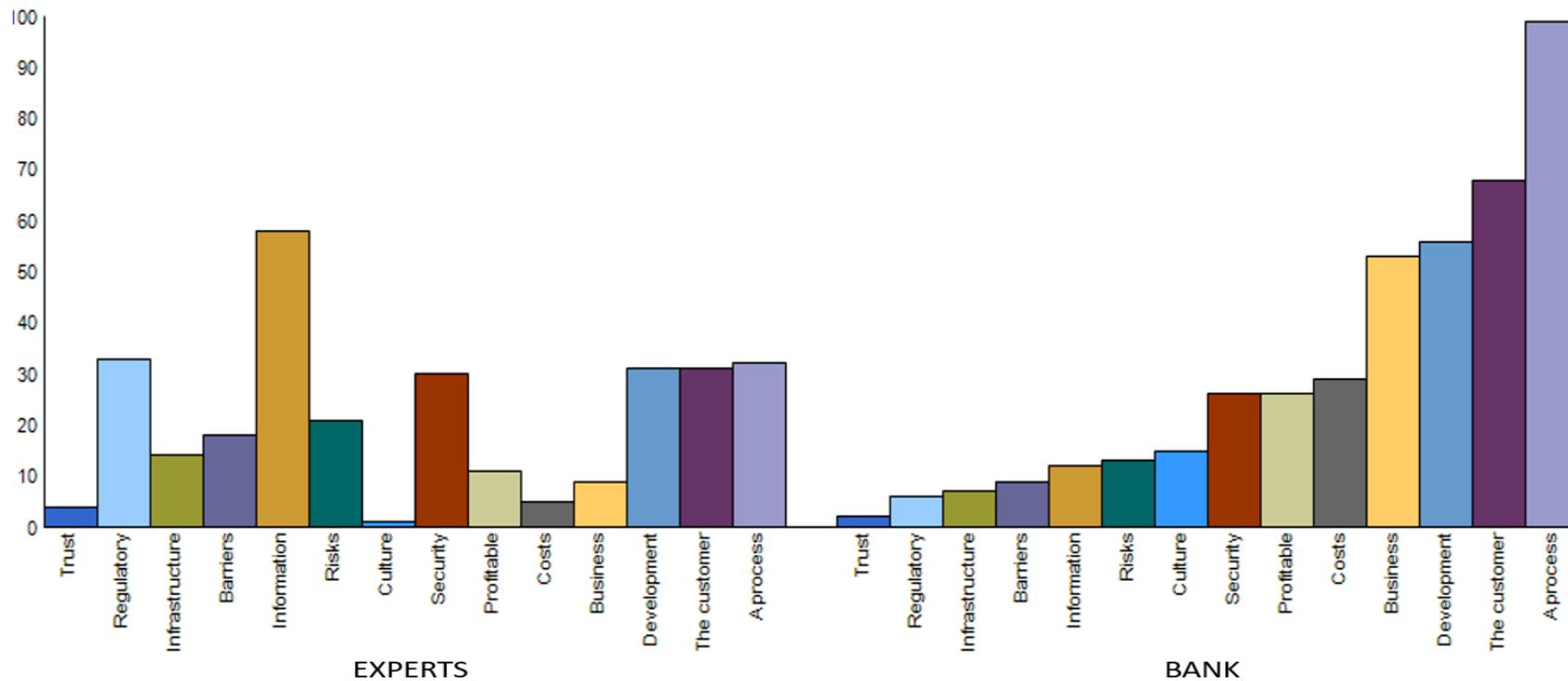


Retos para la transformación digital

- Regulación
- Cultura
- Costos
- Factores internos
- Tecnología e Infraestructura



Percepción de la transformación digital



Banca digital y características del sector

Regulación y supervisión local e internacional .
Realidad Sistémica y manejo de riesgos

Connotación de “Servicio de interés público”
(Gratuidad, cobertura, accesibilidad “física”)

Regulación (Financiera, telecomunicaciones,
tributaria, Comercio)

Limitaciones en alianzas estratégicas

87% de US CEOs consideran costoso el
compliance (**US\$70 billions**) - LetstalkPayments, 2016

Ley de precios transparentes, Tasa de Usura,
convenios de recaudo

“PRSTs”, **niveles de calidad** del servicio,
vehículo de **recaudo forzoso**

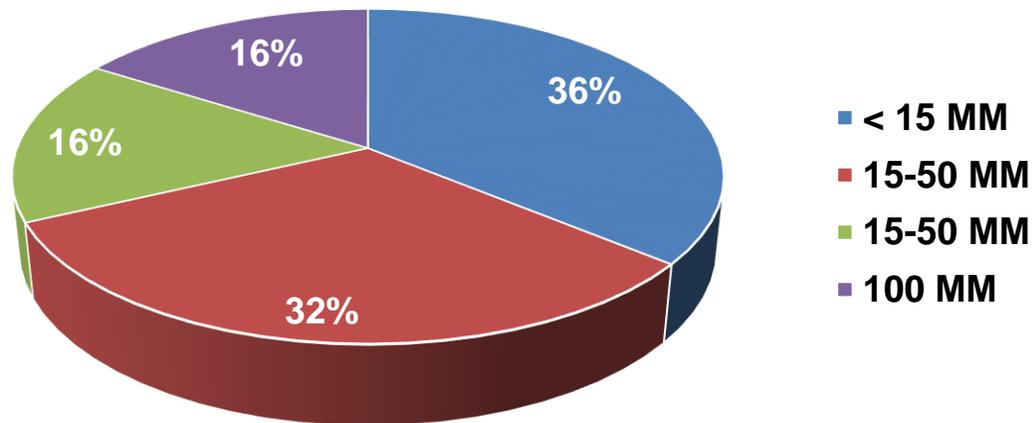
Retos - Cultura

Categoría	Banca Internacional	Banca Local
Socio económicas	Seguridad Leyes Regulación	Black Economy Confidencialidad
Ecosistema	Usabilidad Calidad Precio Velocidad de la tecnología	Sistema de pagos flexible
Características personales	Educación Ubicación Edad Estilo de vida Uso de redes sociales	Educación Ubicación Edad Nivel económico Ocupación
Modelo de e-banking	Confianza Relac. con el Consumidor Reputación Mercadeo Precio, calidad, seguridad	Confianza

Colombia e-commerce
Cond. Operacionales/económicas Infraestructura (transporte, logística, telecomunicaciones) E-commerce model
Preferencia análoga
Confianza Exclusión financiera

Qué tan preparada está la industria

Participación de la Tecnología en el Presupuesto - Latam



Enfoque de inversión: Servicio al cliente, productividad, nuevos servicios, modelos y productos, y ganancias (con visión del negocio y riesgos inherentes)

En Colombia:

20%-40% del presupuesto va a Canales e Innovación en productos
menos del **20%** en BigData, Core bancario y Riesgo-Compliance-Fraude (efecto stock)



Casos Hitos

Avances de las garantías mobiliarias en Colombia (L.1676 de 2013)

Implementación de los créditos de consumo de bajo monto (D.2674 de 2014)

Caso Crowdfunding, blockchain, entre otros

Relativo impacto en inclusión financiera. De **1.7MM** de garantías inscritas, 85% son vehículos, **0,2%** han sido microempresas

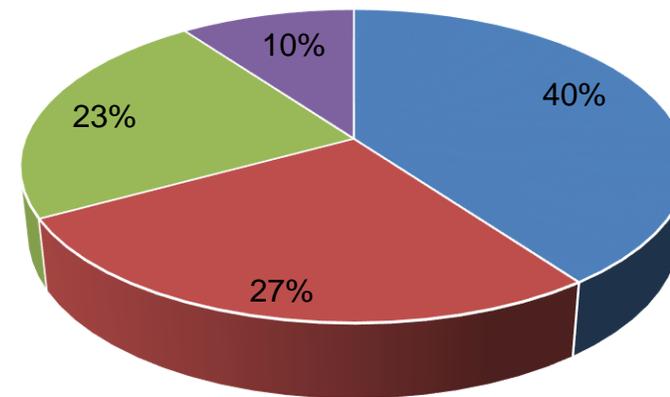
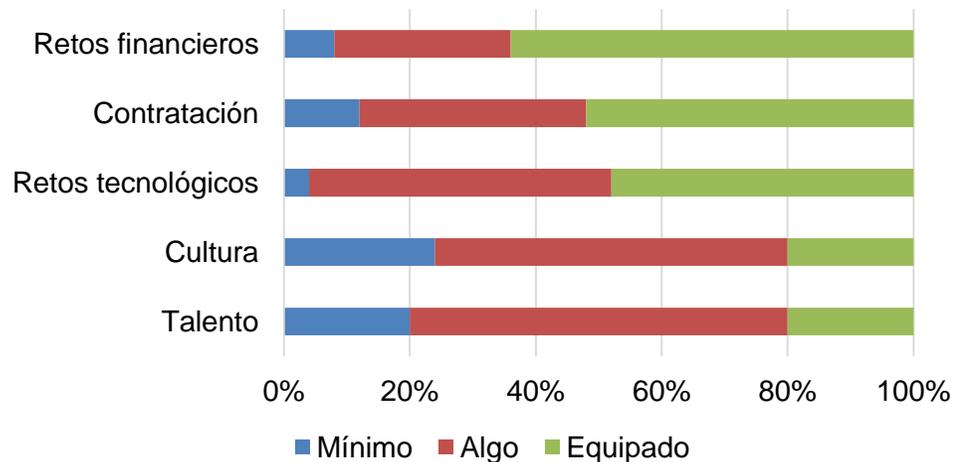
Bajas colocaciones de la oferta formal. Limitaciones en el modelo de negocio - Pagarés

Quién define el **modelo de negocio**? Relevancia de los modelos Sandbox

Habilidades y cultura interna

Limitaciones internas, tecnológicas y culturales limitan la exploración de nuevas herramientas de **inclusión financiera** o incrementan la **diferencia de servicios** por población.

Retos internos para la transformación Digital



- Fuerte en algunas divisiones
- El equipo digital choca para convencer a la vieja guardia
- Fuerte y se esparce a lo largo de la Compañía
- No es el foco del banco en el momento

Laboratorios digitales – Áreas internas
- Adquisiciones - Tercerización



Sistemas tradicionales

Aversos al riesgo con largos procesos de pruebas

Relación histórica con la tecnología

Estructura por **silos** con un enfoque product-centric

Discusiones tecnológicas deben girar en torno a **seguridad, privacidad, autenticidad** y **transparencia** y **divisibilidad** de la moneda

Implementación de **dos velocidades** que permita trabajar en el back y front del banco

Manejo del riesgo – Se acentúa la fricción en modelos de inclusión financiera

Marco de riesgo y control de procesos para Servicios Digitales.

Sostenibilidad: rentabilidad, crecimiento y riesgo.

Ciberriesgo
Operacional
Riesgo de liquidez
Mayor movilidad de clientes

Riesgo sistémico
De contraparte
Riesgo de terceros

Riesgo de concentración de tecnología

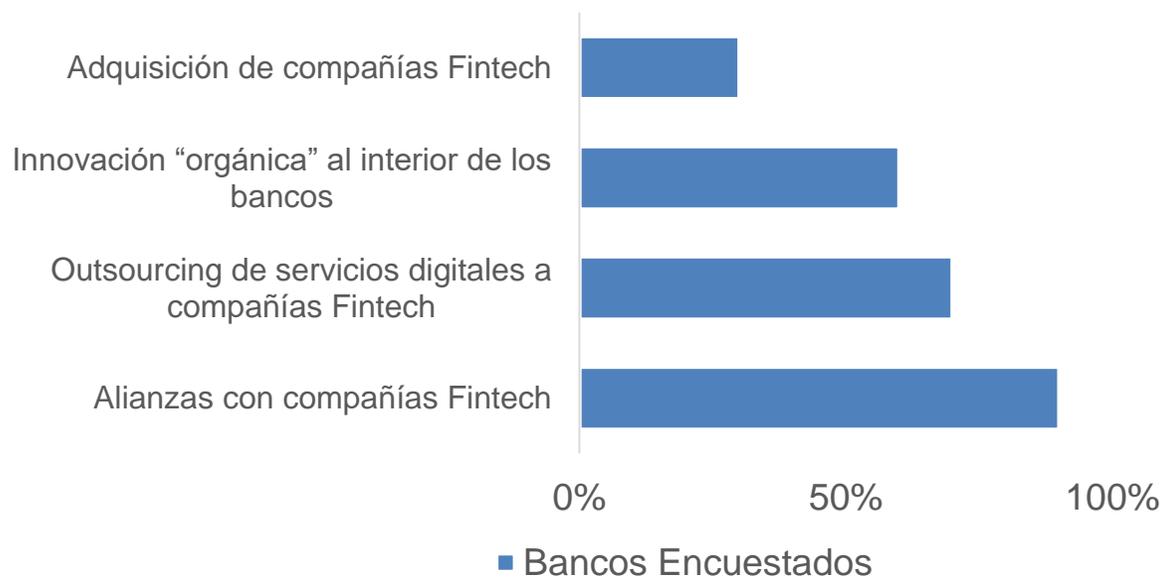
Riesgo Regulatorio,
SARLAFT
Reputacional

Nuevos actores no regulados; **nuevos roles** de inversionistas no profesionales

Retos – Factores internos

Integración con socios estratégicos

Bancos Encuestados



Cambio de relación con proveedores en procesos de transformación Digital (NIT)

Tipo de Motivo	Desintermediación	Alianza estratégica	Intermediación compleja
Por la característica del servicio	Entrega virtual Intensa en información "Customizability"	Efecto agregador "Customizability"	
Por la interacción con el cliente	Busqueda de costos Interacción tiempo real Bajo riesgo contractual	Alto riesgo contractual Interacción tiempo real	Busqueda de costos Interacción tiempo real
Por la interacción con sus competidores y aliados		Se pierde competencias	Efecto de red Beneficio de estandarizar Se pierde competencias



Infraestructura – Se acentúa en modelos de inclusión financiera

Usuarios

Digital User Matrix

Trust	Alto	(23%) Wannabes	(26%) Mainstreamers	(10%) Nomads
	Bajo	(7%) Analogues	(17%) Paranoids	(17%) Chameleons
		Limitado	Básico	Avanzado

Digital Capability

Infraestructura

- Acceso limitado a **terminales con plan** de datos (Caso pago revertido de datos)
- Red de telecomunicaciones limitada
- Sólo **18% de los Colombianos** tiene conectividad monetaria (Visa) **20%** por debajo de su óptimo
- **28% de los Bancos** en Latam consideran que las telecomunicaciones son un reto



Mensajes finales

La Transformación Digital no es un fin sino un medio para cumplir los objetivos de la industria - Profundización, inclusión, sostenibilidad, entre otros.

Los retos para la Inclusión Financiera en la digitalización se acentúan

La banca debe estar preparada tecnológica y culturalmente para transformarse internamente o a partir de alianzas estratégicas

La política pública y el movimiento digital debe fomentar la transformación digital de la banca institucional

Cada institución tiene diferentes niveles de maduración digital y misiones que deben ser tenidos en cuenta por el gobierno y los mismos directivos



26 y 27
Abril 2018

Centro de Eventos Valle
del Pacífico, Cali



El camino hacia la innovación de la banca

Muchas Gracias

Juan Camilo Berrío
Sistémica Group
2018

