

# Redibujando las fronteras: Crecimiento de la influencia FinTech en los Servicios Financieros

Global FinTech Survey 2017

**82%**

de las compañías establecidas  
planea incrementar alianzas  
con FinTech en los próximos 12  
meses

**77%**

de los encuestados planea  
incluir en sus sistemas  
o procesos la tecnología  
blockchain para el 2020

**20%**

es el ROI anual esperado en  
proyectos FinTech por los  
encuestados en América Latina



## Contenido

## Mensajes clave

Introducción 3

Global FinTech Survey 2017 – Perfil de encuestados 3

### FinTech y Servicios Financieros se están acercando

Entidades que lideran la disrupción Fintech 4

Instituciones financieras listas para alianzas 5

Más del 80% cree que su negocio está en riesgo



En Colombia:  
54% de las entidades cree que perderá más del 20% de ingresos en los próximos 5 años de manos de empresas FinTech

Las Instituciones financieras se están adaptando a la naturaleza disruptiva FinTech



En Latinoamérica:  
75% de las entidades incrementará esfuerzos internos para innovar

Las instituciones financieras están aprendiendo a integrarse y a generar alianzas



Globalmente:  
82% espera incrementar alianzas con FinTechs en los próximos 3 a 5 años

### Tecnologías emergentes que habilitan la aproximación FinTech

Tendencias de innovación por foco de sub-industria 6

Blockchain está saliendo del laboratorio 8

Inversión en tecnologías emergentes ayudará a disminuir la brecha



Globalmente:  
30% de las entidades está invirtiendo en Inteligencia Artificial

Blockchain está en la fase de implementación



En Colombia:  
60% espera adoptar tecnología blockchain en sus sistemas o procesos para 2018

La regulación activando la innovación y la disrupción



En Latinoamérica:  
57% de las entidades ve, en la autenticación digital de la identidad, la principal barrera para la innovación

### Gestionar las expectativas será clave

La única manera de obtener retorno es invertir en aprender 9

Conclusión 10

Contactos 11

Las entidades deben familiarizarse con las nuevas tecnologías



En Colombia:  
71% de los encuestados considera que la innovación FinTech facilita la expansión de productos y servicios

## Introducción

La revolución FinTech tuvo un efecto contundente en el Mercado global el año pasado. El fondeo para proyectos relacionados con FinTech se traslada desde los inversionistas de capital de riesgo, quienes aún dominan la arena, hacia un nivel de inversión más participativo. **Las instituciones financieras y las compañías FinTech están acercándose entre ellas y redibujando las líneas que las separa.** Esto ha derivado en que las compañías establecidas en el sector financiero comiencen un proceso de innovación interno a través de alianzas y acuerdos comerciales con emprendimientos FinTech, tecnologías emergentes e innovaciones sociales.

Los hallazgos en este reporte están basados en respuestas de más de 1,300 ejecutivos de la industria de servicios financieros y fundadores de compañías FinTech exitosas en 71 países, quienes participaron en la Encuesta Global FinTech PwC 2017. El reporte fue también fortalecido con las investigaciones de nuestro equipo PwC DeNovo, enfocado en innovación FinTech y su impacto en las instituciones financieras en diferentes mercados.

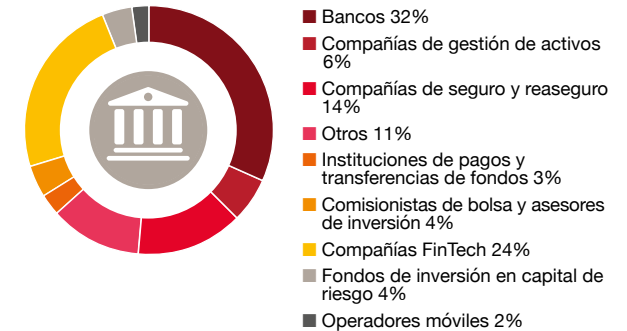
**Hemos complementado este estudio global comparando las respuestas de los encuestados en Latinoamérica, y específicamente Colombia, con las tendencias globales.** Esto nos permite identificar los retos específicos para nuestro mercado y destacar cómo los Servicios Financieros están innovando como respuesta a los cambios en la tecnología financiera.

Más de **1,300** encuestados de **71** países diferentes alrededor del mundo

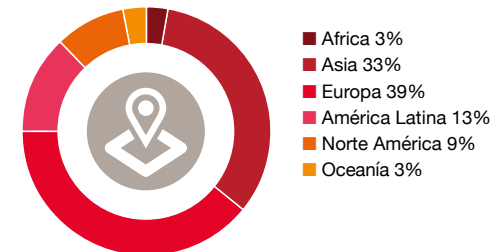
## Encuesta Global FinTech 2017

### Perfil de los participantes

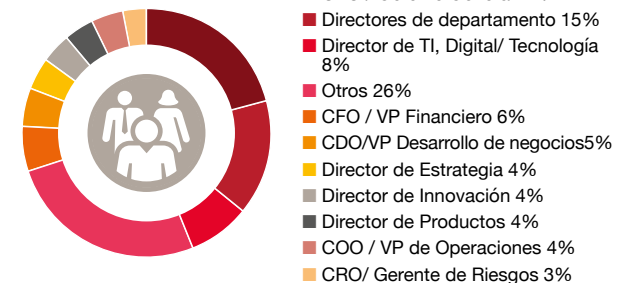
#### Tipo de compañías



#### Origen de los encuestados



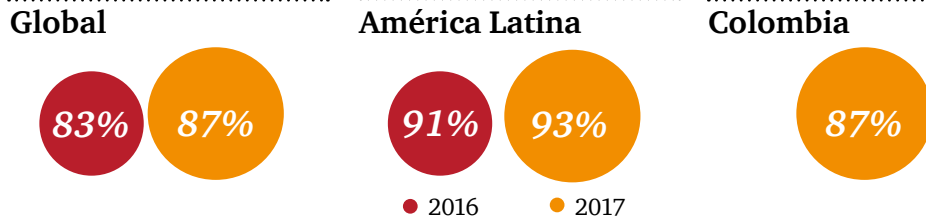
#### Rol de los encuestados



## Las compañías FinTech y de Servicios Financieros se están acercando...

Más del 80% considera que su negocio está en riesgo

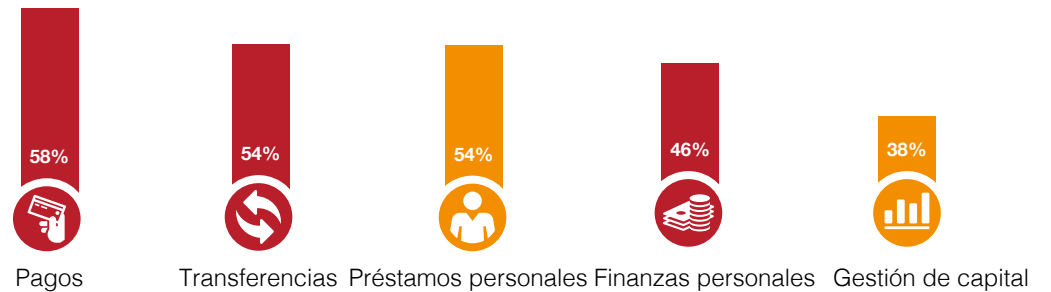
Hay un temor de perder parte del negocio a causa de los innovadores, comenzando con los negocios de pagos, transferencia de fondos y finanzas personales. La gran mayoría (88%) de los encuestados considera que parte de su negocio está en riesgo frente a las compañías FinTech.



En Colombia, cada vez **más consumidores adoptarán servicios financieros de proveedores no tradicionales**. Los usuarios pioneros se familiarizarán con actividades de pagos y transferencia de fondos que usan nuevas innovaciones en un corto periodo de tiempo, y los préstamos personales emergerán como la siguiente actividad más demandada por los usuarios. Las instituciones financieras tendrán que adaptar su manera de pensar para ser más abiertos con las innovaciones FinTech con el fin de acoger estos desarrollos y mantener a sus clientes.

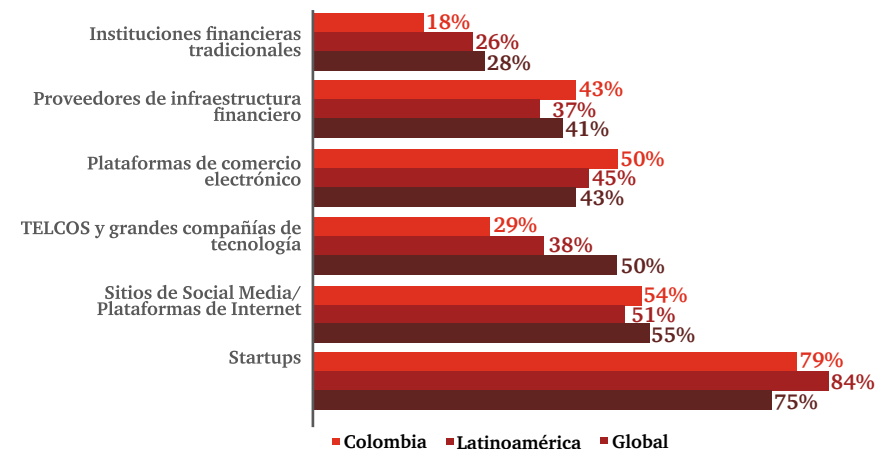
La revolución FinTech ha evolucionado desde emprendimientos que desean asumir y superar a las entidades afianzadas, hacia un ecosistema más amplio donde diferentes negocios están buscando crear y consolidar alianzas. **Los emprendimientos FinTech no solo necesitan capital: necesitan clientes**. Al mismo tiempo, según los encuestados, son las entidades establecidas las que menos liderarán la disrupción y, por ende, necesitan nuevas maneras de dirigir el cambio y poner en marcha la innovación.

### ¿Qué actividades financieras usted considera que sus clientes ya están llevando a cabo con compañías FinTech?



Nuestra encuesta resalta cómo la innovación proviene de fuera del sector de servicios financieros y es impulsada por una variedad de fuentes, incluyendo compañías de tecnología, plataformas de comercio electrónico y redes sociales. Esta nueva estrategia de alianzas ofrece una alternativa tanto para los nuevos competidores como para los emprendedores.

### ¿Qué entidades son las que tienen mayor potencial de crear disrupción en los Servicios Financieros en los siguientes cinco años?



## ... y están listas para aliarse

La crisis financiera global dió lugar a un periodo prolongado de programas de transformación del negocio en las instituciones financieras. Una década después, con mucha inversión realizada, los resultados no parecen generosos para los usuarios finales. Los productos y servicios básicos parecen y cuestan, a simple vista, lo mismo que antes. Por esta razón, muchos participantes del negocio financiero quieren acoger la innovación FinTech como una alternativa para romper este ciclo.

Las compañías FinTech crean un ecosistema que impulsa la recolección de grandes cantidades de datos y edifica relaciones de confianza con sus clientes. Las instituciones financieras han identificado la importancia de pertenecer a estos ecosistemas y están intentando engancharse a estos y llevar innovación dentro de sus entidades. Adoptar estrategias de crecimiento efectivas e integrarse con FinTech será esencial para asociarse por la innovación.

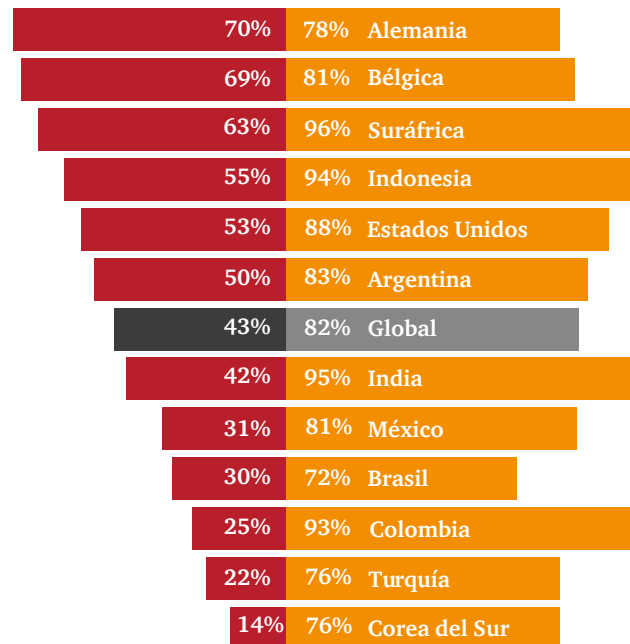
Según la encuesta, los países latinoamericanos están por debajo del promedio global en alianzas actuales con compañías FinTech, salvo por Argentina. Los beneficios de asociarse con los innovadores facilitará, por un lado a las firmas establecidas delegar parte de su investigación y desarrollo para entregar soluciones de manera más rápida al mercado. Por el otro, a las FinTech, probar sus teorías o modelos al acceder a grandes bases de información y a una base de clientes existentes que las entidades establecidas ya poseen.

*“La innovación está ocurriendo afuera de las organizaciones, con las tecnologías emergentes siendo apalancadas por startups, y si las entidades financieras quieren acelerar su innovación, deben incrementar su colaboración significativamente con compañías FinTech”*

Manoj Kashyap, Global FinTech Leader, Partner PwC US



### Alianzas actuales y previstas por país



- Porcentaje de encuestados que actualmente se encuentran en una alianza con compañías Fintech
- Porcentaje de encuestados que esperan incrementar alianzas con Fintech en los próximos 3 años

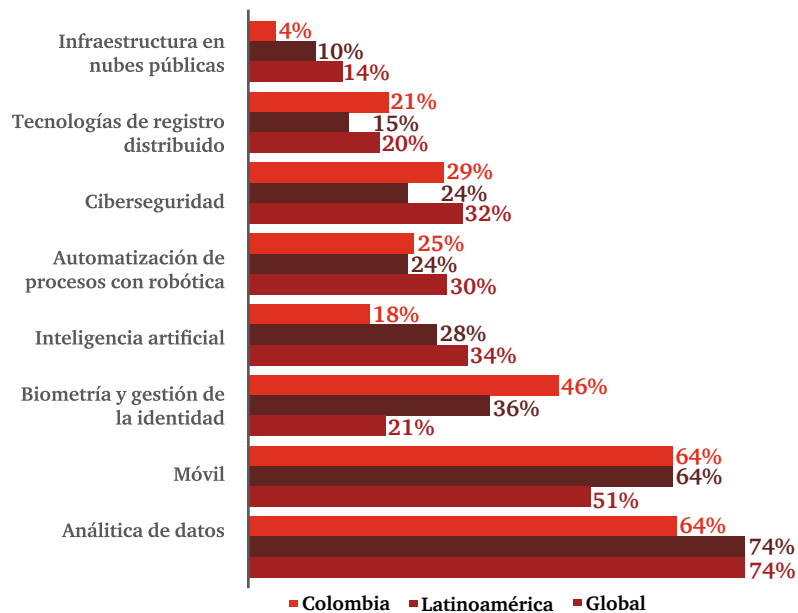
*“Las instituciones financieras tradicionales son muy lentas para implementar cosas. Para una startup no toma tiempo adaptarse a las nuevas circunstancias y hacer los cambios respectivos. Integrarse con ellas es una pesadilla porque les falta cultura, know-how y el incentivo por innovar.”*

CEO of a Latin American FinTech company

# Tecnologías emergentes que habilitan la aproximación a FinTech

Las compañías FinTech están generando cambios en el mercado al enfocarse en renovar la experiencia del cliente a través de tecnologías emergentes. Mientras las entidades establecidas se adaptan a este nuevo mercado y comienzan a entender estas tecnologías, deberían acercarse más a las FinTech, hacer uso de sus innovaciones, anticiparse a las nuevas regulaciones y lograr ofrecer una mejor experiencia a sus clientes.

El foco de renovación tecnológica de las instituciones financieras necesita seguir las tendencias que las compañías FinTech están estableciendo. Globalmente, **las instituciones financieras están concentrando sus esfuerzos en actualizar sus sistemas ya existentes** con un gran foco en análisis de datos y tecnologías móvil. Sin embargo, para Latinoamérica y específicamente Colombia, hay un interés mayor en invertir en biometría y gestión de la identidad en comparación con otras regiones.



## Banca

- Todos los encuestados de entidades bancarias colombianas incrementarán sus soluciones digitales para mejorar sus operaciones en los próximos años.
- Los banqueros locales ven con mayor importancia responder a la tendencia de la aparición de los *Marketplace* de préstamos, siendo está, en contraste, la menos importante globalmente.
- Aunque invertir en tecnología y nuevas soluciones para la inclusión financiera en Latinoamérica es un reto del ecosistema, los encuestados consideran más importante y con mayor oportunidad de enfocar esfuerzos futuros, el entender y definir nuevos productos y servicios con enfoque en finanzas personales para sus clientes actuales.
- Los bancos saben que deben continuar su esfuerzo por mejorar la experiencia del cliente y le apuntan a proyectos de mediano y largo plazo. En general, esperan un ROI (retorno de inversión) del 20% en proyectos relacionados con innovación FinTech.



## Seguros

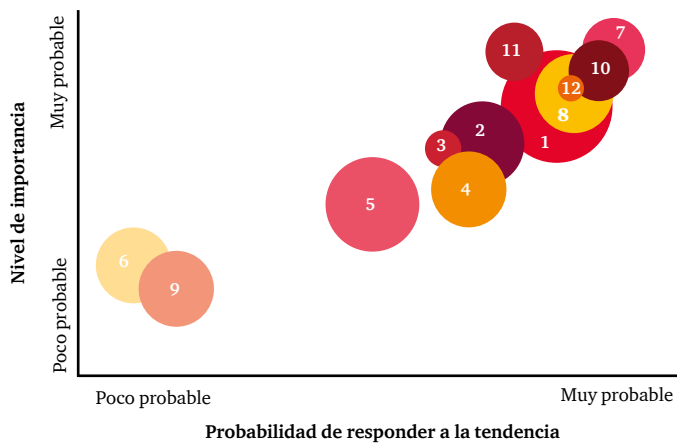
- Responder al incremento de la sofisticación de los modelos de datos y análisis e identificación de riesgos es la tendencia más importante para los aseguradores globalmente. Sin embargo, en la región, no es la principal tendencia a ser enfrentada.
- Para las aseguradoras latinoamericanas, mejorar los modelos para prospectar, capturar y servir clientes de una manera más efectiva es la principal tendencia a responder en los próximos años.
- Definitivamente, los agregadores y comparadores de precios de seguros es una tendencia que los encuestados no encuentran importante y muy pocos ven viable que vayan invertir en esta área en los próximos años.
- El aumento de la innovación no será suficiente para sostener la rentabilidad en el sector. Los aseguradores son cautos al proyectar su retorno de inversión en innovación FinTech y en promedio esperan obtener un ROI (retorno de inversión) del 13%, el más bajo en la industria de servicios financieros.



# Tendencias de innovación para la industria

Para ayudar a los jugadores en la industria a direccionar su camino, hemos identificado las tendencias en Gestión de Activos y Capital, Banca, Seguros y Transacciones y Servicios de Pago más significativas para los próximos cinco años.

El tamaño de las burbujas es proporcional al número de compañías FinTech relacionadas evaluadas por la



## Gestión de Activos y Capital

- 1. Incremento de soluciones digitales para mejorar las operaciones a través de la integración\*
- 2. Innovación en herramientas de investigación y capacidades en analítica para mejorar la toma de decisiones en inversión
- 3. Cambio desde la tecnología como habilitante de las relaciones a experiencias digitales con soporte humano

## Banca

- 4. Aumento del empoderamiento de los asuntos financieros propios del cliente
- 5. Surgimiento de nuevos servicios y soluciones para los clientes desatendidos y marginados\*\*
- 6. Mejoras en análisis de créditos usando métricas no tradicionales para determinar capacidad crediticia

## Seguros

- 7. Refinamiento en modelos de datos y analítica para identificar y cuantificar riesgos
- 8. Refinamiento de métodos para prospectar, capturar y servir clientes de una manera más efectiva
- 9. Auge de agregadores y comparadores de productos y servicios de diferentes proveedores

## Transacciones y servicios de pago

- 10. Uso de métodos avanzados, herramientas y tecnologías para mejorar la seguridad de la información y prevenir, detectar y analizar fraude
- 11. Proliferación de billeteras electrónicas y nuevas opciones de pagos
- 12. Aumento en el uso de datos del cliente para mejorar el valor agregado en la oferta de servicios

\* Esta tendencia es la más relevante también en Banca

\*\* También una de las tendencias más relevante en Gestión de activos y capital



## Gestión de capital y activos

Al igual que el sector bancario, aumentar las soluciones digitales para mejorar la operación es la principal tendencia a responder según los encuestados.

Sin embargo, gestores de fondos privados están muy despreocupados con la disrupción en su industria para tomar plenamente ventajas de los desarrollos FinTech. Continúan siguiendo la manera tradicional de innovar y están enfocados en iniciativas en el corto plazo antes que considerar transformaciones en su mercado.

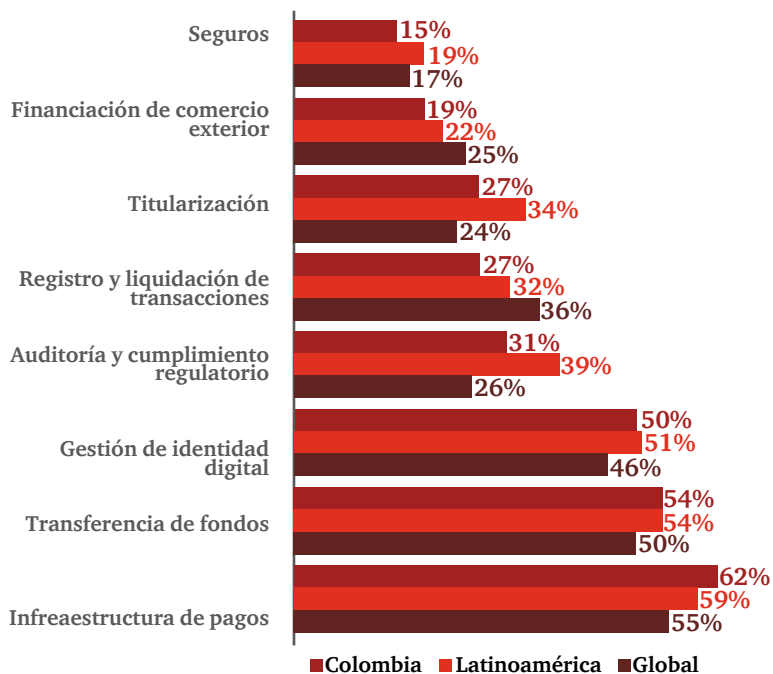


## Transacciones y servicios de pago

Las compañías de pago han monitoreado el origen y consolidación de las FinTech relacionadas con su industria y están invirtiendo en diferentes tecnologías (análisis de datos automatizados, tecnología móvil y ciber seguridad) que reflejan las tendencias más importantes en este sector de los servicios financieros.

## Blockchain está saliendo del laboratorio

¿Qué entidades son las que tienen mayor potencial de crear disrupción en los Servicios Financieros en los siguientes cinco años?



En la medida en que más compañías se están dando cuenta de los casos de uso de blockchain, el fondeo para esta tecnología aumenta. De hecho, según datos de la plataforma DeNovo de PwC, la inversión en compañías blockchain ha aumentado en un 79% año a año hasta los US\$450 millones en 2016.

Esta tecnología se está moviendo desde una moda hacia la realidad y estamos convencidos que los casos de uso se volverán más comunes entre los participantes. Mientras blockchain se vuelve parte de la estrategia, utilizar esta innovación en el negocio no ocurrirá de la noche a la mañana. Sin embargo, el 55% de los encuestados planea adoptar esta tecnología en un proceso o sistema en producción para el 2018 y el 77% para el 2020. En ese momento, se convertirá rápidamente en un elemento común en el ecosistema financiero.

Los encuestados en Norteamérica son los que están más familiarizados con la tecnología y consideramos que es factible que se adopte en varios periodos de tiempo. Para los encuestados en Latinoamérica, la tecnología blockchain hará parte en infraestructura de pagos, transferencia de fondos y gestión de identidad digital, principalmente. Sin embargo, en contraste con los resultados globales, un mayor interés en **cumplimiento regulatorio y auditoría podría significar tomar la delantera en la innovación** en estas temáticas y fomentar cambios en las áreas de back office de las entidades financieras en la región.

Vemos también un interés creciente de los aseguradores en esta tecnología en áreas como seguros personales y marítimos, incluyendo los procesos de reclamación. El sector bancario también ha estado activo probando aplicaciones para las actividades de financiación de comercio internacional y gestión de la cadena de abastecimiento.

**77%** espera adoptar blockchain como parte de un sistema en producción para el 2020



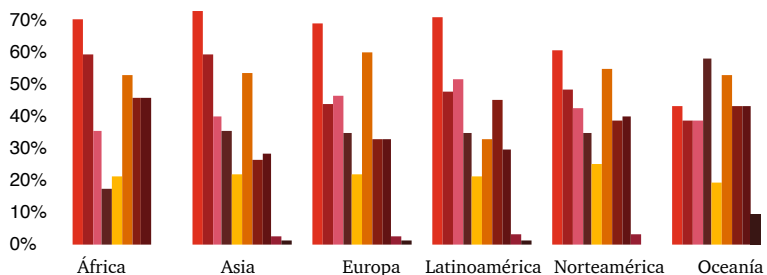


# La única manera de obtener rentabilidad es invirtiendo para aprender

**Priorizar el proceso de innovación es clave para las entidades financieras.** Las oportunidades alrededor de la innovación FinTech son cuantiosas. La industria de servicios financieros ha asignado considerables montos de capital a proyectos e iniciativas que apalancan nuevas tecnologías y transforman los modelos de negocio para responder a este cambio sin precedente de la industria. Nuestra encuesta evidencia que expandir productos y servicios es el beneficio más esperado por los encuestados en todas las regiones, (60% globalmente). En Latinoamérica, invertir en tecnologías FinTech es importante para responder rápidamente a la competencia. Sin embargo, muchas entidades ya comprometidas con esta evolución son cautelosas sobre los retornos esperados.

**En su opinión, ¿Cuáles son las oportunidades relacionadas con el crecimiento FinTech en su industria?**

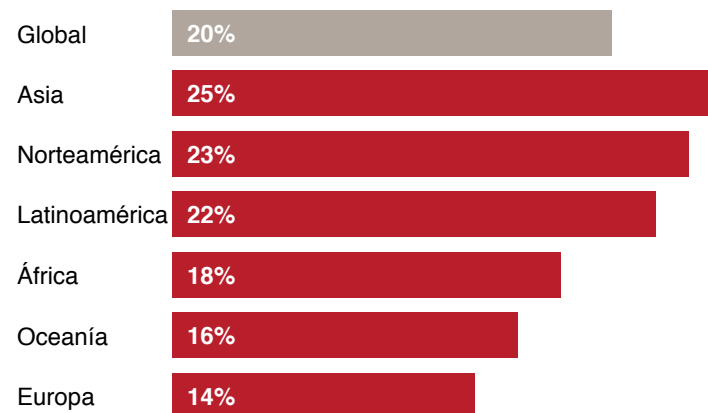
## 2017 - Desglose por región



- Expandir productos y servicios
- Incrementar la base de clientes
- Responder rápidamente a la competencia
- Reducir el costo del personal
- Reducir los costos de infraestructura de TI
- Beneficiarse de los datos y análisis actuales
- Mejorar la retención de clientes
- Otros

Fuente: PwC Global FinTech Survey 2017

**¿Cuál es su retorno anual esperado de la inversión en proyectos relacionados con FinTech?**



Fuente: PwC Global FinTech Survey 2017

Las instituciones financieras deben familiarizarse con las nuevas tecnologías, evaluar las implicaciones de las diferentes tendencias y priorizar impactos, esfuerzos y oportunidades. En promedio, los encuestados esperan un retorno de la inversión (ROI) del 20% en proyectos relacionados con FinTech. Deben eventualmente ser capaces de lograr este ROI a través de la combinación de los resultados de proyectos específicos y las oportunidades de transformación y crecimiento.

Invertir para aprender es un proceso largo que requiere de un ambiente de cultura corporativa que promueva la innovación y atraiga talento. Una preocupación común entre las entidades establecidas y las FinTech es que en promedio, 80% de los encuestados en Latinoamérica tienen problemas al contratar y retener el personal con las habilidades necesarias para innovar en la industria.

## Conclusión – Innovación alineada con objetivos

**Las instituciones financieras están aprendiendo a aliarse e integrarse**

**82%**

*Se espera crecer en alianzas FinTech en los próximos 3 a 5 años*

**Invertir en habilitar tecnologías emergentes ayudará a disminuir el gap**

**46%**

*de las grandes compañías FinTech están invirtiendo en Inteligencia Artificial, contra el 30% de las grandes instituciones financieras*

**20%**

*es el ROI anual esperado en proyectos FinTech*

### ***Evaluar tecnologías emergentes***

Las instituciones financieras deberían definir una nueva manera de evaluar las tecnologías provenientes de los innovadores. Por ejemplo, teniendo un equipo dedicado a monitorear globalmente estas tecnologías podrán ser capaces de entender el potencial de la disrupción FinTech.

### ***Adoptar una perspectiva de alianzas***

Asociarse implica juntar habilidades, talentos, recursos y aprendizaje de cada una de las partes. Sin embargo, las compañías deben asegurarse de que, con quien se asocien, sea una compañía de tecnología o una institución financiera, encajen bien.

### ***Integrarse para innovar***

Los sistemas preexistentes necesitan ser actualizados para que se puedan adaptar a los escenarios futuros. Las entidades establecidas deberían comenzar a utilizar sistemas modernos basados en la nube y de fuente abierta utilizados hoy por las FinTech, y deberían trabajar en colaboración para integrar nuevas tecnologías y datos de manera automatizada.

### ***Crear una cultura de TI proactiva al cambio tecnológico***

Cambiar la cultura de TI, de una que actualmente dificulta el proceso de innovación hacia una que sea ágil y moderna, asegurará que los procesos sean fluidos y los nuevos productos y servicios sean desarrollados sin contratiempos.

### ***Promover una cultura enfocada en el talento y la innovación***

Una cultura que promociona la innovación in-house atrae el talento correcto. Es importante contar con el conjunto de habilidades adecuadas enfocadas en innovación para asegurar que la compañía lidere este tema en el sector y no se rezague.

### ***Enfocarse en la voz del cliente y migrar hacia un pensamiento de afuera hacia adentro***

La voz del cliente surge del análisis en conjunto de datos que provienen de diferentes fuentes. Las compañías deben asegurarse de que están respondiendo a sus necesidades y de que son capaces de adaptar, diseñar y desarrollar productos y servicios centrados en el cliente.



---

## *Contacts*

### **Mónica Jiménez**

Socia Advisory

PwC Colombia

+57 (1) 634 0555

[monica.jimenez@co.pwc.com](mailto:monica.jimenez@co.pwc.com)

### **Julián Díaz**

Associate Partner

PwC Colombia

+57 (1) 634 0555

[julian.diaz@co.pwc.com](mailto:julian.diaz@co.pwc.com)

[pwc.com/fintechreport](http://pwc.com/fintechreport)

### **Hernán Navia**

Latin America FS Advisory Leader

PwC

+1 (305) 375 6308

[hernan.navia@us.pwc.com](mailto:hernan.navia@us.pwc.com)

### **Juan Pablo López**

Associate Partner

PwC Colombia

+57 (1) 634 0555

[juan.p.lopez@co.pwc.com](mailto:juan.p.lopez@co.pwc.com)

*Síguenos  
PwC Colombia*



[pwc.com/fintechreport](http://pwc.com/fintechreport)

PwC ayuda a las organizaciones y personas a crear el valor que están buscando. Somos una red de firmas presente en 158 países, con más de 236.000 personas comprometidas a entregar calidad en los servicios de Auditoría, Impuestos y Consultoría. Cuéntanos lo que te importa y encuentra más información visitando nuestra web: [www.pwc.com](http://www.pwc.com).

© 2017 PricewaterhouseCoopers. PwC se refiere a las Firmas colombianas que hacen parte de la red global de PricewaterhouseCoopers International Limited, cada una de las cuales es una entidad legal separada e independiente. Todos los derechos reservados.