



*Boletín  
mensual que  
tiene el  
propósito de  
acercar a los  
empresarios a  
la realidad del  
Sistema  
Nacional de  
Ciencia  
Tecnología e  
Innovación  
(SNCTI)*

Febrero 2013



**TE CONECTA CON:**

**LA INNOVACION EN LOS SERVICIOS BANCARIOS**

En la actualidad es cada vez más usual encontrar herramientas informáticas que permitan acceder a productos bancarios de manera segura y efectiva.

Este nuevo formato de Banca Electrónica, redefine procesos, herramientas y productos destinados a evitar que el cliente tenga la necesidad de acercarse a una sucursal bancaria física y así eliminar molestias ocasionadas por costos y tiempos de desplazamiento al igual que el respectivo costo de las transacciones. Simultáneamente promueve una mejor atención en las sucursales físicas, menos congestión en ventanillas, disminución en el uso de recursos como papel y tintas, procurando mantener un contacto más personalizado con el cliente ofreciendo productos de acuerdo a sus necesidades específicas, todo bajo un control y monitoreo en tiempo real.

Podemos estar presenciando una evolución del concepto de Banca Electrónica, hacia la introducción de Innovaciones Financieras (en este caso para personas naturales y empresas, las cuales difieren de las grandes estrategias financieras que rigen los mercados de capitales, los cuales estarían fuera del alcance de este texto) que afectan directamente el desarrollo de una sociedad como conjunto y demuestran en cierta medida el grado de madurez de su sistema financiero.



#### **DIRECTOR**

Gabriel Alberto Zamudio

#### **EDITOR**

Gabriel Alberto Zamudio

#### **CONSEJO EDITORIAL**

Hermann Fuquen  
Juan Carlos Salavarieta  
Claudia Sánchez

#### **IMPRESIÓN - WEB**

COLINNOVACIÓN SAS.

#### **COMUNICACIÓN**

colinnovacion@gmail.com  
contacto@colinnovacion.com

Colinnovación te Conecta

Edición 2 – Volumen 2

ISSN 2322-8733

Una de las mayores innovaciones adquiridas en el sistema bancario está relacionado con el desarrollo de soluciones bancarias móviles y se basa en el uso de dispositivos móviles para acceder a productos y servicios del banco. Este tipo de herramientas requieren un conocimiento exhaustivo del cliente, su comportamiento y necesidades frente al banco son las herramientas básicas para innovar en este aspecto.

Es así como los orígenes de la innovación bancaria y financiera radican específicamente en las necesidades de los clientes. Shumpeter nos introduce al concepto de destrucción creativa indicando el inicio de una innovación radical, que en nuestro caso toma como base la naturaleza descentralizada de las tecnologías de información y comunicaciones (de antemano dispersa y de poco alcance) y las acerca de manera eficiente al usuario final.

Esto crea el escenario perfecto para cambiar el modelo de negocio bancario tradicional y bajo el uso de la tecnología traduciendo las necesidades en respuestas eficientes y seguras para los clientes.

***“Hoy, vemos muchos esfuerzos por parte del Banco de la República e instituciones financieras para impulsar el uso de la banca electrónica entre los usuarios. Pese a que se ha presentado un crecimiento sostenido de los usuarios de banca electrónica en el país en los últimos años, también este gremio ha enfrentado grandes fraudes y situaciones que han llevado a la desconfianza del usuario final”***

Juliana Correa Duque  
(SPR group)

## RAZONES PARA USAR BANCA POR INTERNET

El uso de de la banca electrónica en Colombia a mostrado un crecimiento sostenible en los últimos años y lo podemos evidenciar en cuanto aumentan el numero de servicios vía internet ofrecidos por las entidades bancarias. Sin embargo, la penetración de estos servicios no ha sido tan relevante como en otros países de la región. El factor más importante al momento de analizar la conveniencia para acceder a servicios bancarios por Internet es la seguridad por parte de los clientes y del manejo de la información por parte de las entidades.

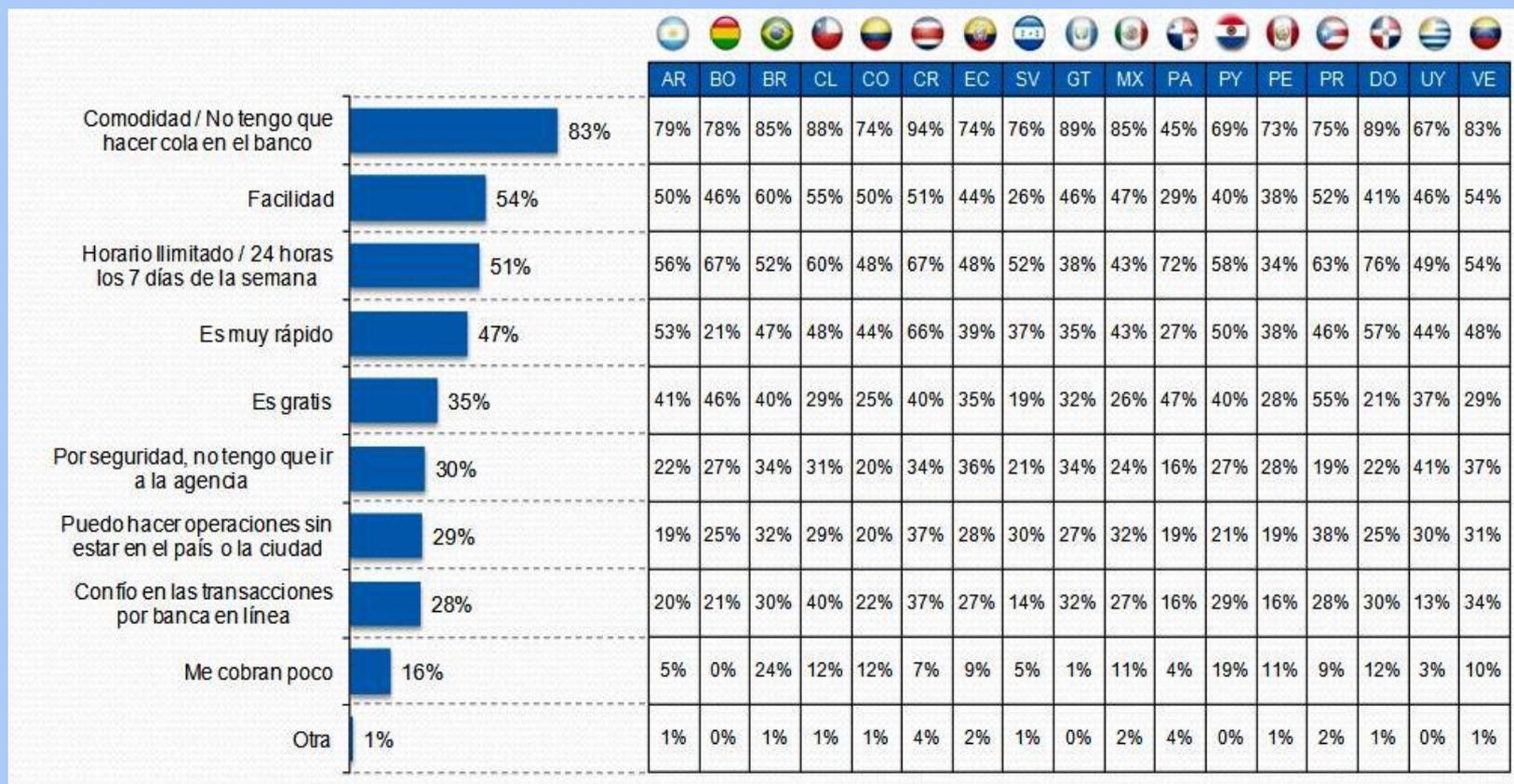


Ilustración 1: Razones para usar la banca por internet

Fuente: [www.tendenciasdigitales.com](http://www.tendenciasdigitales.com). investigación de mercados digitales. 2010

## LOS RETOS DE LOS PRÓXIMOS AÑOS

El desarrollo de nuevos e innovadores servicios y herramientas han estado presentes desde principios de siglo. Desde el uso del teléfono con sus sistemas de audio respuesta (1998), el tele banco que por medio de modem realizaba el enlace de computadoras en diferentes sucursales, cajeros automáticos (1982) con lo cual se agilizo el proceso de retiro de dinero y pago de servicios, hasta la banca por Internet que conocemos y usamos en la actualidad.

El numero de transacciones bancarias a aumentado exponencialmente con la introducción de tecnologías y medios alternos de operación.

Número de Operaciones Monetarias							
Canal	1er semestre de 2009	2do semestre de 2009	1er semestre de 2010	2do semestre de 2010	1er semestre de 2011	2do semestre de 2011	1er semestre de 2012
Oficinas	293.402.889	305.898.472	302.708.545	319.729.847	313.134.027	328.451.938	325.667.570
Cajeros automáticos	234.430.043	243.698.775	226.653.469	244.097.456	233.869.827	263.009.057	257.122.716
Datáfonos	98.236.164	107.894.750	106.701.457	123.337.702	123.751.304	146.028.808	147.566.962
Internet	48.549.499	52.667.505	63.384.940	69.993.899	76.088.909	87.971.739	87.595.028
ACH	35.048.524	32.194.131	32.066.024	36.770.441	32.757.742	39.930.892	36.296.055
Pagos Automáticos	30.074.939	29.326.342	30.256.565	32.125.812	32.474.344	32.133.577	36.923.470
Corresponsales Bancarios	6.345.441	8.601.313	11.483.108	17.582.627	20.247.139	23.328.865	27.507.121
Audio Respuesta	4.032.646	3.773.921	3.346.276	3.505.333	3.075.952	3.100.956	2.946.455
Banca Móvil	604.746	878.965	980.644	1.212.860	1.286.654	1.612.115	1.199.949
<b>Totales</b>	<b>750.724.891</b>	<b>784.934.174</b>	<b>777.581.028</b>	<b>848.355.977</b>	<b>836.685.898</b>	<b>925.567.947</b>	<b>922.825.326</b>

Ilustración 2: Número de operaciones Monetarias, Sector bancario Colombia  
Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones 2012

Esto representa una serie de retos que impulsaran el desarrollo de mas servicios y productos innovadores dirigidos a resolver dilemas como:

## Big Data (Gestión de datos):

Los servicios financieros no pueden manejar una gran cantidad de datos estimados en 2.5 exabytes al día (1 exabyte es equivalente a 1 billón de gigabytes). El sector bancario más allá de prestar servicios financieros, está en el negocio del manejo de datos. Imaginemos el número de cajeros automáticos, transacciones bancarias y número de tarjetas de crédito y débito por persona (y el creciente interés de integrar a mayor población a bancarizarse), esto representa un gran reto y mediante soluciones innovadoras se pueden presentar iniciativas destinadas a interpretar las necesidades de los clientes.

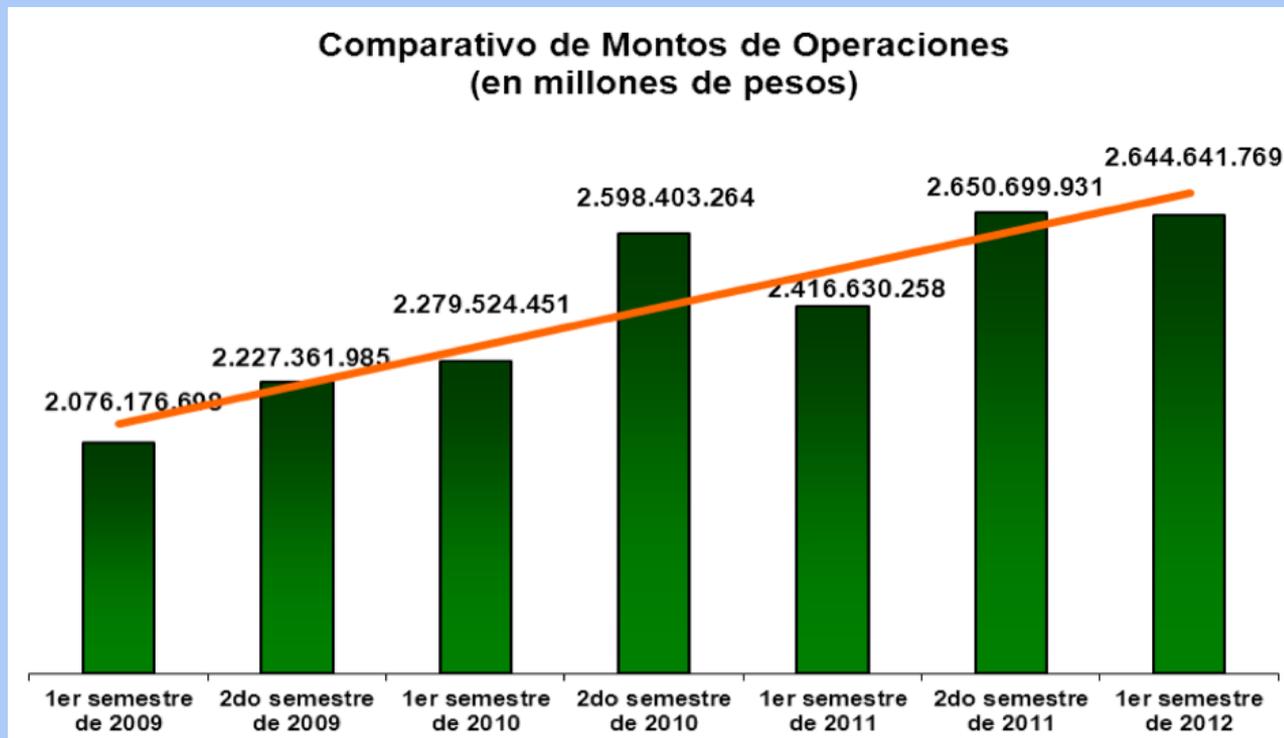
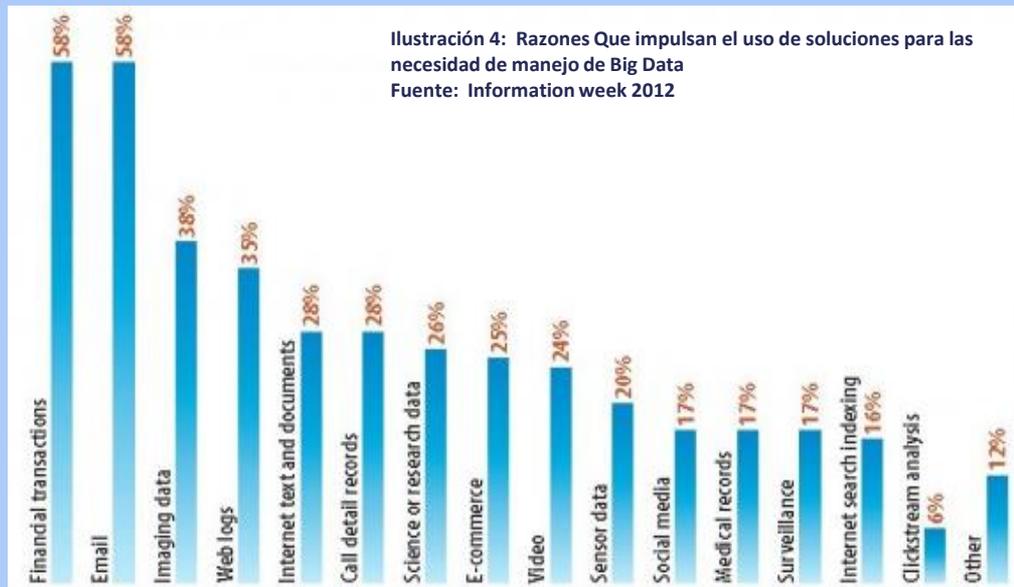


Ilustración 3: Monto de las operaciones bancarias Colombia

Fuente: Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones 2012

## 720 degree view of the customer (Visión de 720 grados del cliente)

Los bancos tradicionalmente están sujetos al análisis de sus clientes desde una perspectiva interna. Sin embargo, se necesitan soluciones innovadoras que les permita analizar sus clientes desde el exterior. Por ejemplo, se espera que a los clientes se les haga un estudio más completo de acuerdo a sus redes sociales, gustos de navegación e información que se encuentre en registros digitales.



### Dark Data (Datos en la sombra):

La mayoría de las empresas solo usan el 5% de los datos que colectan y es ahí donde los bancos pueden aprovechar con soluciones innovadoras de minería de datos que les permitan tener un perfil más claro de los clientes actuales y potenciales.

***Las transacciones en sucursales han perdido más de 5 puntos de participación en tres años. Hoy, por cada 100 pesos que se mueven en el sistema financiero, 27 son trasladados a través de la red.***

Diario Portafolio, Marzo 26 de 2013

## *Pero, Quienes invierten más en I & D a nivel mundial en el sector bancario?*

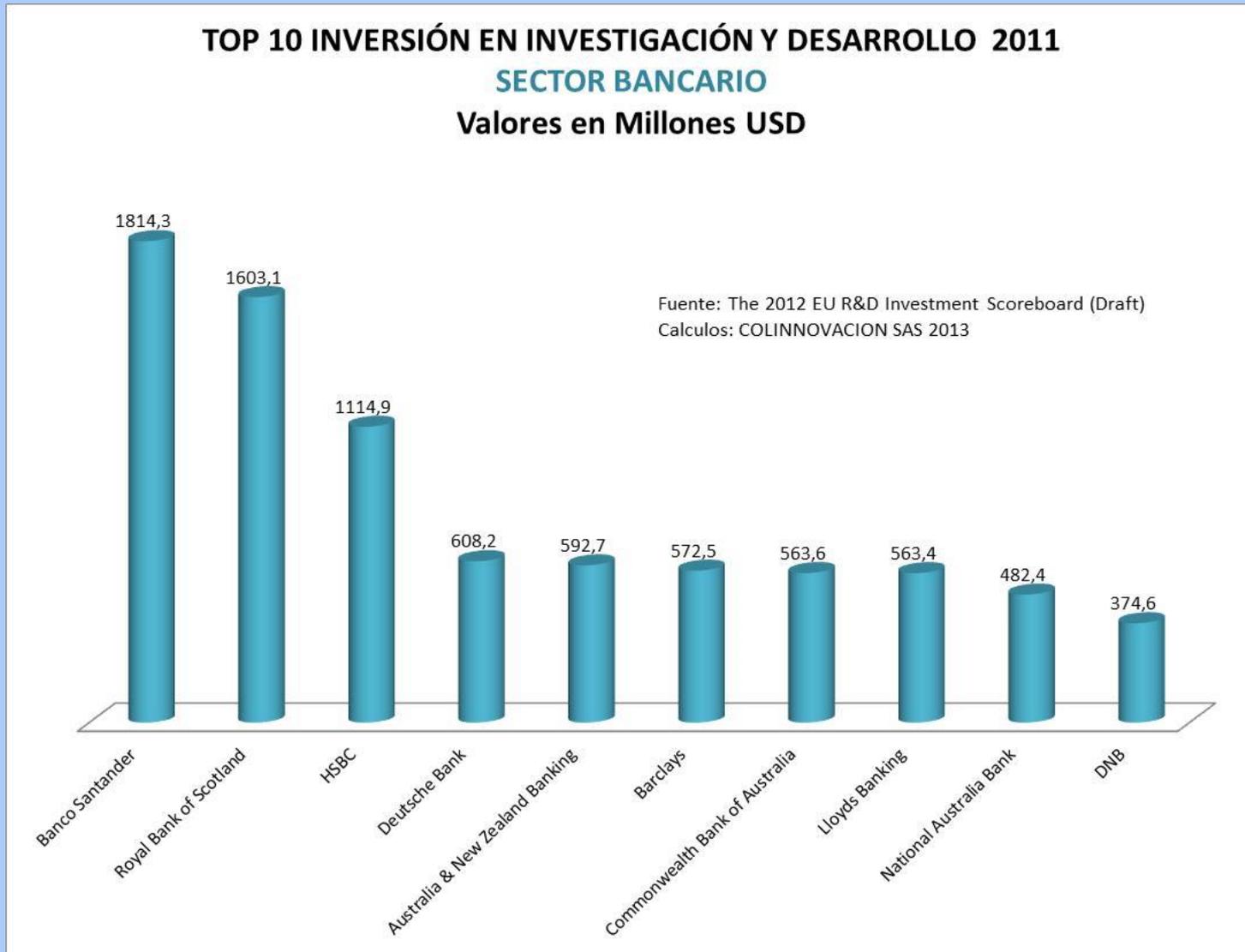


Ilustración 6: Top 10 Inversión en I&D bancos

## Cómo es el comportamiento de las empresas del sector bancario que más invierten en I+D+I, aprovechando los beneficios de la ley (Comparado por sectores).

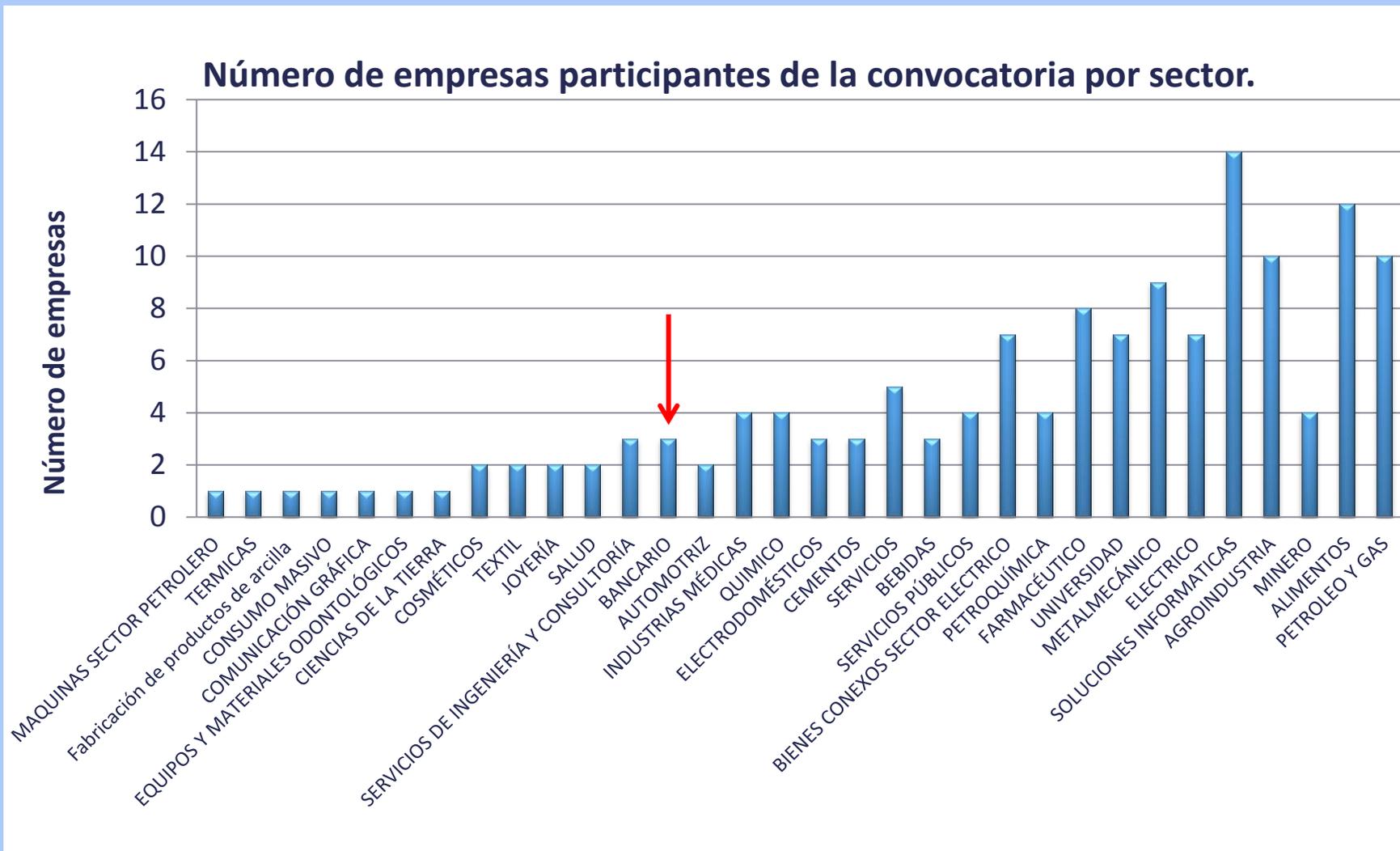


Ilustración 7: Empresas que participan en convocatorias de estímulos tributarios 2012  
Fuente: Colciencias, Colinnovacion S.A.S.

## Numero de proyectos por sector:

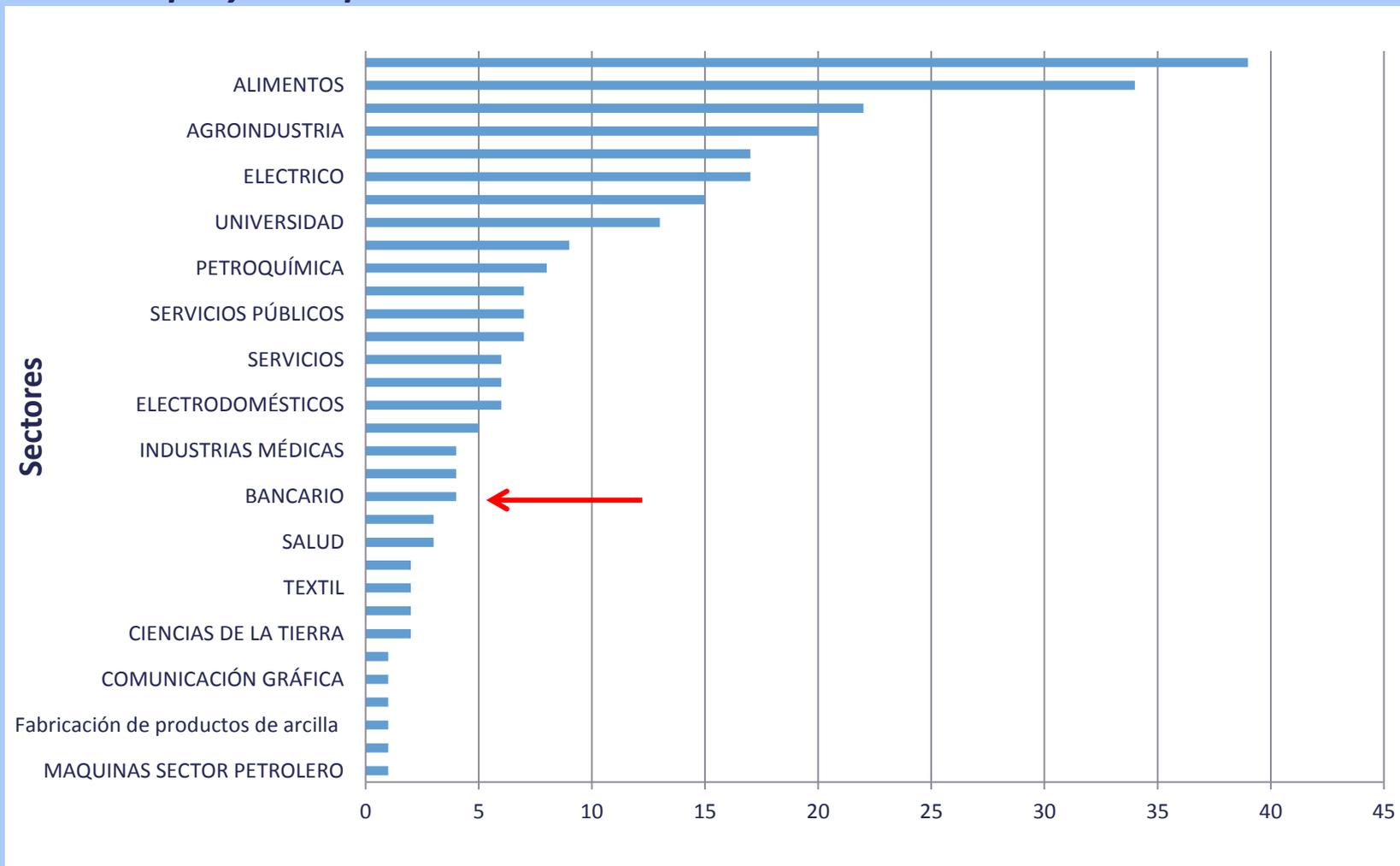
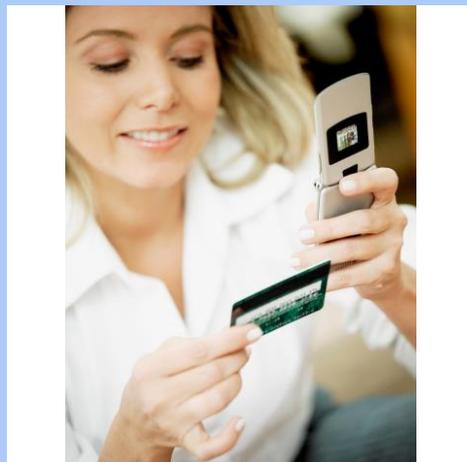
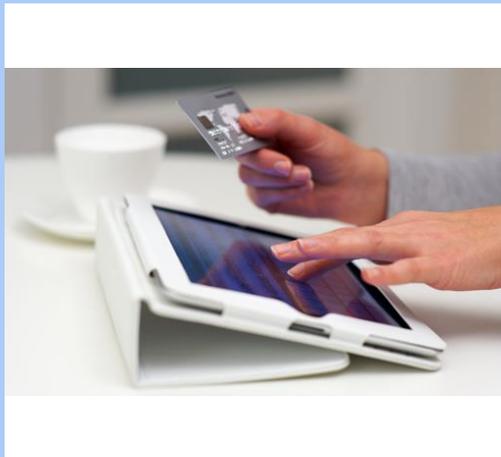


Ilustración 8: Numero de proyectos presentados por sector que participan en convocatorias de estímulos tributarios 2012  
Fuente: Colciencias, Colinnovacion S.A.S.

***Este escenario evidencia la oportunidad de invertir esfuerzos en el desarrollo de proyectos innovadores en el sector bancario los cuales pueden ser acreedores de beneficios y oportunidades que brinda el estado.***



## ENTIDADES COMPROMETIDAS CON EL DESARROLLO DE PROYECTOS INNOVADORES EN BANCA ELECTRÓNICA (EJEMPLOS LOCALES E INTERNACIONALES):

Ejemplos de desarrollo de algunas alternativas innovadoras disponibles en el mercado.

# BBVA

## INNOVATION CENTER

(España) Es un lugar donde las ideas se convierten en realidad. La innovación y el emprendimiento son dos pilares estratégicos para BBVA y nosotros concentramos gran parte de los esfuerzos del grupo en éste ámbito.

### Líneas de Trabajo:

Big data (Análisis y gestión de datos)

Easy Bank (Banca cercana y accesible)

Mayor información: [www.centrodeinnovacionbbva.com](http://www.centrodeinnovacionbbva.com)



### *Proyecto: Red Cerca*

(Colombia) La red de corresponsales no bancarios móviles CERCA es una comunidad de tenderos tradicionales y minoristas que a través de un dispositivo celular ofrecen servicios bancarios tales como pagos de servicios públicos, depósitos y retiros en las zonas con menor presencia financiera tradicional en Colombia.

A corte de agosto de 2012, la RED CERCA era el canal de corresponsalía mas grande en toda Colombia, con mas de 12,000 tenderos vinculados.

Mayor información: <http://www.cerca.com.co>



*(Colombia) Este grupo bancario ha desarrollado las siguientes herramientas innovadoras para acceder a cada vez mas usuarios:*

**Bancolombia APP:** Aplicación para teléfonos inteligentes

**Bancolombia a un click:** Sitio web donde se pueden solicitar documentos, créditos para vivienda, créditos de consumo y tarjetas de crédito.

**Tarjeta debito Pay Pass:** Pago de montos pequeños sin necesidad de digitar la clave

**Millas Libres:** Nuevas formas de acumular y redimir millas

**Ahorro a la mano:** Ahorro y pagos sin necesidad de uso de tarjetas, servicio prestado vía teléfono celular

Mayor información: <http://www.grupobancolombia.com/innovacion/>



*(Colombia) Bancoomeva apuesta a aprobaciones de crédito rápidas y seguras.*

Como parte de su propósito de consolidación y crecimiento en el mercado colombiano, Bancoomeva anunció la implementación de una Fábrica de Créditos bajo un proyecto de automatización tecnológica, buscando convertirse en uno de los bancos más ágiles y seguros en el otorgamiento de créditos en el país.

Mayor información: <http://www.bancoomeva.com.co>



Mayor Información:

<https://www.lenddo.com.co>

(Filipinas, América Latina y El Caribe) Lenddo es la primera plataforma en línea que ayuda a las personas de la clase media emergente a utilizar sus redes sociales para construir su capacidad crediticia y acceder a servicios financieros locales.

Le brinda a los miembros de la comunidad Lenddo la posibilidad de utilizar su reputación en redes sociales (como Facebook, LinkedIn, Twitter y Yahoo!) para obtener préstamos que le ayuden a mejorar su vida. Con Lenddo se pueden obtener créditos para educación, salud o mejoras en el hogar.

Mayor Información:

<http://www.daviplata.com>



(Colombia) DaviPlata es un producto que permite a los clientes manejar de forma fácil y gratis el dinero desde el celular sin necesidad de tener una cuenta bancaria o tarjeta débito.

Una vez activado el celular con DaviPlata se puede recibir y enviar dinero desde otros celulares con DaviPlata y cuentas de Davivienda, recibir remesas internacionales, y cargarlo en cualquier oficina de Davivienda, pagar servicios públicos, recargar minutos y retirar plata en los cajeros automáticos de Davivienda.

# UNA DE CADA 3 OPERACIONES BANCARIAS SE HACE POR INTERNET

(Diario Portafolio, Marzo 26 de 2013 )

Aunque las oficinas continúan siendo el principal canal para realizar movimientos de dinero en el sistema financiero, la realidad es que internet, los datáfonos y otros medios no tradicionales están ganando terreno cada vez más rápido, e incluso los sitios web ya las superaron en materia de consultas.

En el 2012 se hicieron 2.948 millones de operaciones, de las cuales el 32 por ciento se realizó por internet, seis puntos más que en el 2009, según cifras de la Superintendencia Financiera.

Entre tanto, la participación de las sucursales ha caído casi cinco puntos porcentuales y ahora concentra el 23,3 por ciento de las operaciones. Pero, la mayor pérdida de terreno se ha producido en el volumen de recursos que moviliza. Mientras que en el 2009 era del 63,5 por ciento, en el 2012 ya iba en 55,4 por ciento.

Justamente, este canal es el de más lento crecimiento, pues el volumen de dinero que se transó por este canal apenas creció 4 por ciento. Datos de la Superfinanciera señalan que, de los 5.411 billones de pesos que el año pasado circularon por medio de establecimientos bancarios, compañías de financiamiento y leasing, internet ya concentraba el 27,8 por ciento de los recursos, frente al 20 por ciento que tenía tres años atrás; y su crecimiento fue del 11,4 por ciento anual. Lo que se ha visto en los últimos años es que las entidades financieras han incentivado fuertemente el uso de este canal, pues el abanico de servicios que por allí ofrecen es cada vez más amplio.

Para los usuarios, esta es una buena opción no solo por comodidad, sino que es un mecanismo mucho más económico (ningún banco cobra el acceso ni la consulta de saldo). Esto explica que el 74 por ciento de las consultas realizadas en el sistema financiero se haya hecho por esta vía. De todas maneras, hay quienes aún sienten temores a la hora de hacer movimientos de recursos, como transferencias, pagos de recibos y compras online.

Lea la nota completa:

<http://www.portafolio.co/economia/operaciones-bancarias-ganan-terreno-internet>

## Fuentes:

1. Hourdin Samuel, E-Banking: ¿un fenómeno de alcance global?, [www.finanzaspersonales.com.co](http://www.finanzaspersonales.com.co) , sep 2011
2. Tendencias digitales, Comodidad, facilidad y horario ilimitado: lo más valorado en la banca electrónica, [www. internet-latinoamerica.blogspot.com](http://www.internet-latinoamerica.blogspot.com)
3. Anne-Laure Mention, Financial Innovation and its Undeniable Role in Society, Innovation Management, 2013
4. Superintendencia Financiera de Colombia, Informe de Operaciones 2012
5. Diario Portafolio, Una de cada 3 operaciones bancarias se hace por internet, Marzo 26 de 2013
6. Christophe Langlois, Key Drivers For Banking Innovation: Big Data, Dark Data, 720 Degree View of the Customer?, <http://www.visiblebanking.com>, Octubre 7 2012

Desde el ciclo de la innovación, no existe en el mercado ninguna firma de consultoría especializada que pueda brindarles una experiencia específica en el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (SNCTI) como la de Colinnovación S.A.S.

**Empresa Colombiana de Innovación**

**COLINNOVACION SAS**

57 (1) 6725048 – 57 (1) 5261088

Carrera 20 No 184 – 48 local 4

<http://colinnovacion.com/>

[contacto@colinnovacion.com](mailto:contacto@colinnovacion.com)

Skype: colinnovacion

Bogotá, Colombia.

Síguenos en:  y 