

INNOVACIÓN Y ADOPCIÓN TECNOLÓGICA EN EL SECTOR FINANCIERO

RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN EJECUTIVO

El auge de internet, los dispositivos móviles y la capacidad de procesamiento de las computadoras han cambiado diametralmente la forma en la que los productos y servicios financieros son ofrecidos en el mundo, trayendo beneficios tanto para los oferentes: menores costos, nuevas formas de relacionarse con sus clientes y operación sin horarios, como para las personas: servicios más convenientes, inmediatos, variados y seguros. Así también, este proceso ha cambiado la estructura de mercado aumentando la competencia, no solo entre incumbentes, sino también mediante nuevos entrantes de base tecnológica, o *fintechs*. Estos actores tienen la ventaja de poseer estructuras organizacionales e informáticas más livianas y flexibles que la industria tradicional, pudiendo abarcar segmentos de clientes con mayor especificidad, o partes de la cadena de valor. Uno de los mayores beneficios sociales de dicha competencia es la inclusión financiera de segmentos anteriormente excluidos, fomentando a su vez un sector financiero más profundo y estable frente a shocks económicos. No obstante, la tecnologización de estos productos y servicios presenta nuevos riesgos (a) para las instituciones financieras, como la ciberseguridad y la disminución en gobernanza, (b) para las personas, como la mayor exposición de sus datos y a riesgo financiero y (c) para la economía en su conjunto, como el aumento de la prociclicidad y contagio.

En este contexto, en enero de 2021 el presidente Sebastián Piñera mandató a la Comisión Nacional de Productividad a revisar literatura y casos prácticos de la adopción de innovación tecnológica en la industria financiera internacional, además de la realización de un diagnóstico integral de esto mismo por parte del mercado financiero tradicional chileno.

El estudio y sus hallazgos

La estrategia de investigación se basó en una exhaustiva revisión bibliográfica, identificando las tendencias tecnológicas que el sector está adoptando en el contexto internacional, los beneficios micro y macrofinancieros de la innovación tecnológica, como también sus costos y el avance de los modelos de finanzas abiertas. A modo de contrastar esta información con el contexto local se realizaron más de 30 entrevistas con instituciones, gremios, académicos e investigadores entre enero y abril de 2021. Además, para conocer a cabalidad las estrategias y percepciones de la industria tradicional en la materia, entre febrero y marzo de 2021 se realizó una encuesta distribuida de manera digital a bancos, aseguradoras, administradoras de fondos, corredoras de bolsa, cooperativas de ahorro y crédito, sociedades de apoyo al giro, cajas de compensación, emisores de tarjetas y otros. Esto corresponde a un primer esfuerzo nacional por conocer las tendencias actuales de innovaciones tecnológicas en el mercado, consultando directamente a la industria tradicional. Las respuestas a este instrumento congregaron una participación de mercado especialmente alta en bancos, cooperativas y administradoras de fondo, con más del 90% de la cuota de mercado en las dos primeras y el 70% en la tercera.

Innovación tecnológica en la industria tradicional

Las principales tendencias de innovación de la industria financiera internacional son: (a) tecnologías móviles, (b) interfaces de programas de aplicaciones (*APIs*, por sus siglas en inglés), (c) computación en la nube (o *cloud computing*), (d) inteligencia artificial y (e) *blockchain*. En el ámbito local, las tres primeras han sido las prioridades de desarrollo

en los últimos años en más de la mitad de las instituciones encuestadas. Más allá de las tecnologías específicas, los objetivos buscados mediante el proceso de innovación han sido primordialmente la mejora en la relación con los clientes, en la eficiencia de la operación y en la oferta de productos. Un hallazgo importante es que, en la actualidad, los procesos de innovación en la industria tradicional local e internacional han buscado no solo una mayor rentabilidad, sino que han demostrado ser una herramienta para no perder competitividad frente a la misma industria y a nuevos entrantes. Por otro lado, las instituciones locales han enfrentado barreras regulatorias y falta de elementos habilitantes que las han ralentizado o detenido en su proceso de innovación. Mismo efecto ha tenido la insuficiencia de talento digital, evidenciado en diversos estudios para el ámbito nacional. Finalmente, al querer cuantificar la injerencia de la tecnologización de los servicios financieros en el bienestar de las personas (mediante inclusión financiera y otros mecanismos), se constató la escasa disponibilidad de información estandarizada y de carácter público sobre el uso y calidad de los productos que operan de forma digitalizada, sin que a la fecha existan estadísticas o mediciones públicas disponibles.

Relación de la industria tradicional con fintechs

En el ámbito internacional, las *fintechs* han fomentado la competencia en el mercado financiero utilizando la flexibilidad a su favor para pujar los precios a la baja y fomentar la inclusión financiera. En cambio, en este estudio se encuentra que localmente estas organizaciones son consideradas principalmente colaboradoras para la industria tradicional, funcionando bajo una relación cliente-proveedor y dando cuenta de un bajo nivel de amenaza competitiva en la mayoría de los casos. Hoy, casi un 70% de las instituciones tradicionales está

colaborando con al menos una *fintech*, buscando mayor innovación y mejoras al servicio al cliente y experiencia.

Ciertas regulaciones para operar en el mercado financiero chileno y la falta de un marco regulatorio idóneo que reconozca las particulares características de determinados modelos de negocios han sido la principal barrera para la operación de las *fintech* que buscan el ofrecimiento de sus productos y servicios directamente a los clientes finales, desincentivando además, la innovación. Países de la región como Colombia y México han optado por incorporar marcos regulatorios específicos, o bien, flexibilizar la regulación bajo el pilar de proporcionalidad en exigencias y riesgos, a modo de fomentar la tecnologización del mercado. Lo mismo se aprecia a nivel local con las modificaciones introducidas recientemente por el Banco Central en la regulación de medios de pago¹ y la propuesta de lineamientos para la regulación de modelos de negocio *fintech* en ámbito de mercado de valores formulada en White paper² publicado por la Comisión para el Mercado Financiero³.

Finanzas abiertas

Los esquemas de finanzas abiertas alrededor del mundo comenzaron a gestarse en la década pasada, empoderando a las personas sobre sus datos y permitiendo la libre movilidad de clientes en el mercado

¹ Recientemente, el Banco Central de Chile revisó la regulación aplicable a operadores de tarjetas de pago y proveedores de servicios de pago con el fin de incorporarles mayor proporcionalidad y facilitar la entrada de nuevos participantes en la adquirencia. Asimismo, anunció que está trabajando en una propuesta de regulación flexible y adaptable para promover innovaciones en los sistemas de pagos de bajo valor, con la finalidad de ampliar las oportunidades para los usuarios y diversificar los medios de pago disponibles en el sistema financiero, permitiendo la compensación de transacciones originadas en distintas plataformas y al mismo tiempo estableciendo resguardos prudenciales adecuados, en respuesta a esta tendencia. Esta siguió una de las recomendaciones de CNP (2019).

financiero. El principal objetivo que originó estos modelos fue el fomento a la competencia y disminución de la concentración de los actores del sector. No obstante, ello ha tenido otras externalidades positivas, como el impulso a nuevas infraestructuras para el intercambio de datos y el estímulo a un ofrecimiento más amplio de productos en esta y otras industrias.

En el estudio sobre “Tecnologías Disruptivas: Regulación de plataformas digitales”, la Comisión Nacional de Productividad formuló recomendaciones específicas en este ámbito en su apartado sobre “Servicios Financieros Fintech”, planteando la conveniencia de promocionar un esquema de “banca abierta” que facilite la apertura e intercambio ágil y seguro de información financiera entre actores tradicionales y nuevas empresas del sector financiero como las *fintech*, con consentimiento del cliente. El Ministerio de Hacienda ha anunciado que recogería dichas recomendaciones en un proyecto de ley sobre la materia a ingresar a tramitación legislativa durante el presente año⁴.

Al respecto, este estudio recaba evidencia sobre el nivel de adopción tecnológica en el sector financiero como una condición habilitante para la implementación de un esquema de finanzas abiertas. Casi el 70% de las instituciones financieras tradicionales locales sostiene que le

² Se conocen como “White paper” a los documentos que publican los gobiernos en determinados casos para informar a los órganos legislativos o a la [opinión pública](#) con el objetivo de ayudar a los lectores a comprender un tema, resolver o afrontar un problema (por ejemplo diseñando una política gubernamental a largo plazo), o tomar una decisión. En el contexto de las criptomonedas, el término es muy usado para referirse a documentos técnicos relacionados con protocolos o fichas criptográficas, teniendo un objetivo semejante, aunque no emitidos necesariamente por una autoridad central.

³ CMF (2020). Desarrollo, regulación y supervisión de tecnologías digitales en la industria de seguros.

beneficiaría un modelo de finanzas abiertas, posibilitando la apertura de nuevas líneas de negocio, lo que complementarían su oferta de servicios. Con respecto a la tecnología necesaria para aprovechar estos esquemas, la literatura detalla tres habilitadores en las organizaciones: (a) estándares de ciberseguridad y almacenamiento de datos que aseguren la protección de la información de los clientes, (b) métodos robustos para autenticar a los clientes, y (c) herramientas seguras para el traspaso de información a terceros.

La industria financiera local respondió en este estudio, que en más del 75% de los casos cuenta con los tres elementos antes señalados resueltos, o que está trabajando para ello, lo que resulta una condición favorable para la implementación de un marco regulatorio que potencia el desarrollo de finanzas abiertas en Chile. Lo anterior, sin perjuicio de la relevancia de contar con un marco regulatorio y de supervisión que permita mitigar y cautelar los riesgos asociados al mayor intercambio de datos que se da bajo un esquema de consentimiento otorgado por el cliente titular de los datos. Más aún, es importante resaltar que, para su correcto funcionamiento, un esquema de finanzas abiertas necesita de un marco robusto que proteja los datos personales, no presente en la legislación actual.

⁴ CNP (2019). Tecnologías Disruptivas: Regulación de Plataformas Digitales.

Conclusión

El presente estudio discute cómo la tecnologización de la industria puede estimular a la competencia, reducir precios, generar mejoras en cobertura y calidad y favorecer una mayor estabilidad macroeconómica, entre otros. Mediante estos mecanismos, la adopción de nuevas tecnologías tiene el potencial de incrementar la productividad del sector financiero y de la economía chilena en general. Más aún, el escenario motivado por el COVID-19 ha hecho necesarias las operaciones remotas en el mercado, otorgándole el grado de urgencia a la digitalización de los productos y servicios financieros.

A través de numerosas entrevistas y encuestas a la industria financiera tradicional -en un primer esfuerzo nacional por recabar información sobre tendencias tecnológicas actuales del mercado- ha quedado patente la relevancia y urgencia de generar las condiciones idóneas en el país que permitan progresar en materia de adopción de tecnologías digitales. Así, se identificaron barreras para su avance provenientes tanto del ámbito público como del privado, muchas de las cuales podrían ser mitigadas a través de modificaciones normativas.

La CNP pone énfasis en la importancia de impulsar la innovación tecnológica en la industria financiera y se espera que las trece recomendaciones presentadas en este estudio sirvan para promover este fin mediante un esfuerzo de política pública.