

Abril 2020

# Reguladores: La Clave para la Innovación en Servicios Financieros en América Latina

Artículo de Frost & Sullivan por:  
**Maiara Munhoz**

**Cloud Computing (CC)**

Volumen 10, Número 3



# Reguladores: La Clave para la Innovación en Servicios Financieros en América Latina

## Introducción<sup>1</sup>

Los bancos y los proveedores de servicios financieros son impulsores clave del crecimiento económico a nivel mundial, operando como intermediarios entre los ahorros de los consumidores y las inversiones comerciales, y como proveedores de préstamos y dinero.

Sin embargo, la creciente velocidad de la innovación tecnológica, la creciente influencia de las grandes empresas de tecnología y los cambios drásticos en el comportamiento del consumidor han alterado por completo el ecosistema bancario y de servicios financieros. Nuevos competidores nativos digitales y basados en la nube han transformado y seguirán transformando el sistema financiero en todo el mundo. Los impactos de esta transformación incluyen una mayor inclusión financiera, un desempeño bancario optimizado, una mayor competencia en el ecosistema financiero, y una mayor formalidad económica y, en consecuencia, crecimiento económico.

Aquí es donde entran en juego los entes reguladores de servicios financieros, con un gran desafío por delante. A medida que un número cada vez mayor de instituciones financieras adoptan nuevas tecnologías y se transforman digitalmente, las organizaciones, sus clientes y demás partes interesadas necesitan tener la certeza de que sus datos están seguros y sus transacciones electrónicas son legales. Como resultado, los desafíos para los órganos reguladores incluyen implementar un proceso de auditoría efectivo para un número creciente de organizaciones financieras, tener visibilidad y control sobre cada institución, mantener la estabilidad financiera y equilibrar las regulaciones para bajar las barreras de entrada. Y todo esto sin socavar el sistema financiero.

En este reporte consideramos la importancia de los órganos reguladores en el proceso de transformación del sistema financiero de América Latina (LATAM). Analizamos los desafíos clave que enfrentan y citamos ejemplos de regulaciones sólidas y efectivas que ya existen en la región. Finalmente, esbozamos algunos puntos de acción para los próximos pasos de los reguladores financieros.

### *Impacto del COVID-19 en las Regulaciones del Sector Financiero*

Las estrictas medidas de cuarentena y distanciamiento social en varios países de América Latina probablemente conducirán, entre otras cosas, a un alto nivel de desempleo, al congelamiento de salarios y hasta a la quiebra de muchas empresas. Los órganos reguladores del sistema financiero desempeñarán un papel clave en el apoyo a los bancos para que brinden crédito a pequeñas y medianas empresas y a organizaciones que se han visto particularmente afectadas por el brote del virus. En marzo de 2020 se anunciaron varias acciones en Brasil, Chile, Colombia, México y Perú con el objetivo de mitigar los efectos económicos negativos.

<sup>1</sup> Por favor considere que los datos y opiniones expresados en este artículo son de Frost & Sullivan y han sido desarrollados a través de investigación y análisis propios. Por lo tanto, los conocimientos expresados no reflejan necesariamente los puntos de vista de los ejecutivos entrevistados.

## Cómo las FinTechs y las BigTechs están Cambiando el Juego: Inclusión Financiera, Estabilidad y Transformación

En la última década, los reguladores de servicios financieros han tenido que lidiar con tecnologías emergentes, renovadas amenazas, nuevos comportamientos de empresas y consumidores, y entrantes disruptivos. De hecho, la tecnología y las empresas basadas en la nube han ido alterando cada vez más las industrias tradicionales y creando una hiper-competencia en el ecosistema financiero.

Los consumidores avientos de tecnología, por ejemplo, exigen acceso a las empresas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier lugar y en cualquier dispositivo. Ya no quieren estar atados a una sucursal física y quieren acceder a sus cuentas desde sus teléfonos inteligentes u otros dispositivos móviles.

Para responder a esta creciente demanda, tanto de consumidores como de negocios, surgieron nuevas entidades financieras, denominadas FinTechs. Para este artículo, Frost & Sullivan define cuatro tipos clave de instituciones y servicios financieros impulsados por la tecnología, que se muestran en la Figura 1.

**Figura 1: Definiciones de Instituciones y Servicios Financieros**

Término	Definición
FinTech	FinTech se refiere a tecnologías nacidas en la nube que aprovechan funcionalidades de próxima generación, como la inteligencia artificial (AI, por sus siglas en inglés) y el aprendizaje automático (machine learning o ML) dentro de la industria de servicios financieros.
BankTech	Un vertical dentro de FinTech, BankTech se refiere a todas las aplicaciones de nuevas tecnologías dentro de la industria bancaria.
PayTech	Las soluciones PayTech son un tipo de servicio proporcionado por las FinTechs que permiten procesar pagos de productos o servicios en plataformas digitales y tradicionales. El ecosistema PayTech comprende billeteras, plataformas de pago, tarjetas, pagos en línea, pagos en puntos de venta (PoS), facturación, pagos móviles, transferencias de dinero y criptomonedas.
NeoBank	Un subconjunto de BankTech, NeoBank se refiere a los bancos que emplean un enfoque digital, en línea y móvil. Utilizan tecnología de punta para productos y servicios innovadores con el fin de mejorar la experiencia del cliente.

*Fuente: Frost & Sullivan*

Impulsados por nuevas tecnologías y modelos de negocio innovadores, FinTechs y BigTechs (un término utilizado para referirse a las grandes empresas de tecnología como Amazon, Alibaba, Google y Apple, que hasta la fecha han desempeñado un papel importante como proveedores de

servicios PayTech) tienen el potencial de transformar el sistema financiero, beneficiando no solo a las economías, sino al conjunto de la sociedad. Las áreas clave de transformación incluyen las siguientes.

### ***Inclusión Financiera, Eficiencia Bancaria y Economía Formal***

La región de América Latina tiene una población no bancarizada alarmantemente alta (49%). En once de los veinte países latinoamericanos, menos del cincuenta por ciento de la población tiene una cuenta en una institución financiera formal.<sup>2</sup>

Existen dos formas principales a través de las cuales FinTechs y BigTechs promueven la inclusión financiera, brindando servicios financieros a una población que anteriormente no tenía acceso a ellos:

- **Conveniencia y menores costos:** Sin sucursales físicas, las FinTechs evitan costos relacionados con infraestructura, logística, recursos humanos y mantenimiento. En consecuencia, pueden ofrecer tasas de interés y transacciones más bajas que los bancos tradicionales al transferir eficiencias de costos a sus clientes. Además, la conveniencia de no tener que ir a una sucursal física para resolver problemas agrega valor a la experiencia del cliente, especialmente para la población que vive en áreas remotas.
- **Eficiencia y personalización:** Por definición, las FinTechs aplican nuevas tecnologías para operar en el ecosistema financiero, lo cual es uno de sus principales diferenciadores en relación a los bancos tradicionales. Dado que se apalancan en la nube, tienen acceso asequible a tecnología avanzada, sin los costos asociados de infraestructura legada. Esto permite que las FinTechs brinden servicios que son digitales, móviles y en línea, lo cual les habilita a resolver problemas más rápido que los bancos tradicionales los cuales se ven obstaculizados por procesos manuales basados en papel. Además, utilizan tecnologías avanzadas (IA, ML, Analíticos de Big Data) para identificar porciones de la población que o bien están parcialmente desatendidas o bien no están cubiertas por los bancos tradicionales, y para llegar a estos segmentos de acuerdo con su perfil y preferencias. Esto es especialmente cierto para las BigTechs, que ya cuentan con una gran base de clientes y un gran acervo de datos sobre ellos, lo que les permite crear estrategias basadas en estos datos y agilizar la toma de decisiones y el diseño de productos y servicios personalizados.

Sin embargo, la inclusión financiera no solo es importante en sí misma. Un documento publicado por el Banco Mundial en 2018 señala una clara correlación entre la inclusión financiera y el desempeño del sector bancario<sup>3</sup>. Con una muestra de 2.207 bancos de 123 países analizados entre 2004 y 2015, el análisis muestra una fuerte evidencia de que **a mayor inclusión financiera, mayor eficiencia operativa en los bancos**. El informe señala dos puntos para respaldar esa hipótesis: primero, que con una mayor inclusión financiera, los bancos pueden extraer depósitos de una base de clientes más grande, lo que, a su vez, reduce la volatilidad de sus fondos; y en segundo lugar, los bancos con fuentes de financiación estables, como los fondos de depósito, tienen menos volatilidad en sus dividendos que los bancos que dependen única o principalmente de fuentes de fondos distintos de los depósitos (porque se incentiva a estos últimos a asumir más riesgos en la búsqueda de mayores rendimientos). El informe también afirma que esta correlación es más fuerte en países en

---

<sup>2</sup>Datos extraídos del [Global Findex](#)

<sup>3</sup>[Inclusive Banking, Financial Regulation and Bank Performance: Cross-Country Evidence](#)

desarrollo (en los que hay niveles más altos de población no bancarizada, en comparación con países desarrollados) y en países con restricciones regulatorias para la inversión extranjera y las actividades bancarias.

Por último, el trabajo sugiere que la fuerte correlación entre inclusión financiera y eficiencia bancaria se debe, al menos en parte, a la mayor formalidad económica provocada por la reducción de la población no bancarizada. En América Latina, solo el 20 por ciento de la población tiene actualmente acceso a crédito en instituciones formales o ha utilizado una tarjeta de crédito<sup>4</sup>. Esto, junto con el alto volumen de población no bancarizada y la baja educación financiera, impacta negativamente la actividad financiera de la región y, en consecuencia, su crecimiento económico.

### ***Competitividad en el Ecosistema Financiero***

Un impacto importante en el mundo de los servicios financieros, causado por la innovación tecnológica y por los nuevos participantes del mercado, es el aumento de la competitividad en el mercado. Tanto la nueva tecnología como las FinTech han llegado para modernizar al sistema financiero, ya sea mejorando los productos y procesos existentes de los operadores tradicionales o creando servicios nuevos, más eficientes y optimizados.

En algunos casos, sin embargo, las FinTech pueden no ser necesariamente competidores directos de los bancos tradicionales. En los segmentos más maduros, en los que las FinTechs no tienen una base de clientes relevante o la financiación necesaria, podrían colaborar con bancos bien establecidos en acuerdos mutuamente beneficiosos: las FinTech se benefician de tener acceso a la base de clientes del banco, mientras que el banco tendría acceso a tecnologías y soluciones avanzadas que pueden mejorar su propuesta de valor.

De cualquier forma, a través del aumento de la competitividad o la colaboración entre los proveedores establecidos y los recién llegados, esta dinámica impulsa a todo el sistema financiero hacia adelante, lo que lo obliga a innovar y proporcionar productos y servicios optimizados.

Sin embargo, para que estos beneficios se conviertan en realidad, una pesada carga es impuesta sobre los órganos reguladores para garantizar la estabilidad financiera y la ciberseguridad, impulsando la innovación al mismo tiempo. Con altas tasas de población no bancarizadas e informalidad económica, así como falta de regulaciones financieras centralizadas en la región, los reguladores financieros latinoamericanos tienen un gran desafío por delante.

### **Desafíos para los Reguladores de Servicios Financieros en LATAM**

El ecosistema FinTech se encuentra en auge en América Latina. Esto se debe en gran parte a una alta concentración de mercado en bancos tradicionales los cuales tienen pocos incentivos para innovar, así como a la oportunidad creada por un volumen sustancial de la sociedad que no tiene acceso a la economía formal: a una tarjeta de crédito, a una cuenta bancaria o a crédito de una institución formal.

¿Cómo pueden los órganos reguladores mantenerse al día con estos cambios? Los desafíos incluyen:

- **Auditoría para un número creciente de instituciones financieras:** Los reguladores de servicios financieros en LATAM tienen un número limitado de auditores. Con el creciente

---

<sup>4</sup>Información obtenida de [Global Findex](#)

volumen de FinTechs que se están creando en la región, se vuelve muy difícil hacer un seguimiento pormenorizado y controlar sus actividades.

- **Visibilidad de cada institución financiera:** Una brecha en la seguridad de solo una institución financiera puede causar un gran impacto en todo el sistema financiero de un país. Con un ecosistema financiero creciente y complejo, en el que pocas FinTechs tienen licencia bancaria, es casi imposible tener visibilidad y control sobre la totalidad del sistema.
- **Creciente complejidad de las regulaciones financieras en línea con el ritmo acelerado de la innovación tecnológica:** ¿Cómo pueden los reguladores de LATAM equilibrar las restricciones regulatorias (para apalancar la ciberseguridad y la estabilidad) con la flexibilidad necesaria para apoyar el crecimiento económico y la innovación? Este es uno de los dilemas más urgentes, especialmente para Brasil, donde las estrictas regulaciones financieras vigentes son una de las principales razones por las que el país no se vio tan fuertemente afectado por la crisis económica mundial de 2008, tal como lo fueron los bancos estadounidenses.

A pesar de este escenario desafiante, algunas iniciativas se han estado llevando a cabo en América Latina, muy probablemente influenciadas por los avances en la regulación de economías más desarrolladas (especialmente en Europa).

## Regulaciones a Tener en Cuenta: Ejemplos de Regulaciones Fuertes y Efectivas en LATAM

Desde 2017, nuevas reglas y regulaciones en países clave de América Latina han facilitado la adopción de la nube y otras tecnologías avanzadas por parte de las instituciones financieras.

### *Brasil*

- **Nuevas reglas para la adquisición de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) por parte del gobierno:** El 5 de abril de 2019, el gobierno federal anunció una nueva normativa para la adquisición de tecnología en el sector público, con el objetivo de reducir la burocracia, el fraude y la corrupción, y aumentar la transparencia. Las reglas estipulan que todos los datos gubernamentales deben almacenarse en la nube.
- **Ley General de Protección de Datos (LGPD):** La ley brasileña de protección y privacidad de datos, que entrará en vigor a partir de enero de 2021, se aplica a todos los segmentos y a cualquier empresa que haga negocios en el mercado brasileño. De manera similar al Reglamento General De Protección de Datos (GDPR) de la Unión Europea, los aspectos más destacados de la ley incluyen la necesidad de contar con el consentimiento del usuario para recopilar información personal; la capacidad del propietario de la información para rectificar, cancelar o solicitar la eliminación de la misma; la creación de la Autoridad Nacional de Protección de Datos (ANPD); y la notificación obligatoria de cualquier incidente.
- **Resolución 4.658:** Activa desde el 26 de abril de 2018, la resolución exige que las instituciones financieras definan, implementen, promuevan y mantengan una política de seguridad cibernética para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas de información y datos.

## Argentina

- **Resolución 6.354:** Vigente a partir del 3 de noviembre de 2017, esta resolución representó un cambio en el posicionamiento de Argentina con respecto al uso de tecnología de computación en la nube para instituciones financieras: el país eliminó su requisito de residencia de datos para permitir que los datos financieros puedan ser alojados fuera de Argentina.

## Chile

- **Actualización de la norma RAN 20-7:** A partir del 27 de diciembre de 2017, la iniciativa estableció requisitos específicos de nube para que las instituciones financieras subcontraten servicios de computación en nube.

## México

- **Estrategia Nacional de Ciberseguridad (ENCS):** El documento, emitido en 2017, establece objetivos y principios rectores sobre la articulación de esfuerzos entre personas, sociedad civil y organizaciones públicas y privadas en el campo de la ciberseguridad. Tiene como objetivo identificar y establecer iniciativas para el uso y aprovechamiento responsable de las TIC para el desarrollo sostenible del país.
- **Ley FinTech:** Publicada el 8 de marzo de 2019, la ley tiene como objetivo crear un marco regulatorio para las FinTechs, organizar y hacer un seguimiento de los diferentes grupos de Fintechs en México y asegurarse de que tengan una licencia bancaria e impulsen la eficiencia en los procesos de innovación financiera.

## Colombia

- **Circular Externa 005:** Establecida el 11 de marzo de 2019, la regulación (amigable con la nube) establece los requisitos que deben seguir las instituciones financieras al implementar u operar servicios en la nube.

## Regulación “Sandbox”

Finalmente, un benchmark regulatorio que vale la pena mencionar es el Regulatory Sandbox. Introducida por primera vez en 2015 por la Financial Conduct Authority (FCA - la agencia reguladora del Reino Unido), la iniciativa tiene como objetivo replicar un concepto que es familiar para el mundo de la tecnología, algo similar a una prueba de concepto o POC<sup>5</sup>. La idea es facilitar la adopción segura de nuevas tecnologías y modelos comerciales probándolos previamente en un entorno seguro y controlado. De esta manera, la agencia reguladora puede observar el experimento durante un cierto período de tiempo, después del cual puede determinar qué regulaciones deben establecerse para garantizar la efectividad de esa operación específica.

Actualmente, hay dos formas en que se han establecido los entornos de prueba regulatorios, ya sea mediante criterios establecidos de común acuerdo por el ente regulador y la institución financiera, o mediante pautas establecidas por el regulador unilateralmente. Estos criterios establecen qué instituciones podrán participar en ese entorno de prueba específico.

La regulación “Sandbox” ha sido llevada adelante por varios países a nivel mundial, tal como se muestra en la Figura 2, y es un mecanismo extremadamente importante para regular la innovación

<sup>5</sup> <https://www.bbva.com/en/what-is-regulatory-sandbox/>

tecnológica en la industria financiera. Evita que los reguladores autoricen operaciones sin establecer los criterios y restricciones correctos; alterando así la estabilidad financiera. Al mismo tiempo, da lugar a que la industria financiera implemente de manera segura avances tecnológicos que son beneficiosos para la sociedad y la economía. En Brasil, una consulta pública ha sido iniciada por el Banco Central, en alianza con otras instituciones brasileñas, para realizar un “Sandbox” en el país (posiblemente a finales de 2020).

**Figura 2: Mapa del “Sandbox” Regulatorio, Global, 2019**



Fuente: [Frost & Sullivan, The Future of Regulation, 2019-2030, December 2019](#)

## El Camino por Delante: Próximos Pasos para los Reguladores Financieros en la Era de la Nube

A medida que las tecnologías y los modelos comerciales continúen evolucionando, las agencias reguladoras enfrentarán el desafío de actualizar y modificar las regulaciones actuales de acuerdo con diferentes casos de uso. Ante este escenario, ¿cuáles serían los próximos pasos de los órganos reguladores del sector financiero en América Latina? De cara al futuro, Frost & Sullivan considera dos iniciativas clave.<sup>6</sup>

### **Regulaciones Receptivas/Adaptables**

En la era de la transformación digital, conceptos como el *design thinking*, la metodología ágil y la prueba de concepto son todas palabras de moda. Todos ellos promueven la idea de experimentar, lanzar y optimizar continuamente una idea, producto, servicio o proceso. El ritmo acelerado de la tecnología y la innovación del modelo de negocio ahora requieren que se creen y actualicen regulaciones basadas en metodologías similares.

<sup>6</sup> Ver reporte de Frost & Sullivan [The Future of Regulation, 2019-2030](#) (Diciembre, 2019)



Debido a que los procesos actuales son estáticos y de decisión única y final, no requieren ni alientan a los reguladores a analizar las reacciones de las empresas y los consumidores ante una regulación, ni a revisar una determinada medida para considerar cambiarla o actualizarla. Esto puede conducir a una regulación excesiva o insuficiente.

Un proceso de regulación que es receptivo utiliza nuevas tecnologías, como la nube, analíticos de Big Data, e IA, para monitorear la adopción de tecnología, aprender con el tiempo y adaptarse a los cambios que deben realizarse. Esto beneficia a todo el ecosistema (reguladores, empresas y consumidores) porque optimiza la regulación financiera en función de las necesidades de los actores del mercado, la estabilidad y seguridad financieras.

En otras palabras, la misma innovación tecnológica que beneficia tanto a consumidores como a empresas, también puede tener un enorme impacto positivo al abordar los principales desafíos de los reguladores financieros.

### ***Regulaciones Colaborativas***

El escenario actual también requiere colaboración a lo largo de todo el ecosistema financiero, incluidos los gobiernos, los entes reguladores, los proveedores de tecnología en la nube y las instituciones financieras. Con el objetivo de mantener el ritmo de la evolución tecnológica, estos jugadores deben trabajar juntos para compartir mejores prácticas y crear pautas y reglas básicas para comprender mejor el impacto de las nuevas tecnologías y modelos de negocio, y responder en consecuencia.

Las regulaciones colaborativas incluyen a las empresas en el proceso regulatorio a través de conceptos como laboratorios de políticas, “Sandboxes” y formulación de políticas a través del *crowdsourcing*.

## Frost & Sullivan La Última Palabra

El sistema financiero está atravesando una profunda transformación a partir de la irrupción de tecnologías y modelos de negocio avanzados, así como por la aparición de nuevos participantes de mercado, como las FinTechs. Esta dinámica puede ser beneficiosa para consumidores y sociedades latinoamericanas enteras, al crear una **disminución potencial en el volumen de la población no bancarizada, reducir la informalidad económica y las ineficiencias bancarias**, lo que daría como resultado **la mejora en gran medida de la experiencia del cliente y del crecimiento económico**.

Sin embargo, para que este escenario se materialice en LATAM, **se deben establecer regulaciones financieras que aseguren las medidas de ciberseguridad y estabilidad financiera, y que al mismo tiempo incentiven la innovación y el crecimiento económico**. Esto plantea importantes desafíos para los reguladores del sistema financiero, los cuales necesitan mantenerse al día con un creciente ecosistema FinTech, y su impacto en la economía y la sociedad.

**Países clave en América Latina ya han publicado regulaciones amigables con la nube**, ya sea para instituciones financieras o para el propio gobierno, que han fomentado la apertura del entorno regulatorio financiero regional. Sin embargo, con el objetivo de que el espacio regulatorio evolucione sustancialmente y se adapte al entorno tecnológico en constante evolución, los reguladores financieros deben considerar los siguientes puntos:

- **Regulaciones Receptivas:** Aprovechar nuevas tecnologías como la nube para mejorar el proceso de regulación; por ejemplo, monitorear la adopción de nuevas tecnologías y su impacto en las empresas y los consumidores, aprendiendo a lo largo del tiempo y adaptando las regulaciones según sea necesario.
- **Regulaciones Colaborativas:** Permitir que los participantes del ecosistema (instituciones financieras y proveedores de tecnología en la nube) contribuyan al proceso regulatorio. Trabajar juntos puede dar a los reguladores más contexto para crear pautas y principios eficientes para el uso de la tecnología.

El mercado latinoamericano guarda un potencial significativo para el crecimiento económico y financiero. Los reguladores financieros pueden jugar un papel fundamental para materializar ese potencial.

### **Maiara Munhoz**

Analista Sénior de Industria – Computación en la Nube

Frost & Sullivan

[maiara.munhoz@frost.com](mailto:maiara.munhoz@frost.com)

### Acerca de Frost & Sullivan

Frost & Sullivan, la consultora global para crecimiento empresarial, trabaja en colaboración con sus clientes para obtener una ventaja competitiva a partir de nuestra visión innovadora que abarca los desafíos y oportunidades de crecimiento globales. Durante más de 50 años, hemos desarrollado estrategias de crecimiento para un extenso número de clientes, entre los que se incluyen parte de las compañías globales Top 1000, empresas emergentes, el sector público e inversores. ¿Está su organización preparada para la próxima ola de convergencia de la industria, las tecnologías de punta, el aumento de la intensidad competitiva, las nuevas mega tendencias, las mejores prácticas innovadoras, las nuevas dinámicas de los clientes y las economías emergentes? [www.frost.com](http://www.frost.com)

### CONTÁCTANOS

Para más información, visita [www.frost.com](http://www.frost.com), marca +1-877-463-7678, o escribe a [inquiries@frost.com](mailto:inquiries@frost.com).