

Aproximación a las nuevas dinámicas del Modelo Bancario Tradicional en Colombia frente al Modelo Fintech. 2021¹

Approach to the new dynamics of the Traditional Banking Model in Colombia versus the Fintech Model. 2021

Juan David Vega Zuluaga²

Luis Fernando Restrepo Calle³

Cómo citar:

Vega, J., Restrepo, L., García-Cardona, D. (2022). Aproximación a las nuevas dinámicas del Modelo Bancario Tradicional en Colombia frente al Modelo Fintech. 2021. *Vía Innova*, 9 (1), 58-70. <https://doi.org/10.23850/2422068X.4811>

¹ Fuente de apoyo financiero: el artículo es el resultado del proyecto de investigación de mínima cuantía "Aproximación a las nuevas dinámicas del Modelo Bancario Tradicional en Colombia Frente al Modelo Fintech. 2021" Perteneciente al grupo de investigación en gestión Empresarial, línea de investigación: Gran Industria Intersectorial y Pymes. Universidad CES Medellín. 2021

² Economista Industrial de la Universidad de Medellín, Colombia. Especializado en Alta Gerencia con Énfasis en Calidad de la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia. Especializado en Asesoría y Consultoría de la Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia, y en Gerencia de Proyectos de la Universidad del Tolima, Ibagué, Colombia. Magíster en Administración de Negocios con Énfasis en Negocios Internacionales de la Universidad EAFIT, Medellín, Colombia. Docente, investigador del Grupo de Investigación en Gestión Empresarial de la Universidad CES. Miembro del Comité Técnico de Innovación de la Universidad CES. Correo electrónico: jvega@ces.edu.co

³ Economista de la Universidad Nacional de Colombia sede Medellín. Especialista en Gerencia de proyectos ESUMER, Magíster en Gestión de Organizaciones, Universidad cooperativa de Colombia, sede Medellín. Asesor técnico y metodológico de proyectos de grado, proyectos de inversión y planes de negocios. Docente en las áreas económicas y financieras. Investigador asociado Universidad CES Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Asesor Consultor para proyectos de emprendimientos sociales y encadenamientos productivos. Docente proyectos de extensión para emprendimientos Agrosilvopastoriles. Correo electrónico: armario3@hotmail.com

Resumen

El propósito de la presente investigación es realizar una aproximación a las nuevas dinámicas del Modelo Bancario Tradicional en Colombia Frente al Modelo Fintech, revisando fuentes primarias y secundarias actualizadas sobre el tema, atendiendo a la opinión de expertos en el tema disponibles en la web, construyendo finalmente un posible rumbo o dinámica del sector en Colombia. La investigación es de carácter descriptivo y para el logro de los objetivos propuestos se utilizaron dos instrumentos de recolección de información, como son el análisis de la opinión de expertos en el área de fintech, y la observación directa de los indicadores de los entes de control y supervisión, así como de las empresas que conforman el ecosistema local. Se logra determinar que la aparición de las fintech del sector financiero, originan una relación colaborativa, complementaria o asociativa, de acuerdo a las particularidades de cada Startup, y permiten una manera diferente de presentar y ofrecer un nuevo portafolio de servicios de las entidades financieras tradicionales y con décadas de presencia en el mercado. Así mismo, la masificación del internet, la creciente interacción en la red, la reducción de costos y gastos operativos en sus procesos se convierte en la mayor de sus ventajas, siendo catapultadas algunas fintech del sector financiero por la pandemia.

El interés de la banca tradicional frente a las fintech es mutuo, pues la unión de las dos se convierte en una fuente de ventaja competitiva en el mercado financiero cuando se logra una integración efectiva entre las necesidades de uno (banca tradicional) y los desarrollos tecnológicos y conectividad del otro (las fintech). Con relación a los beneficios y riesgos de la llegada de las fintech a Colombia, se considera que algunos de los mayores beneficios están relacionados con las diferentes técnicas de verificación de identidad y así evitar el desplazamiento a las diferentes entidades y sucursales financieras por parte de los usuarios. Otro de los beneficios que han ayudado a la consolidación de las fintech, está relacionado con el tiempo de activación de un producto o servicio financiero, que es menor en las fintech y con menos tramitología.

Palabras claves: banca, fintech, digitalización, finanzas

Abstract

The purpose of this research is to make an approach to the new dynamics of the Traditional Banking Model in Colombia versus the Fintech Model, reviewing updated primary and secondary sources on the subject, attending to the opinion of experts on the subject available on the web, finally building a possible direction or dynamics of the sector in Colombia. The research is descriptive in nature and in order to achieve the proposed objectives, two information gathering instruments were used, such as the analysis of the opinion of experts in the fintech area, and the direct observation of the indicators of the control and supervisory entities, as well as of the companies that make up the local ecosystem. It is determined that the emergence of fintechs in the financial sector, originate a collaborative, complementary or associative relationship, according to the particularities of each Startup, and allow a different way of presenting and offering a new portfolio of services of traditional financial institutions with decades of presence in the market. Likewise, the massification of the Internet, the growing interaction on the network, the reduction of costs and operating expenses in their processes, becomes the greatest of its advantages, being catapulted some fintechs in the financial sector by the pandemic. The interest of traditional banking vis-à-vis fintechs is mutual, since the union of the two becomes a source of competitive advantage in the financial market when an effective integration is achieved between the needs of one (traditional banking) and the technological developments and connectivity of the other (fintechs). Regarding the benefits and risks of the arrival of fintechs in Colombia, it is considered that some of the greatest benefits are related to the different techniques of identity verification and thus avoiding the displacement of users to different financial entities and branches. Another benefit that has helped the consolidation of fintechs is related to the activation time of a financial product or service, which is shorter in fintechs and with less paperwork.

Keywords: Banking, Fintech, Digitization, Finance. (Thesaurus used SAIJ)

Introducción

El presente artículo de reflexión se origina en los resultados del proyecto de investigación en Gestion Empresarial, de línea de investigación: Gran Industria Intersectorial y Pymes, realizado por la universidad CES, abordando el tema de la expansión mundial del sector Fintech, que ha modificado la forma en la cual la industria financiera ofrece productos y servicios. Colombia no es ajeno a dicho fenómeno y, en efecto, los modelos de negocios de estas empresas se han constituido en una alternativa para mejorar los niveles de inclusión financiera y fomentar la innovación en el sistema.

De manera puntual y para delimitar la temática a abordar, inicialmente se presenta una síntesis de las características del modelo de la banca tradicional en Colombia en los últimos años, así mismo, se realiza una aproximación a la dinámica del modelo Fintech y el comportamiento del ecosistema que aloja las Startups que lo conforman a nivel nacional. Atendiendo al anterior comportamiento se dan a conocer los beneficios y riesgos de la llegada de las fintech a Colombia para, finalmente, basados en un paralelo entre la banca tradicional y las fintech, llegar a concluir sobre la reacción y relación de la banca tradicional frente al modelo Fintech en el país.

La investigación es de carácter descriptivo, basados en fuentes secundarias sobre el tema y a la opinión de expertos en fintech, desde los ámbitos académicos y empresariales.

1. Metodología

1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de carácter descriptivo, esto quiere decir, que se llevó a cabo una revisión bibliográfica sobre todos los temas a tratar, puesto que su propósito es abordar las nuevas dinámicas del Modelo Bancario Tradicional en Colombia Frente al Modelo Fintech, así mismo, es exploratoria, ya que se indagará sobre las nuevas tendencias desde lo público y lo privado para las

nuevas opciones digitales que se están integrando de manera acertada en la banca tradicional.

1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental, de acuerdo a Bernal (2006), debido a que la obtención de datos se realizó una sola vez en cada unidad de análisis, en donde se utilizaron dos instrumentos de recolección de información, con aplicación única en cada sujeto de investigación, (expertos y sedes de Fintech en Medellín), como son la entrevista a expertos en fintech en los ámbitos académicos y empresariales, y la observación directa del ecosistema de las empresas que conforman el segmento (las Startups), que se generan en el entorno local.

1.3 Etapas metodológicas de la investigación.

Primera etapa. En esta etapa inicial se realizó una revisión de las fuentes primarias y secundarias de la siguiente forma: para la revisión de fuentes secundarias se acudió a libros, investigaciones, revistas, periódicos y todo aquel material impreso que esté relacionado con el tema. Así mismo se revisaron las diferentes alternativas existentes de información sobre la temática que se encuentran en Internet.

Para la revisión de fuentes primarias que son las personas y los hechos, se diseñó una entrevista de cinco preguntas a igual número de expertos que manejan el tema fintech en el sector financiero y la empresa privada.

Segunda etapa. En esta etapa se aplican las técnicas de recolección de la información como son la entrevista y la observación directa, basados en un cuestionario para la entrevista y un derrotero o itinerario para la realización de trabajo de campo, en donde uno de los investigadores realizó visita personal a las oficinas de Tributi, Simpli, Davivienda Poblado y dos empresas en procesos de vinculación como asociados a Colombia Fintech, el gremio que los agrupa.

Tercera etapa. En esta etapa se analiza e interpreta la información recolectada en la entrevista, concretando los elementos básicos para el desarrollo de los objetivos específicos inicialmente planteados, así como la sistematización, interpretación y síntesis de las fuentes secundarias.

Cuarta etapa. Presentación de resultados del análisis de fuentes secundarias y de la entrevista, articulación de su resultado al desarrollo de los objetivos, para finalmente llegar a un análisis concluyente.

Quinta etapa. Socialización de los resultados finales de la investigación.

2. Resultados

2.1 Caracterización del modelo de la banca tradicional en Colombia los últimos años

Desde los lineamientos de una economía monetaria, el rol del sector financiero ha jugado un papel fundamental en el desarrollo de múltiples sectores de la economía colombiana en aspectos de crédito e inversión en actividades productivas, generando efectos positivos y negativos en la economía local.

Figura 1. Estructura del sistema financiero colombiano



Fuente: Jaramillo, 2012.

2.2 La dinámica del modelo Fintech y el comportamiento del ecosistema que aloja las Startups que lo conforman en Colombia

El origen de las fintech en Latinoamérica y Colombia han contribuido a diversificar los métodos de financiación disponibles, generando nuevas soluciones para el sistema financiero y en especial para soluciones crediticias, de seguridad, cartera, entre otras, que son diseñadas a la medida de cada negocio del sector, proponiendo desarrollos y avances tecnológicos orientados a la digitalización que simplifica y dinamiza procesos como:

- Estudios de créditos
- Análisis de referencias e historias crediticias
- Validación de identidad
- Detección de fraudes
- Procesos de desembolso y recaudo
- Administración de cartera
- Comunicación en tiempo real con sus clientes
- Flujo de información financiera
- Almacenamiento y seguridad de la información financiera
- Construcción del propio modelo financiero de cada negocio de manera autónoma
- Plataformas que integran servicios financieros e interactúan de manera personalizada, ágil y completamente virtual.
- Finalmente, una transformación digital de la empresa

Se puede entonces afirmar que el modelo Fintech está orientado a relacionar todos los servicios bancarios de base digital, estrecha y directamente relacionados con startups que brindan productos complementarios a la banca tradicional, y ofrecen nuevos y propios servicios desde créditos hasta seguridad digital. Es así como las startups comienzan a consolidarse e interactuar de manera creciente en un corto tiempo con el sector financiero colombiano; al

respecto, Rodríguez & Serna (2020) dan una aproximación al estado inicial del auge del ecosistema fintech en Colombia y la cantidad de startups que interactúan en el mismo, como también cita referentes al ecosistema fintech realizados por Asobancaria, (2018)

El ecosistema Fintech de Colombia para 2019, incrementa su tamaño hasta alcanzar los 180 startups Fintech, tras la creación de 78 nuevas startups. Colombia todavía permanece alejado en materia de número de startups de los dos mayores ecosistemas: México, que cuenta ya con 334 startups Fintech, y Brasil, quien lidera la región con 377 startups Fintech. (Rodríguez & Serna, 2020, p. 18)

Colombia ha avanzado en esta materia con la implementación del programa InnovaSFC⁴ y la emisión del Decreto 1357 de 2018, el cual reguló la actividad financiera colaborativa (crowdfunding). Sin embargo, se requiere dar una mayor escalabilidad regulatoria del sandbox y fortalecer la coordinación interinstitucional entre las entidades que reglamentan la actividad de las Fintech, con el fin de seguir las buenas prácticas internacionales en esta materia. (Asobancaria, 2018, párr. 5)

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos y ya para el año 2022, la organización que agrupa y vincula las fintech en el país, llamada *Colombia Fintech* reporta 322 Empresas Fintech, que son miembros registrados, con 9.308 empleos en este sector y mostrando un importante indicador el cual establece que 76% de la población digital activa en Colombia usa soluciones Fintech. (Colombia Fintech, 2022).

Como se aprecia, el incremento del número de startups fintech ha crecido en un 79% aproximadamente en un corto periodo de tres años, aunque la pandemia del covid-19 multiplicó muchas de las existentes; nacen nuevos servicios cada día, lo que vislumbra la diversidad de servicios brindados por estas nuevas empresas

4 InnovaSFC es el Grupo de Trabajo de Innovación Financiera y Tecnológica de la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) creado en el año 2017. con el objetivo de facilitar la innovación en el sector financiero. (Superintendencia Financiera de Colombia, 2021)

al sector financiero, que agilizan los procesos y reducen los costos de manera importante, generando productos y servicios innovadores basados en las tecnologías disponibles, que cada día evolucionan.

2.3 Beneficios y riesgos de la llegada de las fintech a Colombia

La tecnología disponible en la actualidad ha permitido que los productos y servicios financieros adquieran relevancia en términos de transformación de procesos y de nueva competencia de startups generadas en el mismo sector, cuyo impacto origina una relación colaborativa, complementaria o asociativa, de acuerdo a las particularidades de cada fintech, y generan una manera diferente de presentar y ofrecer un nuevo portafolio de servicios de las entidades financieras tradicionales, lo que necesariamente remite a una comparación entre la banca tradicional y las fintech en cuanto a los servicios ofrecidos. Al respecto, Rodríguez & Serna, (2020), presentan una síntesis válida de esta comparación, la cual pone de manifiesto los beneficios y ventajas de las fintech frente a la banca tradicional en la utilización de productos y servicios financieros. (Véase la tabla1).

Tabla 1. La banca tradicional frente a las Fintech

ITEM	BANCA TRADICIONAL	FINTECH
Identificación de los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Ir a una sucursal - Gastar pasajes - Hacer filas - Si no tienes un documento como la cédula no lo puedes tramitar. - Es más difícil realizar fraude. 	<ul style="list-style-type: none"> - En cualquier parte del mundo - Ahorras pasajes - Sin filas - Puedes identificarte por selfies, voz, huella. - Aunque existe la posibilidad del fraude gracias al big data se mitiga
Activación de un producto	Puede demorar de 0 horas a 48 horas, de igual manera en algunos específicos puede demorar más según el estudio que se necesite.	Puede ser de inmediato o dependiendo de la solicitud 24 horas.
Perspectiva del Cliente	Los usuarios han visto a los bancos tradicionales como entidades con altos costos para poder manejar su propio	Se centra más en la experiencia del usuario, que se sienta tranquilo, que sea rápido y que tenga pleno

	dinero y que no comprenden los cobros de los servicios. Aunque tiene clientes jóvenes hay una gran mayoría de clientes adultos mayores por temor a la tecnología.	conocimiento de lo que está adquiriendo. Los clientes tienden ser personas con gusto por la tecnología y pequeñas empresas.
Soporte y servicio	El servicio en las sucursales está limitado por un horario de oficina, aunque hay canales como el telefónico y parte virtual que tiene un horario más extendido.	Aunque algunas plataformas tienen un horario para el servicio personal, también pueden tener servicio 24/7 gracias a la inteligencia artificial.
Contratos	Los contratos son largos y con letras pequeñas, cuando se firman en físico muchas veces las personas no lo leen por el volumen de texto y en algunas ocasiones no se queda con una copia para revisarlo.	Los contratos son más cortos, concretos y dinámicos para lectura, ya que se hace desde un dispositivo y busca que el cliente se sienta en confianza y comprenda en su totalidad el servicio.
Servicios Globales	Esta entidad puede hacer ventas cruzadas a nivel mundial y permite tener un acompañamiento en cualquier parte del mundo	Aunque estas empresas están basadas en el internet que es una ventana al mundo, muchas de estas ideas de negocio funcionan de manera nacional.
Información de tasas	Estas tasas son claras, pero en un mismo crédito puede tener un rango de diferentes tasas ya que va depender del perfil del usuario y la cantidad de dinero que solicite. Adicional pueden tener intereses variables que dependerán como del DTF	Las tasas son concretas y claras para el usuario a tomar, su valor va depender de la empresa que las ofrece y la intención de uso.
Créditos	Los proporcionan según los dineros captados, inversionistas y del estado	Los realizan con dineros propios y de inversionistas

Fuente: Rodríguez & Serna, (2020)

El primero y más utilizado de los servicios fintech es la verificación de los usuarios para los servicios financieros, en donde estas empresas tienen una mayor agilidad y versatilidad, utilizando varias técnicas de verificación de identidad y evitando el desplazamiento a las diferentes entidades y sucursales financieras por parte de los usuarios. La activación de un producto o servicio financiero es menor en las fintech y con menos tramitología documental, aunque desde la perspectiva del cliente, la banca tradicional posee muchos adultos con limitaciones y desconfianza a la tecnología, frente a una comunidad fintech en constante conexión y usos de tecnologías.

Con relación al soporte y servicio que ofrecen las Fintech, generalmente son 24/7, pero de-

pendiendo de la conectividad, que contrasta con los horarios de las oficinas y sucursales financieras, aunque ya en su mayoría tienen canales virtuales para sus productos y servicios.

Las tasas de interés son menores y el acceso al crédito más fácil y con menos trámites en las fintech que en la banca tradicional.

Los beneficios anteriormente mencionados, generados por las fintech frente a la banca tradicional, nacen propiciados por la cantidad de nuevos usuarios de la generación *millennials* que son atraídos por productos y servicios financieros innovadores basados en las tecnologías y la conectividad permanente, lo que se denomina Inclusión financiera, que consiste en ampliar los servicios financieros a las personas que no tenían acceso. Así mismo, los procesos financieros y operaciones de banca no utilizan tanto personal, reduciendo los costos operativos de manera substancial incluyendo la disminución de la papelería que acredita los procesos.

Los riesgos que afrontan las empresas de base fintech en el ecosistema de productos y servicios financieros se pueden sintetizar de la siguiente manera:

Las startups que interactúan en el ecosistema tienen servicios muy particulares, específicos y concretos, lo que hace necesario utilizar a diferentes startups para consolidar portafolios en el mercado de servicios financieros acordes a las necesidades y recursos actuales.

Desde la confiabilidad del servicio, la seguridad en la autenticación y manejo de datos, la información del cliente la verificación de identidad y su manejo hacen que sea muy costoso para este tipo de procesos, aunque el Big data puede minimizar el riesgo, es una constante la inversión en esta área.

La inversión en las empresas fintech, así como los productos y servicios ofrecidos, están regulados y determinados por una normatividad nacional que interactúa con la dinámica

de unas normas regulatorias internacionales en constante cambio y evolución, como claro ejemplo es el cambio continuo que se está teniendo para promover la inclusión financiera y el uso de nuevas tecnologías. Con la circular externa 029, la cual “contempló regulaciones y parámetros concretos para el sistema financiero digital, alineados a la lucha contra el lavado de activos y otras prácticas delictivas” (Superfinanciera, 2014)

Los principales requerimientos exigidos por la Superfinanciera están orientados a contar con mecanismos de autenticación de operaciones en línea cada vez más exigentes, con pruebas de validación de identidad que llegan a pruebas biométricas, así mismo, el origen de los fondos que permita verificar su legalidad y finalmente, garantizar la atonicidad de las operaciones y el manejo responsable de la información del usuario.

Otro de los riesgos que tienen las empresas fintech, está relacionado con la condición de conectividad en cuanto a velocidad e intensidad de la señal y los dispositivos de interacción, lo cual hace que muchas regiones con mucha población rural tengan precarias condiciones de acceso a este tipo de servicios ofrecidos por estas empresas.

2.4 Reacción de la banca tradicional frente al modelo Fintech en Colombia

Los servicios financieros y no financieros que generan las startups a través del uso intensivo de tecnologías digitales y de conectividad, hacen que genere una mayor competencia de la oferta de servicios financieros disponibles en el mercado, exceptuando el crédito hipotecario cuya presencia no se aprecia en la actualidad para ninguna startup, así mismo se genera una mayor diversificación de servicios enfocados en la conectividad y los dispositivos electrónicos, lo que ha permitido una mayor inclusión financiera, sobre todo en poblaciones jóvenes con mayor destreza en el uso de nuevas tecnologías.

Inicialmente la reacción de la banca tradicional frente a las fintech fue vista como una nueva competencia en el mercado que fue evolucionando en el corto tiempo al poder comprobarse su dinámica y agilidad, lo que cambia sustancialmente la relación entre estos dos tipos de oferentes de servicios financieros. En la actualidad, se considera para la banca tradicional a las fintech como una gran opción para la alianza o la utilización a la medida de servicios actualizados basados en tecnologías de conectividad, la cual permite una mayor cobertura de la oferta financiera y una manera mucho más ágil y efectiva de llegar al cliente.

Desde la anterior perspectiva es posible que la banca tradicional y las Fintech trabajen en conjunto, lo que puede propiciar un mayor y más seguro crecimiento en cuanto a la captación de nuevos usuarios y ante la innegable competencia que tienen las redes sociales y plataformas de comercio electrónico hoy en también constante evolución.

Las fintech definitivamente llegan a Colombia a suplir necesidades con soluciones seguras, rápidas y dinámicas en cuanto a interacción en múltiples dispositivos electrónicos con la posibilidad de acceder a los servicios financieros, y llega a cubrir carencias que requerían de manera urgente una alternativa a la problemática que se vive frente al sector financiero tradicional. Esto catapultado por la pandemia del covid-19.

La respuesta de la banca tradicional ante la llegada de las fintech y ante la necesidad de sus usuarios fue homogénea, decidiendo incorporar el modelo de negocio fintech a sus servicios y productos basados en las *apps* desde el año 2014, cuando explotó el fenómeno y no todas las entidades tenían sus aplicaciones disponibles para los cuatro sistemas operativos de los móviles que usan los colombianos, lo que sería una de las tantas oportunidades para los *nuevos neobancos y las startups de servicios financieros*, que para 2021 ya suman 27,27% del mercado

en cuanto a aplicaciones financieras, frente al 48,48% de la banca tradicional. (Asmar, 2021)

La banca tradicional es consciente del crecimiento de las fintech, que en pocos años pueden alcanzar más de dos millones de usuarios como MOVii⁵, pero lo más importante es el fenómeno de la inclusión financiera, la posibilidad de uso del celular con mayor presencia, el computador y la *tablet* para acceder a servicios de pagos digitales con la famosa billetera virtual, que son los de mayor presencia y estimulados por la pandemia, así como el financiamiento alternativo o crédito digital en constante crecimiento, no solamente para personas naturales del sistema, sobre todo para las Pymes como alternativa para acceder a créditos o financiación de nuevos emprendimientos generados en la pandemia.

Cuando los bancos cerraron por el aislamiento, los dispositivos electrónicos, entre ellos el celular, se convirtieron en la ventanilla para acceder a los servicios financieros, lo que propició y generó una respuesta inmediata desde la oferta de startups. Al revisar las fuentes e indicadores disponibles, se aprecia que Asmar (2021), sintetiza y presenta los indicadores más actualizados, basados en Colombia Fintech, la agrupación que agrupa las Fintech. Al respecto

Una de ellas, Nequi, reportó a final de 2020 más de cuatro millones de usuarios, tras cerrar 2019 con cerca de dos millones de clientes, lo que significa que duplicó su capacidad a diciembre. Entre enero y el 25 de octubre, los usuarios realizaron 110,3 millones de transacciones en la app, entre los que se destacan los giros y servicios del 'Armario de Nequi', a través de alianzas para pagos de facturas y servicios públicos, atención médica, recargas a celular, y la recepción de dólares a través de PayPal. (Asmar, 2021, párr. 13)

Desde otra perspectiva, se puede afirmar que la proliferación creciente de las fintech puede ser una amenaza para la hegemonía bancaria tradicional, puesto que esta última es motivo de grandes regulaciones y fiscalizaciones sumado a una estructura de costos muy alta para su operación y a unas políticas de mercadeo y comunicación con el cliente que en alguna medida están distanciadas de las realidades y necesidades de los clientes actuales y potenciales.

Se convierte en una realidad ver cómo la pandemia cambió substancialmente la relación del usuario financiero con la posibilidad de interacción para acceder a los servicios y productos de consumo masivo, como los pagos, consignaciones, recargas, giros, remesas, compras en línea, entre otros.

Ahora bien, paradójicamente, las nuevas fintech necesitan capital para seguir creciendo y posicionarse en el mercado, poder atraer inversionistas con tasas de rentabilidad atractivas, es evidente que existen intereses comunes con la banca tradicional como lo es el manejo de la gestión del riesgo y la supervisión bancaria, en lo cual la banca tradicional posee experiencia, y sería el socio perfecto, el aliado estratégico o el inversionista clave, según intereses mutuos en consenso de beneficios.

Se puede hablar de que la banca tradicional comienza a reinventarse basados en modelos fintech, o comprándolas o trabajando en sinergia con unos mismos objetivos, aprovechando lo que cada una hace mejor como complemento de la otra, permitiendo una mayor competitividad.

3. Conclusiones

La tecnología disponible en la actualidad ha permitido que los productos y servicios financieros adquieran relevancia en términos de transformación de procesos y de nueva competencia de startups generadas en el mismo

⁵ Movii es una billetera digital y Fintech colombiana especializada en servicios bancarios, financieros y pagos móviles completamente en línea, que ofrece productos de terceros.

sector, cuyo impacto origina una relación colaborativa, complementaria o asociativa, de acuerdo a las particularidades de cada fintech y generan una manera diferente de presentar y ofrecer un nuevo portafolio de servicios de las entidades financieras tradicionales y con décadas de presencia en el mercado.

Lo accesible a la virtualidad utilizada por las plataformas fintech, no solamente adquieren redundancia y cobertura por su interacción en la red y la masificación del internet, sino por la reducción de costos y gastos operativos en sus procesos, lo que se convierte en la mayor de sus ventajas, siendo un modelo de virtualidad cada día con mayor cobertura y menores costos.

Es evidente que existe un interés mutuo y unas relaciones colaborativas que las fintech y la banca tradicional reconocen, y que en la actualidad se convierten en una herramienta de ventajas competitivas en el mercado financiero si se logra una integración efectiva entre las necesidades de uno (banca tradicional) y los desarrollos tecnológicos y conectividad del otro (las fintech), es así como los bancos necesariamente tendrán que adoptar dentro de sus modelos de negocios, servicios y productos más atractivos e innovadores en la era digital y la conectividad permanente, para lo cual las fintech tienen el papel protagónico para atender las nuevas necesidades de la banca tradicional en las dinámicas actuales de los mercados financieros.

Con relación a los beneficios y riesgos de la llegada de las fintech a Colombia, se considera que algunos de los aspectos más positivos están relacionados con las diferentes técnicas de verificación de identidad y evitar el desplazamiento a las diferentes entidades y sucursales financieras por parte de los usuarios. Otro de los beneficios que han ayudado a su consolidación está relacionado con el tiempo de activación de un producto o servicio financiero, que es menor en las fintech y con menos tramitología documental, aunque desde la perspectiva

del cliente, la banca tradicional posee muchos adultos con limitaciones y desconfianza a la tecnología, frente a una comunidad fintech en constante conexión y usos de tecnologías.

Los beneficios anteriormente mencionados, generados por las fintech frente a la banca tradicional nacen propiciados por la cantidad de nuevos usuarios de la generación *millennial* que son atraídos por productos y servicios financieros innovadores basados en las tecnologías y la conectividad permanente, lo que se denomina Inclusión financiera, que consiste en ampliar los servicios financieros a las personas que no tenían acceso.

Se considera que desde los riesgos que afrontan las empresas de base fintech en el ecosistema de productos y servicios financieros, están las startups que interactúan en el ecosistema y que tienen servicios muy particulares, específicos y concretos, lo que hace necesario utilizar diferentes startups para consolidar portafolios en el mercado de servicios financieros acordes a las necesidades y recursos actuales.

Así mismo, desde la confiabilidad del servicio, la seguridad en la autenticación y manejo de datos, la información del cliente, la verificación de identidad y su manejo, hacen que sea muy costoso para este tipo de procesos. Aunque el Big data puede minimizar el riesgo, es una constante la inversión en esta área, pues los principales requerimientos exigidos por la Superfinanciera están orientados a contar con mecanismos de autenticación de operaciones en línea cada vez más exigentes, con pruebas de validación de identidad que llegan a pruebas biométricas, así mismo, el origen de los fondos que permita verificar su legalidad y finalmente garantizar la atomicidad de las operaciones y el manejo responsable de la información del usuario.

Inicialmente la reacción de la banca tradicional frente a las fintech fue vista como una nueva competencia en el mercado, que fue evolucionando en el corto plazo al poder com-

probarse su dinámica y agilidad, lo que cambia sustancialmente la relación entre estos dos tipos de oferentes de servicios financieros, y en la actualidad se considera para la banca tradicional a las fintech como una gran opción para la alianza o la utilización a la medida de servicios actualizados basados en tecnologías de conectividad, la cual permite una mayor cobertura de la oferta financiera y una manera mucho más ágil y efectiva de llegar al cliente.

Cuando los bancos cerraron por la pandemia, los dispositivos electrónicos, entre ellos el celular, se convirtieron en la ventanilla para acceder a los servicios financieros, lo que propicia y genera una respuesta inmediata desde la oferta de startups no solamente en el sector financiero. Paradójicamente, las nuevas fintech necesitan capital para seguir creciendo y posicionarse en el mercado y así poder atraer inversionistas con tasas de rentabilidad atractivas, es evidente que existen intereses comunes con la banca tradicional, como es el manejo de la gestión del riesgo y la supervisión bancaria, de lo cual la banca tradicional posee experiencia y sería el socio perfecto, o el aliado estratégico o el inversionista clave, según intereses mutuos en consenso de beneficios.

Referencias

- Aprendemas. (2022). *Tecnologías Fintech en 2022: ¿preparados?* Consultado marzo 19 de 2022. Recuperado de: <https://www.aprendemas.com/es/blog/empleo/tecnologias-fintech-en-2022-preparados-163147>
- Arreaza, José. (2022). *Nequi, Nubank y Rappi; quién es quién entre las Fintech en Colombia*. Consultado marzo 6 de 2022. Recuperado de: <https://marketing4ecommerce.co/nequi-nubank-y-rappi-quien-es-quien-entre-las-fintech-en-colombia/>
- Asmar Soto, S. (2021). *Bancos digitales y apps de servicios financieros tienen 27% del mercado en la región*. Consultado mayo 27 de 2021. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/especiales/la-revolucion-de-las-fintech/bancos-digitales-y-apps-de-servicios-financieros-tienen-27-del-mercado-en-la-region-3177598>
- Asobancaria. (2016). *El papel y las responsabilidades de la banca: más allá de la intermediación financiera*. Consultado julio 9 de 2021. Recuperado de: <https://www.asobancaria.com/2011/12/19/edicion-833-el-papel-y-las-responsabilidades-de-la-banca-mas-alla-de-la-intermediacion-financiera/>
- Asobancaria. (2018). *Segmento Fintech en Colombia: ¿en qué vamos?*. Consultado junio 17 de 2021. Recuperado de: <https://www.asobancaria.com/2018/11/13/edicion-1162/>
- Colombia Fintech. (2022). *Nuestros miembros*. Consultado junio 3 de 2021. Recuperado de: <https://colombiafintech.co/>
- Colombia Fintech. (2022). *Lo que les espera a las Fintech para 2022*. Consultado mayo 18 de 2021. Recuperado de: <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/lo-que-les-espera-a-las-fintech-para-2022>
- Dando. (2022). *Dando: la nueva Fintech que llega a Colombia*. Consultado marzo 23 de 2022. Recuperado de: <https://www.dando.co/es/noticias/dando-la-nueva-fintech-que-llega-a-colombia>
- Dinero. (2019). *¿Peligran los bancos con el crecimiento de las 'startups' Fintech?* Consulta-

- do diciembre 18 de 2021. Recuperado de: <https://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/la-competencia-entre-los-bancos-y-las-startups-fintech/256630>
- EconomíaTic. (2018). *Tecnología financiera: ¿Qué es Fintech y cómo está revolucionando el sistema financiero?* Consultado octubre 28 de 2021. Recuperado de: <https://economiatic.com/fintech/>
- Escuela Nacional Sindical. (2015). *Sector Financiero Y Bancario Colombiano Características Económicas, Laborales y de Negociación Colectiva*. Consultado marzo 26 de 2021. Recuperado de: http://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2016/12/DOCUMENTOS-DE-LA-ES-CUELA_100-Sector-financiero-y-bancario-colombiano-Econ%C3%B3mico-laboral-y-de-negociaci%C3%B3n-colectiva-2015.pdf
- Finnovating, (s. f). *FinTech Map Colombia*. Consultado abril 18 de 2022. Recuperado de: <https://finnovating.com/mapa-fintech-colombia/>
- García, C. (2019). *Polémica por regulación para firmas de tecnología financiera*. Consultado noviembre 27 de 2021. Recuperado de: <https://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/cual-es-la-regulacion-fintech-en-colombia-266774>
- Gob. (2018). *¿Qué son las Fintech?* Consultado julio 19 de 2021. Recuperado de: <https://www.condusef.gob.mx/Revista/index.php/usuario-inteligente/educacion-financiera/763-que-son-las-fintech>
- González, Ximena. (2019). *En los próximos cinco años, 82% de las instituciones financieras usarán más las Fintech*. Consultado en agosto de 2021. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/en-los-proximos-cinco-anos-82-de-las-instituciones-financieras-usaran-mas-las-fintech-2826788>
- Grupo Sura. (2022). *¿Cuál es el panorama del sector Fintech en Latinoamérica?* Consultado en abril 12 de 2022. Recuperado de: <https://www.gruposura.com/noticia/cual-es-el-panorama-del-sector-fintech-en-latinoamerica/>
- Jaramillo, Johny. (2012). *Estructura del sistema financiero en Colombia y mundial*. Consultado mayo 14 de 2021. Recuperado de: <https://deboalbanco.wordpress.com/2012/11/15/estructura-del-sistema-financiero-en-colombia-y-mundial/>
- La Republica. (2019). *Conozca cuáles son los bancos que generan más satisfacción en sus clientes*. Consultado diciembre 18 de 2021. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/finanzas/conozca-cuales-son-los-bancos-que-generan-mas-satisfaccion-en-sus-clientes-2830464>
- La Republica. (2021). *La evolución del crédito es fácil, dinámica y digital con la Fintech colombiana Kuenta*. Consultado noviembre 9 de 2021. Recuperado de: <https://www.larepublica.co/especiales/la-revolucion-de-las-fintech/la-evolucion-del-credito-es-facil-dinamica-y-digital-con-la-fintech-kuenta-3177945>
- López, E. (2018). *¿Qué es Fintech?* Consultado marzo 26 de 2021. Recuperado de: <https://www.crowdlending.es/blog/que-es-fintech>
- Portafolio. (2018). *Fintech: una oportunidad*. Consultado septiembre 6 de 2021. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/opinion/otros-columnistas-1/andres-fontao-fintech-una-oportunidad-515444>
- Portafolio. (2022). *Fintech impulsará carrera de inclusión financiera en Colombia en 2022*. Consultado febrero 8 de 2022. Recuperado de: <https://www.portafolio.co/mis-finanzas/fintech-impulsara-carrera-de-inclusion-financiera-en-colombia-en-2022-560199>
- Revista Dinero. (2019). *¿Por qué le está yendo bien al sistema financiero colombiano?* Consultado diciembre 9 de 2021. Recuperado de: <https://www.dinero.com/economia/articulo/utilidades-del-sector-financiero-a-febrero/269689>
- Rodríguez M. & Serna G. (2020). *Las Fintech, la nueva opción para el acceso a una banca ágil y económica para personas naturales y pymes*. Consultado julio 10 de 2021. Recuperado de: <https://dSPACE.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/754/Fintech.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Semana. (2022). *Finaktiva desembolsará \$5 billones en el 2022 para financiar empresas en Colom-*

- bia. Consultado abril 13 de 2022. Recuperado de: <https://www.semana.com/economia/capsulas/articulo/finactiva-desembolsara-5-billones-en-el-2022-para-financiar-empresas-en-colombia/202250/>
- Statista Research Department. (2022). *Fintech: número de usuarios por segmento de negocios en Colombia en 2025*. Consultado 27 de marzo de 2022. Recuperado de: <https://es.statista.com/estadisticas/1291997/fintech-numero-de-usuarios-por-segmento-de-negocios-en-colombia/>
- Superfinanciera. (2014). *Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14)*. Consultado agosto 14 de 2021. Recuperado de: <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10083444>
- Superintendencia Financiera de Colombia. (2021). *InnovaSFC*. Consultado marzo 23 de 2021. Recuperado de: <https://www.innovamos.gov.co/instrumentos/innovasfc>
- Universidad del Rosario. (s. f). *Las Fintech brindan una cura financiera a la gente en Colombia*. Consultado abril 26 de 2022. Recuperado de: https://www.urosario.edu.co/UR-Media/Historico-Informe-de-Prensa/2022/IMAGENES/Marzo/07-de-Marzo/IP-Noticias_09-14-36.pdf?utm_campaign=Colombia%20Fintech&utm_medium=email&utm_source=Revue%20newsletter
- Valora Analitik. (2022). *Razones para invertir en Fintech en Colombia en 2022*. Consultado abril 30 de 2022. Recuperado de: <https://www.valoraaanalitik.com/2022/02/27/razones-para-invertir-en-fintech-en-colombia-en-2022/>
- Vodanovic, Ljubica. (2022). *2022: La era digital, las FinTech y el nuevo papel de la banca*. Consultado febrero 8 de 2022. Recuperado de: <https://elcapitalfinanciero.com/2022-la-era-digital-las-fintech-y-el-nuevo-papel-de-la-banca/>