



Hacia una agenda de Innovación Financiera y Tecnológica pos Covid-19

Introducción

La crisis mundial generada por la pandemia del COVID-19 ha sido un catalizador para la innovación digital. Las entidades financieras y los actores del ecosistema fintech se han visto enfrentados a un nuevo escenario socioeconómico en donde buscaron alternativas para ofrecer servicios financieros digitales competitivos, para lo que ha sido necesario acelerar los procesos de digitalización.

En medio de este nuevo escenario, la **Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)** la colaboración de su organización en el diligenciamiento del siguiente cuestionario, con el objetivo de identificar tendencias, oportunidades y desafíos para la innovación financiera y tecnológica en Colombia y convertir las respuestas en propuestas concretas para promover la innovación.

Esta encuesta, que consta de 27 preguntas deberá ser (idealmente) diligenciada por el **presidente o jefe del área de innovación** de cada organización, para así contar con la visión estratégica y de más alto nivel sobre los temas allí planteados. Para propósitos de la encuesta, el **período "pre-Covid-19"** corresponde al período antes de marzo de 2020 y **"actualmente"** al año 2021. A su vez, las respuestas solo deberán considerar su operación en Colombia.

Toda la información que resulte del diligenciamiento será confidencial y será únicamente revisada por funcionarios de la SFC. Asimismo, cierta información y datos agregados de la industria podrían ser divulgados y/o publicados, con el objetivo de continuar enriqueciendo la hoja de ruta de la innovación financiera y tecnológica sostenible y responsable en Colombia.

Agradecemos toda su colaboración para diligenciar esta encuesta **antes del 7 de mayo del presente año**. Pueden contactarnos al correo electrónico innovasfc@superfinanciera.gov.co para preguntas y comentarios.



Hacia una agenda de Innovación Financiera y Tecnológica pos Covid-19

I. Descripción general

* 1. Escriba el nombre de su organización (razón social)

* 2. ¿Su organización es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC)?

☐ Sí

☐ No, aunque estamos interesados y/o en proceso para ser vigilados por la SFC

☐ No

* 3. Indique el tipo de organización (seleccione una opción)

* 4. Describa el origen legal de su organización (seleccione una opción)

☐ Constituida en Colombia y opera en Colombia

☐ Constituida en Colombia y opera en Colombia y el exterior

☐ Oficina de representación en Colombia

☐ Filial de una sociedad extranjera (especifique el país de origen):

*** 5. ¿Desde hace cuánto tiempo está constituida su organización en Colombia?**
(seleccione una opción)

☐ Menos de 6 meses

☐ Entre 3 y 5 años

☐ Entre 6 y 12 meses

☐ Entre 5 y 10 años

☐ Entre 1 y 3 años

☐ Más de 10 años

*** 6. ¿Cuántos empleados tiene su organización? (escriba cifras aproximadas)**

Número total de empleados pre-Covid-19:

Porcentaje de mujeres empleadas pre-Covid-19 (como % del total de empleados):

Número total de empleados actualmente:

Porcentaje de mujeres empleadas actualmente (como % del total de empleados):

*** 7. ¿Cuántos clientes tiene actualmente su organización? (escriba cifras aproximadas)**

Para propósitos de esta encuesta, los clientes son aquellos usuarios activos (tanto personas naturales y jurídicas) que tienen productos y servicios ofrecidos por su organización y/o realizan transacciones a través de su infraestructura.

Número total de clientes pre-Covid-19:

Porcentaje de clientes mujeres pre-Covid-19 (como % del total de clientes):

Número total de clientes actualmente:

Porcentaje de clientes mujeres actualmente (como % del total de clientes):

* 8. Respecto al momento de mayor afectación ¿en cuánto tiempo estima que su organización logre recuperarse hacia los niveles de crecimiento que venía registrando en el periodo pre Covid-19? *(seleccione una opción)*

- | | |
|--|--|
| ☐ Menos de 6 meses | ☐ Más de 5 años |
| ☐ Entre 6 y 12 meses | ☐ Nunca se va a recuperar hasta dichos niveles |
| ☐ Entre 1 y 3 años | ☐ No se vio negativamente afectado |
| ☐ Entre 3 y 5 años | ☐ Aún es muy incierto el panorama |

* 9. ¿Qué medidas ha implementado su organización para enfrentar la afectación económica de sus clientes como resultado de la crisis del Covid-19? *(seleccione todas las opciones que apliquen)*

- | | |
|--|--|
| ☐ Recortes de tasas de interés de obligaciones | ☐ Suspensión de pago de dividendos |
| ☐ Aplicación de periodos de gracia de obligaciones | ☐ Ampliación de oferta de beneficios no financieros (ej. Aplicación esquema puntos, beneficios premium, alianzas con comercios, etc.) |
| ☐ Reestructuración de condiciones de las obligaciones | ☐ Ninguna |
| ☐ Reducción de tarifas y comisiones | |
| ☐ Otra, ¿cuál? | |



Hacia una agenda de Innovación Financiera y Tecnológica pos Covid-19

II. Estado de desarrollo de la innovación financiera y tecnológica

* 10. Califique el estado actual de desarrollo de innovación tecnológica y financiera en su organización (*seleccione una opción por columna*)

	Pre-Covid-19	Actualmente
Estado actual de desarrollo		

* 11. ¿Cómo está enfocada la estrategia de innovación financiera y tecnológica de su organización? (*seleccione todas las opciones que apliquen*)

	Pre-Covid-19	Actualmente
Diversificación del mercado objetivo	☐	☐
Innovación de productos y servicios financieros	☐	☐
Innovación tecnológica para mejorar procesos internos	☐	☐
Fortalecer las estrategias de protección al consumidor	☐	☐
Profundizar el uso de canales digitales	☐	☐
Reducir costos de servicios financieros	☐	☐
Otra, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otra, por favor escriba en el siguiente este espacio cómo está enfocada su estrategia. De lo contrario deje vacío este espacio.

*** 12. ¿Cuál es el mercado objetivo al que apunta la estrategia de innovación financiera y tecnológica de su organización? (seleccione todas las opciones que apliquen)**

	Pre-Covid-19	Actualmente
Población bancarizada	☐	☐
Población no bancarizada	☐	☐
Población de escasos recursos (base de la pirámide)	☐	☐
Población rural	☐	☐
Grandes empresas	☐	☐
Pequeña y mediana empresa (Pymes)	☐	☐
Microempresas	☐	☐
Población joven (millennials, centennials)	☐	☐
Otro, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otro, por favor escriba en el siguiente este espacio a cuál mercado objetivo hace referencia. De lo contrario deje vacío este espacio.

*** 13. ¿Cómo ha implementando la estrategia de innovación financiera y tecnológica de su organización? (seleccione todas las opciones que apliquen)**

	Pre-Covid-19	Actualmente
Alianzas estratégicas con emprendimientos fintech	☐	☐
Alianzas estratégicas con entidades financieras	☐	☐
Desarrollos tecnológicos <i>in-house</i>	☐	☐
Tercerizando desarrollos tecnológicos	☐	☐
Inversión y/o adquisición de emprendimientos fintech	☐	☐
Inversión en entidades financieras tradicionales	☐	☐
Otra, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otra, por favor escriba en el siguiente espacio cómo está implementando su estrategia de innovación financiera y tecnológica. De lo contrario deje vacío este espacio.

*** 14. Con relación a nuevos modelos de negocio en donde se combina o complementa el ofrecimiento de productos financieros y no financieros, ¿cuáles de los siguientes modelos ha adoptado su organización? (seleccione todas las opciones que apliquen)**

	Pre-Covid-19	Actualmente
Lidera ecosistemas centrados en su institución	☐	☐
Participa en ecosistemas de terceros	☐	☐
Ofrece su plataforma como Banking as a Service	☐	☐
Desarrolla APIs abiertas para que terceros ofrezcan ciertos servicios de su institución apalancados en el modelo de banca abierta	☐	☐
Realiza alianzas bilaterales	☐	☐
Ninguno	☐	☐
Otro, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otro, por favor escriba en el siguiente espacio el modelo al que hace referencia. De lo contrario deje vacío este espacio.

*** 15. ¿Cuál es la principal fuente de financiamiento de su modelo de negocio? (seleccione todas las opciones que apliquen)**

	Pre-Covid-19	Actualmente
Recursos propios	☐	☐
Familia, amigos o fanáticos	☐	☐
Capital semilla (ángeles inversionistas, aceleradoras o incubadoras)	☐	☐
Plataformas de financiación colaborativa (a través de valores representativos, crowdlending, donaciones)	☐	☐
Fondos de capital privado, capital y/o deuda de riesgo	☐	☐
Apoyos de Gobierno	☐	☐
Organizaciones multilaterales	☐	☐
Otras organizaciones privadas	☐	☐
Instituciones financieras tradicionales	☐	☐
No hemos recibido financiación	☐	☐
Otra, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otra, por favor escriba en el siguiente espacio la fuente de financiación a la que hace referencia. De lo contrario deje vacío este espacio.

*** 16. ¿Cuál es el porcentaje del presupuesto en su organización asignado al cumplimiento de la estrategia de innovación financiera y tecnológica? (seleccione una opción por columna)**

	Pre-Covid-19	Actualmente
Presupuesto		

*** 17. Califique, en una escala de 1 a 5, los principales riesgos que asume su organización cuando incursiona en la innovación financiera y tecnológica (1 = muy bajo riesgo y 5 = muy alto riesgo)**

	Pre-Covid-19	Actualmente
Riesgo de viabilidad del producto		
Riesgo reputacional		
Riesgo operativo		
Riesgo de ciberseguridad		
Riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo		
Riesgo de crédito		
Riesgo de liquidez		
Riesgo de contraparte		
Riesgo de mercado		
Riesgo regulatorio		
Riesgo ambiental, social y de gobierno (ESG)		



Hacia una agenda de Innovación Financiera y Tecnológica pos Covid-19

III. Principales oportunidades

*** 18. ¿Cuáles productos, servicios o soluciones está ofreciendo su organización como resultado de su estrategia de innovación financiera y tecnológica? (seleccione todas las opciones que apliquen)**

	Actualmente	En 5 años
Asesoría financiera	☐	☐
Criptoactivos	☐	☐
Educación financiera	☐	☐
Gestión de riesgos	☐	☐
Giros y remesas	☐	☐
Mejoras a procesos internos	☐	☐
Pagos electrónicos	☐	☐
Préstamos a empresas	☐	☐
Préstamos a personas	☐	☐
Productos de ahorro	☐	☐
Productos y servicios del mercado de valores	☐	☐
Productos y servicios de seguros	☐	☐
Soluciones para servicio al cliente	☐	☐
Soluciones regtech/suptech (soluciones tecnológicas para cumplimiento de requerimientos regulatorios y de supervisión)	☐	☐
Otro, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otro, por favor escriba en el siguiente espacio el producto, servicio o solución al que hace referencia. De lo contrario deje vacío este espacio.

*** 19. ¿Qué mecanismos de atención y protección al consumidor ha implementado su organización como parte de su estrategia de innovación financiera y tecnológica? (seleccione todas las opciones que apliquen)**

	Actualmente	En 5 años
Atención/asesoría presencial (sucursal/oficina)	☐	☐
Atención/asesoría virtual en línea (chat) y remota (teléfono, email)	☐	☐
Canal específico para quejas y reclamos	☐	☐
Programas de educación financiera	☐	☐
Protección de información y datos personales	☐	☐
Simuladores financieros	☐	☐
Transparencia en publicación de información financiera (tasas, tarifas, comisiones, etc)	☐	☐
Otro, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otro, por favor escriba en el siguiente espacio el mecanismo de protección al consumidor al que hace referencia. De lo contrario deje vacío este espacio.

*** 20. ¿Qué tipo de tecnologías ha implementado su organización como parte de su estrategia de innovación financiera y tecnológica? (seleccione todas las opciones que apliquen)**

	Actualmente	En 5 años
APIs (datos abiertos)	☐	☐
Big data y análisis predictivo	☐	☐
Biometría	☐	☐
Computación en la nube	☐	☐
Inteligencia artificial y aprendizaje de máquina	☐	☐
Internet de las cosas	☐	☐
Móvil y apps	☐	☐
Realidad aumentada	☐	☐
Robótica	☐	☐
Tecnología de Registro Distribuido (DLT por sus siglas inglés), como blockchain	☐	☐
Otra, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otra, por favor escriba en el siguiente espacio la tecnología a la que hace referencia. De lo contrario deje vacío este espacio.

*** 21. Considera que su organización podría beneficiarse del espacio de prueba controlada (Decreto 1234 de 2020) para probar un desarrollo tecnológico innovador en el segmento de: (seleccione todas las opciones que apliquen)**

	Actualmente	En 5 años
Asesoría financiera	☐	☐
Criptoactivos	☐	☐
Educación financiera	☐	☐
Gestión de riesgos	☐	☐
Giros y remesas	☐	☐
Mejoras a procesos internos	☐	☐
Pagos electrónicos	☐	☐
Préstamos a empresas	☐	☐
Préstamos a personas	☐	☐
Productos de ahorro	☐	☐
Productos y servicios del mercado de valores	☐	☐
Productos y servicios de seguros	☐	☐
Soluciones para servicio al cliente	☐	☐
Soluciones regtech/suptech (soluciones tecnológicas para cumplimiento de requerimientos regulatorios/supervisión)	☐	☐
No se vería beneficiado	☐	☐
Otro, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otro, por favor escriba en el siguiente espacio el producto, servicio o solución al que hace referencia. De lo contrario deje vacío este espacio.

*** 22. ¿Qué iniciativas desarrolla su organización para impulsar el modelo de banca/finanzas abiertas u *open banking/finance*? (seleccione todas las opciones que apliquen)**

Para propósitos de esta encuesta, en el modelo de banca/finanzas abiertas los consumidores autorizan a terceros seleccionados acceder a sus datos en las entidades financieras para desarrollar nuevos servicios que benefician al consumidor y/o a las instituciones.

	Actualmente	En 5 años
Estudios y análisis sobre banca/finanzas abiertas y sus implicaciones	☐	☐
Desarrollo de proyectos para participar en el modelo	☐	☐
Despliegue de un esquema de APIs cerradas para mejorar procesos internos	☐	☐
Participación en ecosistemas o alianzas con terceros determinados instrumentadas a través de APIs	☐	☐
Desarrollo de una plataforma de APIs abiertas disponible para cualquier tercero	☐	☐
No sabe/no responde	☐	☐

*** 23. ¿Cuáles casos de uso de *open banking/finance* serían potencialmente más beneficios para su organización? (seleccione todas las opciones que apliquen)**

	Actualmente	En 5 años
Comparadores sobre productos, tarifas y canales	☐	☐
Iniciación de servicios de pago con cuentas de otras entidades	☐	☐
Mejora en los procesos de vinculación (onboarding)	☐	☐
Plataformas de manejo financiero (personal finance management)	☐	☐
Servicios accesorios basados en la información transaccional de las cuentas (como contabilidad para Pymes)	☐	☐
Uso de fuentes de información adicionales para tomar decisiones de crédito	☐	☐
Otro, ¿cuál?	☐	☐

Si señaló la opción Otro, por favor escriba en el siguiente espacio el caso de uso al que hace referencia. De lo contrario deje vacío este espacio.



Hacia una agenda de Innovación Financiera y Tecnológica pos Covid-19

IV. Principales desafíos

* 24. ¿Cuál es el principal desafío que enfrenta su organización para avanzar en su estrategia de innovación financiera y tecnológica? *(seleccione una opción)*

- | | |
|---|---|
| ☐ Baja asignación presupuestal y acceso a financiación | ☐ Falta de educación financiera y cultura digital |
| ☐ Brecha de acceso e infraestructura digital | ☐ Falta de interoperabilidad |
| ☐ Ciberseguridad, manejo de datos y seguridad de la información | ☐ Inexistencia de un marco regulatorio específico para empresas fintech |
| ☐ Elevados costos fijos/operativos | ☐ Infraestructura inflexible (legacy systems) |
| ☐ Excesiva carga regulatoria | |
| ☐ Otro, ¿cuál? | |

* 25. ¿Cual es la regulación que podría tener un mayor impacto para su organización en los siguientes años? (seleccione una opción)

- ☐ Sistema de pagos de bajo valor
- ☐ Asesoría (“robo-advisors”)
- ☐ Banca/finanzas abiertas (open banking/finance)
- ☐ Criptoactivos
- ☐ Otra, ¿cuál?
- ☐ Portabilidad financiera
- ☐ Licenciamiento modular en actividades del mercado de valores
- ☐ Sandbox regulatorio

* 26. Considera que su estrategia de innovación financiera y tecnológica está siendo amenazada por la entrada al espacio fintech de:

	Actualmente	En 5 años
Bigtech: grandes compañías tecnológicas nacidas en la era digital (como Amazon, Google, Apple y Facebook)		
Fintech de comercio de bienes de consumo masivo (como plataformas de <i>market places</i>)		
Compañías de servicios de telecomunicaciones		
Compañías de base tecnológica con modelos de negocio desintermediado (por ejemplo, préstamos entre personas a través de plataformas, uso de DLT para compensación y liquidación de pagos)		
Otro, ¿cuál?		

Si señaló la opción Otra, por favor escriba en el siguiente espacio la amenaza a la que hace referencia. De lo contrario deje vacío este espacio.

27. Comente cualquier otro desafío que enfrenta su organización:

