

2022

## **Evaluación de los desafíos de la implementación del Open Banking en Colombia como política pública**

Ana Paola Espeleta Bayona  
*Universidad de La Salle, Bogotá*, [aespeleta47@unisalle.edu.co](mailto:aespeleta47@unisalle.edu.co)

Ana Maria Solano Suárez  
*Universidad de La Salle, Bogotá*, [asolano26@unisalle.edu.co](mailto:asolano26@unisalle.edu.co)

Follow this and additional works at: [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_finanzas](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_finanzas)



Part of the [Corporate Finance Commons](#), and the [Finance and Financial Management Commons](#)

---

### **Citación recomendada**

Espeleta Bayona, A. P., & Solano Suárez, A. M. (2022). Evaluación de los desafíos de la implementación del Open Banking en Colombia como política pública. Retrieved from [https://ciencia.lasalle.edu.co/maest\\_finanzas/1](https://ciencia.lasalle.edu.co/maest_finanzas/1)

This Tesis de maestría is brought to you for free and open access by the Escuela de Negocios at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Maestría en Finanzas by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact [ciencia@lasalle.edu.co](mailto:ciencia@lasalle.edu.co).

**Evaluación de los desafíos de la implementación del Open Banking en Colombia como  
política pública**

Ana Paola Espeleta Bayona

Ana María Solano Suarez

Maestría en finanzas, Escuela de negocios, Universidad De La Salle

Tesis de grado

Dr. José Rodrigo Vélez Molano

12 de diciembre de 2022

## Tabla de Contenido

1. Perfil del investigador .....	5
2. Agradecimientos .....	6
3. Carta de aprobación y presentación de la investigación del tutor .....	7
4. Resumen (español, inglés y portugués).....	8
4.1 Abstract .....	8
4.2 Sumário .....	9
5. Palabras claves.....	9
6. Introducción.....	10
7. Marco de referencia .....	13
7.1 Economía bancaria, ofertantes.....	14
7.1.2 Teoría banca tradicional.....	15
7.1.3 Banca disruptiva.....	17
7.2 Teoría del consumidor, demanda .....	23
7.2.1 Comportamiento del consumidor .....	24
7.2.2 Teorías del consumidor.....	27
8. Marco metodológico.....	30
8.1. Características .....	32
8.1.1. Enfoque .....	32
8.1.2. Alcance .....	33
8.2. Técnicas.....	34
8.2.1. Análisis documental .....	34
9. Resultados .....	38
9.1 lineamientos y factores fundamentales del Open Banking en el mercado financiero .....	38
9.2. Regulación Colombiana sobre el Open Banking .....	49
9.3. Open Banking, un elemento de la política pública para la inclusión financiera .....	58
10. Discusión .....	64
Evaluación de los desafíos.....	67
11. Conclusiones .....	69
12. Bibliografía .....	71

## Lista de figuras

<b>Figura 1 Bancos con API abiertas .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 2 Relación empresa-consumidor .....</b>	<b>24</b>
<b>Figura 3 influencia grupo social.....</b>	<b>26</b>
<b>Figura 4 Aspectos que inciden en el comportamiento del consumidor. ....</b>	<b>28</b>
<b>Figura 5 Flujograma de la metodología .....</b>	<b>31</b>
<b>Figura Open Banking a nivel mundial .....</b>	<b>43</b>
<b>Figura participación por departamento.....</b>	<b>46</b>
<b>Figura iniciación de pagos de bajo valor.....</b>	<b>54</b>
<b>Figura Tratamiento de Datos .....</b>	<b>55</b>
<b>Figura Ecosistemas Digitales.....</b>	<b>56</b>
<b>Figura Estándares sobre Arquitectura Financiera .....</b>	<b>57</b>
<b>Figura Acceso y uso a productos financieros.....</b>	<b>63</b>
<b>Figura Relación consumidor - Entidad .....</b>	<b>66</b>
<b>Figura Ejemplo de incidencia de grupos de tendencia .....</b>	<b>66</b>
<b>Figura Lineamientos en la regulación .....</b>	<b>67</b>
<b>Figura Tecnología y seguridad.....</b>	<b>68</b>
<b>Figura Desconfianza y educación financiera .....</b>	<b>69</b>

## **Lista de Tablas**

<b>Tabla 1 Documentación base de la Investigación .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 2 Marco regulatorio vigente.....</b>	<b>49</b>
<b>Tabla 3 Antecedentes de la Inclusión Financiera en Colombia .....</b>	<b>61</b>

## **1. Perfil del investigador**

Ana María Solano Suarez. Estudiante de maestría en Finanzas, Profesional en Finanzas y comercio internacional, [asolano26@unisalle.edu.co](mailto:asolano26@unisalle.edu.co). Analista contable

Ana Paola Espeleta Bayona. Estudiante de maestría en Finanzas, Profesional en Finanzas y comercio internacional, [aespeleta47@unisalle.edu.co](mailto:aespeleta47@unisalle.edu.co). Secretaria de Hacienda Municipal, Santa Rosa del sur Bolívar 2016-2019.

## **2. Agradecimientos**

*Al ver el resultado de nuestra investigación, solamente nos queda decir ¡GRACIAS! En primer lugar, a Dios, dueño de todo saber y verdad quien nos concedió la sabiduría en este proceso.*

*En segundo lugar, a nuestros padres quienes de cerca y en la distancia nos motivaron y animaron desde el amor a seguir adelante, a continuar y terminar esta aventura llamada maestría.*

*Adicionalmente queremos agradecer a nuestro tutor José Rodrigo Vélez, quien fue nuestro guía académico, brindándonos todo su conocimiento, tiempo y paciencia. nos orientó de tal manera que este trabajo fue desarrollado bajo su supervisión.*

*Finalmente agradecemos a todas las personas que contribuyeron en este proceso de formación académico de alguna manera y que pusieron de su parte para que se cumpliera esta meta.*

### 3. Carta de aprobación y presentación de la investigación del tutor

#### CARTA DE RADICACIÓN

Bogotá, D.C. 12 de diciembre del 2022

**Señores**  
Comité de Investigación  
Maestría en Finanzas – Escuela de Negocios  
Bogotá

*Asunto:* Radicación Correcciones trabajo de grado *Evaluación de los desafíos de la implementación del Open Banking en Colombia como política pública*

Cordial saludo,

Por medio de la presente nosotras Ana Paola Espeleta Bayona y Ana María Solano Suarez y en virtud de lo reglamentado en el Acuerdo 004 de 2018 del Consejo Académico, nos permitimos hacer entrega al comité de investigaciones del Programa de Maestría en Finanzas el documento de trabajo de grado titulado *Evaluación de los desafíos de la implementación del Open Banking en Colombia como política pública*, trabajo que es asesorado por el docente José Rodrigo Vélez Molano el cual reúne las condiciones necesarias para su evaluación ante las instancias correspondientes.

Respetuosamente



Ana Paola Espeleta Bayona

1030588388

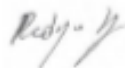
[aespeleta47@unisalle.edu.co](mailto:aespeleta47@unisalle.edu.co)



Ana María Solano Suarez

1018495300

[asolano26@unisalle.edu.co](mailto:asolano26@unisalle.edu.co)



**José Rodrigo Vélez Molano**

**AVAL DEL TUTOR:** La firma de la presente carta por parte del tutor, avala que el informe final cumple con lo dispuesto en el acuerdo no. 004, del 17 de octubre de 2018 y los respectivos protocolos de modalidades de grado.

#### **4. Resumen (español, inglés y portugués)**

Dada la inmediatez de la revolución digital se evidencia una impetuosa competitividad que obliga a los sectores a adaptarse para enfrentar estos cambios. Por esto la investigación pretende resolver ¿Cuáles son los desafíos para implementar el Open Banking en Colombia? Esto se hará a través de un enfoque cualitativo con alcance exploratorio y descriptivo, utilizando la revisión documental de propuestas estatales que establecen al Open Banking como política pública debido a su relevancia. Reflejando que Colombia le apuesta a la evolución y por eso ha desarrollado un marco regulatorio que cumple con lo principal, proteger al consumidor y sus datos permitiendo determinar que el Open Banking es uno de los elementos que puede aportar a la inclusión financiera.

##### **4.1 Abstract**

*Given the immediacy of the digital revolution, there is evidence of impetuous competitiveness that forces sectors to adapt to face these changes. For this reason, the research aims to solve: What are the challenges to implement Open Banking in Colombia? This will be done through a qualitative approach with an exploratory and descriptive scope, using the documentary review of state proposals that establish Open Banking as a public policy due to its relevance. Reflecting that Colombia is committed to evolution and that is why it has developed a regulatory framework that complies with the main thing, to protect the consumer and their data, allowing it to determine that Open Banking is one of the elements that can contribute to financial inclusion.*

## **4.2 Sumário**

*Dado o imediatismo da revolução digital, há evidências de uma competitividade impetuosa que obriga os setores a se adaptarem para enfrentar essas mudanças. Por esta razão, a pesquisa visa resolver: Quais são os desafios para implementar o Open Banking na Colômbia? Isso será feito por meio de uma abordagem qualitativa com escopo exploratório e descritivo, utilizando a revisão documental de propostas estaduais que estabelecem o Open Banking como política pública devido à sua relevância. Refletindo que a Colômbia está comprometida com a evolução e por isso desenvolveu um marco regulatório que cumpre com o principal, proteger o consumidor e seus dados, permitindo determinar que o Open Banking é um dos elementos que podem contribuir para a inclusão financeira.*

## **5. Palabras claves**

Open Banking, fintech, transformación digital, API, , inclusión financiera.

Open Banking, fintech, API digital transformation, financial inclusion.

Open Banking, fintech, transformação digital de API, inclusão financeira

## 6. Introducción

El sistema financiero a nivel mundial se encuentra en un proceso de innovación, se está enfrentando a una coyuntura que genera competitividad agresiva en algunos casos y es que se han integrado nuevos actores que han obligado a la banca tradicional a reinventarse y crear una nueva forma de llegar al consumidor financiero, quien actualmente tienen unas expectativas elevadas de personalización y valor agregado en su relación con el sistema. “Es necesario que las personas y las empresas apropien las herramientas para madurar la tracción desde la demanda” (Morales Arevalo Nathalia, 2022). Cabe resaltar que la responsabilidad de todo este proceso no solo recae en la demanda, el sistema financiero como ofertante debe encontrar los mecanismos que le permitan acceder a la información necesaria que conlleve a la evolución de los servicios pensados para sus consumidores, razón por la cual entra a la ecuación el término de Open banking.

El Open Banking es una herramienta que permite que el consumidor autorice a la entidad financiera donde maneja sus productos, el tratamiento de sus datos frente a terceros, pero también contribuye al fortalecimiento de los modelos colaborativos y competitivos ya que al tener mayor acceso a la información las entidades financieras pueden especializarse en el perfilamiento de los consumidores y ofrecer mejores servicios permitiendo concentrar toda la información de cuentas, tarjetas, créditos entre otros en un solo sistema, sin importar que estos sean de diferentes entidades permitiendo mayores actores oferentes de productos diferenciados puesto que conocen las tendencias de consumo. Adicionalmente da paso a que el dueño de los datos tenga control y autonomía sobre los mismos.

En ese orden ideas, esta investigación se encuentra enmarcada en dos ejes temáticos que permiten evaluar los desafíos de la implementación del Open Banking en Colombia como Política Pública, por tanto, se hace referencia a la banca tradicional y a la banca disruptiva, toda vez que la banca tradicional es el conjunto de entidades financieras cuyo objetivo principal es la obtención de beneficios y la generación de valor para sus accionistas mediante los productos que ofertan a sus clientes. (Administración Y Dirección De Empresas, 2017)p. 6) por otra parte la banca disruptiva que es la respuesta a la nueva revolución industrial que ha traído consigo nuevas tecnologías que modificaron los hábitos de consumo del sector bancario (Ángela Botia, 2020). Lo anterior con el fin de establecer cuáles son los aspectos cruciales de cada eje y que aportes brinda cada uno al consumidor y la manera en cómo el sector bancario presta tradicionalmente sus servicios y ofrece sus productos.

Desafortunadamente el libre funcionamiento de las fuerzas del mercado no siempre asegura que todas las personas y empresas cuenten con un acercamiento oportuno al portafolio de productos financieros “a nivel mundial se ha logrado que cerca de 1200 millones de adultos de todo el mundo tuvieran acceso a una cuenta bancaria entre 2011 y 2017” (Banco Mundial, 2022) sin embargo en la actualidad, Colombia no cuenta con un porcentaje significativo de acceso al sector financiero bien sea por la falta de educación financiera como también las difíciles condiciones sociales, se estima que solo cuatro departamentos de Colombia principalmente áreas metropolitanas cuentan con un acceso a productos financieros mayor al 80% (Departamento Nacional de Planeación, 2006), lo que lleva a la población a recurrir a otras opciones riesgosas y no reguladas para poder apalancar sus proyectos, emprendimientos y estilo de vida. Teniendo en cuenta lo anterior se estudia la

posibilidad de generar una ampliación del portafolio que atraiga el interés de todos los actores de la economía dando paso a una inclusión financiera en términos bancarios.

En respuesta a las condiciones mencionadas anteriormente Colombia crea un plan de política pública para un mayor desarrollo del sistema financiero. Plan que pretende desarrollarse en el intervalo del 2020 al 2025, este documento contiene la lista de reformas que busca dinamizar el mercado de capitales, y modernizar el sistema financiero y la industria de pagos, a través de múltiples iniciativas que le apuntan a apoyar a la reactivación económica del país. Es por esto que se están realizando las gestiones pertinentes para la implementación de una estrategia que permitirá. i) promover la transformación eficiente del ahorro y la inversión, ii) facilitar la digitalización, iii) consolidar la seguridad y estabilidad del sistema financiero, iv) impulsar el acceso universal al sistema de pagos electrónicos y v) fortalecer el marco institucional en donde no solo aborda el Open Banking si no también otras herramientas que aportan las Fintech en la economía. (Ministerio de hacienda y crédito público, 2020). Así las cosas es posible establecer la premisa de que Colombia tiene una visión ambiciosa con el avance tecnológico para aumentar la inclusión financiera. Sin embargo, es de suma importancia analizar si logra cumplir con los tiempos propuestos y las metas trazadas para poder aprovechar todos los beneficios y superar los retos de la implementación.

Al empezar con esta premisa es válido establecer que la problemática de la investigación hace referencia a que la revolución digital es inminente y los sectores que no estén en la capacidad de adaptarse no pueden responder a los cambios que se generen en su demanda y quedaran obsoletos y rezagados. Es por esto por lo que se llega al cuestionamiento clave. ¿Cuáles son los desafíos para implementar el Open Banking en Colombia como política

pública? para lograrlo se delimitan como primer escenario identificar los lineamientos y factores fundamentales del Open Banking en el mercado financiero colombiano; posterior a ello analizar las características y el marco regulatorio actual sobre el Open Banking para finalmente establecer el alcance del Open Banking como elemento de la política pública para inclusión la financiera.

En resumen, el modelo de Open Banking es la puerta a una nueva forma de concebir la oferta bancaria pues va a revolucionar la forma de trabajar con la data personalizando los productos de acuerdo con las necesidades como se mencionaba anteriormente. También plantea oportunidad de colaboración de los participantes con el uso de las API<sup>1</sup> puesto que la interfaz beneficia no solo al sistema financiero si no a los fabricantes de bienes y servicios con el acceso a información de consumo relevante para sus procesos de producción.

## **7. Marco de referencia**

En esta parte se aborda las teorías propuestas desde el aporte de diferentes autores que nutren argumentalmente la presente investigación. Esta dividido en dos partes principales, por un lado, se encuentra la economía bancaria tanto tradicional como moderna, asociada directamente a la oferta financiera y por otra parte se presenta la teoría del consumidor quien responde a la demanda en el sector.

---

<sup>1</sup> Application programming interface

## **7.1 Economía bancaria, ofertantes**

En la siguiente sección se presenta en primera instancia un contexto de cómo es entendida la economía bancaria, posteriormente se presenta la teoría de banca tradicional y por último se profundiza en la banca disruptiva.

(Fresneda Frías Jorge, 2019) define el concepto de economía bancaria como la disciplina que “se encarga de estudiar el funcionamiento del sistema bancario en su conjunto, incluyendo la actividad de las entidades bancarias, en su operatividad y organización del sistema crediticio” (para.1). En ese sentido el sistema bancario tiene un papel fundamental y relevante en la economía de un país y es que bajo su alineación se otorgan créditos a empresas, instituciones públicas y a la población en general, así también el ahorro de los hogares.

Así las cosas, para que exista buen funcionamiento en la economía es indispensable contar con un sistema eficiente controlado por autoridades monetarias, lo que va a permitir que se garanticen los costos más bajos por los servicios bancarios, pero sobre todo generar confianza en los sistemas de pago.

De acuerdo con lo anterior la economía bancaria se enfoca en determinar las funciones que desarrollan los bancos, como los principales actores económicos de un país y es que su interés se centra en aspectos asociados a la canalización del ahorro, depósito de capital del cliente, habilitación de productos financieros, seguimiento monetario, cumplimiento de indicadores, asesoramiento financiero, medios de pagos entre otros.

Por último, se puede establecer que la economía bancaria en su sentido más amplio busca un sistema financiero estable que contribuya a preservar el valor del dinero, que exista una oferta monetaria controlada, estabilidad en los precios reflejado así en crecimiento económico independientemente del contexto social donde se desarrolle. En este orden de ideas se ve la pertinencia de entender como está configurada la banca tradicional y el nuevo modelo de Open Banking.

### **7.1.2 Teoría banca tradicional**

En el siguiente subapartado encontrará los actores principales de la banca tradicional y el modelo de funcionamiento.

La banca tradicional se caracteriza por ofertar servicios financieros cumpliendo la función de intermediar entre la demanda del dinero (quienes necesitan) y la oferta (quienes depositan) como establece (Jiménez Caballero José Luis & Varela García Sandra, 2017). El negocio bancario tradicional consiste en captar fondos de ahorradores o personas con superávit de capital. Tales fondos son canalizados o colocados a sus clientes, deficitarios de capital. Es una operatividad de intermediación financiera entre ahorradores e inversores. De acuerdo con esto se puede afirmar que el proceso de intermediación es posible desarrollarlo a través de los mercados financieros (financiación directa) o de los intermediarios financieros (financiación indirecta). Así, los prestamistas tratan de distribuir eficientemente el ahorro disponible, entre la compra de activos financieros y los depósitos bancarios. De igual forma los prestatarios poseen activos físicos, como medios de producción, que

financian a través de la emisión de activos financieros o del crédito bancario. (Samartín, 2004).

Teniendo en cuenta lo que argumenta (Samartín, 2004) los intermediarios financieros surgen como respuesta a las imperfecciones del mercado. Efectivamente, en un mercado sin imperfecciones, las instituciones financieras serían irrelevantes. Las asimetrías en la información se consideran la causa principal de las imperfecciones del mercado y son fundamentales para justificar la existencia de los intermediarios financieros. Estas instituciones reducen dichas imperfecciones del mercado, facilitando de esta forma la asignación de recursos en la economía. Lo anterior permite indicar por que deben existir los intermediarios financieros, en ese caso particular los bancos y que para objeto de este estudio es fundamental el entender el papel a la luz de lo que se denomina tradicional.

En general el negocio de los bancos está dividido en dos perspectivas, la primera está en la línea de la negociación del crédito mediante el préstamo del dinero de otras personas y la segunda la concesión del crédito mediante la emisión de dinero fiduciario, es decir, mediante la emisión de cheques que no están respaldados con dinero, adicional a ello desarrollan otro tipo de negocio que no está directamente relacionado con los dos anteriores mencionados. Respecto a la negociación de crédito se caracteriza por el préstamo del dinero de otras personas, es decir que los bancos toman dinero a préstamo para prestarlo a su vez. La diferencia entre el tipo de interés que cobran y el tipo de interés que pagan, menos los gastos operativos, constituye la ganancia de este tipo de negocio de los bancos. Este tipo de negocio se convierte en una negociación entre el que otorga un crédito y el que recibe el crédito. El negocio relacionado a la emisión de dinero fiduciario está se caracteriza por el hecho de ser considerado como si fuese una deuda del banco emisor. Se contabiliza y el

banco emisor lo considera como un aumento de su pasivo, el cual debe equilibrarse con el correspondiente aumento de su activo, si toda la operación no figura como una pérdida.

(Rivas Alonso Javier & Grande Esteban Ildefonso, 2013).

En términos generales la función de los bancos en el mercado de crédito tiene su explicación específicamente en las asimetrías informativas, es decir en el sesgo o en privilegio de contar con información que les permita ofertar productos más atractivos conforme a la necesidad de cada uno. Aunque es importante indicar que los avances en los sistemas de información y la proliferación de la competencia por parte de otros intermediarios financieros no bancarios, ha ido reduciendo el papel protagonista de los bancos en la canalización del ahorro a la inversión. A lo largo de los últimos años las entidades bancarias han perdido una cuota significativa de su mercado, relacionado con el negocio tradicional reflejándose en otra línea de actividades. En ese orden de ideas la inquietud surge hacia la cual será la nueva tendencia del sistema bancario tradicional, por lo cual se ahonda en la banca disruptiva a continuación.

### **7.1.3 Banca disruptiva**

En esta sección se revisa en primera línea el contexto de la banca disruptiva y cómo es entendida, luego se describe el elemento fundamental de la investigación delimitando su concepto y su funcionamiento y finalmente los lineamientos gubernamentales para el mismo.

Entiéndase la banca disruptiva como aquella que implementa modelos innovadores para ofertar nuevos servicios, marcar nuevas tendencias y cambiar paradigmas en la manera

como las personas y las entidades consumen estos servicios. Todo esto surge con base en lo ya creado por la banca tradicional que ha sido drásticamente revolucionario y en su gran mayoría mejorado para adaptarse a las necesidades de las nuevas generaciones.

Lo anterior obedece a que la banca disruptiva busca crear procesos y canales cada vez más simples, mejorar el servicio al cliente, personalizar las soluciones, así como influenciar en cambios regulatorios y políticas financieras. Todo esto a través del empoderamiento digital y la maximización de las Fintech<sup>2</sup>.

En este orden de ideas se hace importante para efectos de la presente investigación profundizar en el concepto y funcionamiento del elemento fundamental como lo es el Open Banking.

### **7.1.3.1 Concepto y Funcionamiento del Open Banking**

En la siguiente parte se revisa como está definido el Open Banking y cuál es su funcionamiento en el sector bancario.

La (Cámara de Comercio Bogotá, 2018) afirma que.

El concepto de Open Banking nace con el desarrollo de la tecnología de las API abiertas durante la fase de la transformación de la web a la web 2.0, alrededor del 2006. Las API permitieron combinar servicios de diferentes softwares para llevar a cabo una acción en internet, dando lugar a grandes innovaciones como las redes sociales. Los primeros casos exitosos de uso de API abiertas en el sector financiero

---

<sup>2</sup> Fintech. El concepto se deriva de la suma de las palabras finanzas y tecnología y ha sido utilizado para describir desarrollos tecnológicos que tienen como propósito mejorar o automatizar el uso de servicios financieros.

fueron los servicios de Paypal, BBVA, VISA y Mastercard, que habilitaron a terceros el acceso a información de sus usuarios para poder realizar pagos y compras de forma rápida, sencilla y segura.

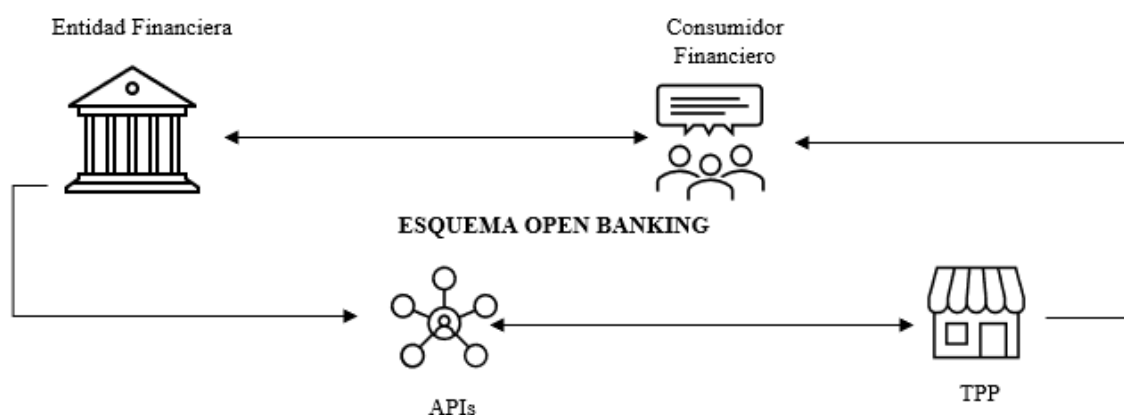
En ese orden de ideas la colaboración entre la tecnología y el sector financiero ha generado el interés de las entidades bancarias por convertirse los desabolladores de las API que permitan a sus clientes realizar cualquier operación financiera sin la necesidad de salirse de la plataforma o comercio del banco lo que definitivamente implica un modelo de finanzas abiertas.

La innovación es la palabra asociada directamente al concepto del Open Banking y es que este es un nuevo modelo que cambia la noción y definición del funcionamiento de los bancos. La banca tradicional ganaba dinero ciudadano y gestionando el patrimonio de sus clientes. Mientras que en el marco del Open Banking se pueden obtener beneficios ofreciendo acceso a grandes volúmenes de datos y servicios a terceras empresas que a su vez ofrecen servicios renovados a los clientes bancarios. (Cámara de Comercio Bogotá, 2018).

En un sentido más amplio en el Open Banking se da la posibilidad de sincronizar la información que tiene una entidad bancaria sobre sus clientes con otras aplicaciones y plataformas, con el fin de ofrecer todos los servicios desde la plataforma de esa misma entidad bancaria de una forma personalizada. Esto se refleja en que la aplicación predilecta de control de gastos esté automáticamente armonizada con la cuenta bancaria, tarjeta de crédito, cuenta corriente, y se dé la posibilidad de manejar de forma individualizada para poder usar cada uno de sus productos. Es importante que para que este modelo se desarrolle. Los bancos deben hacer parte de un sistema de API, sobre todo, que los

consumidores accedan a compartir sus datos financieros con terceros no bancarios, para que su entidad bancaria, a través de otros proveedores de servicios financieros, pueda proporcionarle una experiencia completa y personalizada como se observa en la figura 1:

**Figura 1 Bancos con API abiertas**



Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la figura 1 es posible establecer cuales es la dinámica de los bancos que está asociada directamente a la conectividad entre los servicios financieros, el consumidor al tener la autonomía de sus datos decide y dispone a la entidad para que esta almacene y trate los mismos, entonces es el banco quien maneja toda la información en su sistema, la comunica a través de la interfaz con previa autorización a los llamados TPP<sup>3</sup> para no solo generar beneficios propios si no a diferentes industrias y principalmente al consumidor. Sin

<sup>3</sup> Por sus siglas en inglés Third Party Providers, quienes son los terceros que acceden a la información.

embargo, es necesario resaltar el papel del estado en toda esta nueva tendencia por lo que se hace necesario tratar los lineamientos gubernamentales en el ámbito bancario.

### **7.1.3.2 Lineamientos gubernamentales**

En esta división se aborda la postura de diferentes autores a cerca de la regulación en el sector bancario.

Dado que este sector es uno de los que dinamiza las economías por su actividad de captación y colocación de capital, es importante resaltar que el estado debe crear la normatividad pertinente para que el sistema funcione con normalidad, sin vulnerar los derechos de ningún actor dentro de la operación “es casi imposible estudiar la teoría de la banca sin referirse a la regulación de los bancos” (Frexias Xavier & Charles Rocket Jean, 1997. p. 313)

Hay una razón fundamental por la que se argumenta la regulación en los sectores y es la falla en el mercado, por esto el ente regulador debe intermediar y establecer los límites que pueden o no tener las entidades de los sectores con el fin de proteger la economía de posibles efectos negativos, fortaleciendo una política sólida para los inversionistas y brindando una red de seguridad a los consumidores (Frexias Xavier & Charles Rocket Jean, 1997). sin embargo, hay quienes quien son detractores de esta teoría y afirman que “el estado puede sentirse dotado de poderes para regular los bancos por razones que no tiene nada que ver con la seguridad y solidez” Thakor (1993), como se citó en (Frexias Xavier & Charles Rocket Jean, 1997, p. 314).

Por este motivo es que los autores (Frexias Xavier & Charles Rocket Jean, 1997). Hacen un postulado de los instrumentos que deberían tenerse en cuenta para cumplir con lo que realmente pretende la legislación.

- La imitación de los tipos de interés máximos de los depósitos.
- La restricción de la entrada, de la creación de sucursales, de las redes y de las fusiones.
- Las restricciones relacionadas con la cartera.
- El seguro de depósito.
- El coeficiente de capital.
- La supervisión reguladora.

De acuerdo a lo anterior es posible establecer que estos son los pilares que deben regularse en la banca para poder garantizar el óptimo funcionamiento si beneficiar en sobremedida a ninguna de las partes, dado que el equilibrio de estas entidades reduce posibles crisis o pánico financiero que como indica la historia puede colapsar todo un país, ya que además de perjudicar a sus depositantes puede significar un riesgo sistémico que no afecte solo a una entidad si no al conglomerado empresarial.

Ahora bien, si se aborda la regulación desde la perspectiva del consumidor de productos financieros digitales es de suma importancia que en un contexto de economías emergentes cuente con un respaldo estatal.

(Anaya Saade, 2020) afirma que

La actividad bancaria desarrollada a través de los canales electrónicos debe hacerse bajo los términos de una verdadera protección del consumidor financiero, que

acompañe al mismo en todas las operaciones desde el inicio de la relación y durante la ejecución, para que, a través de un trato de respeto, reciba la información adecuada que le permita ejercer sus derechos y apropiarse de su protección. (p. 9)

Por consiguiente, es válido determinar que el seguimiento y control a los productos tan innovadores requiere de la supervisión de un actor gubernamental, dado que el proceso de adaptación puede abrir la puerta a la vulneración de los derechos del consumidor.

Finalmente, es necesario subrayar que la banca aporta en gran medida actividad a la economía por lo cual el estado debe garantizar que las acciones que sean desarrolladas en este sector sean claras y con total transparencia para quienes hace uso de estos servicios.

Adicionalmente se recalca que el estado no debe sobrepasar su autoridad para sacar provecho de ninguna de las partes puesto que su posición debe ser neutral.

En términos generales el avance constante del mundo obliga a los sectores a tomar decisiones inminentes que permitan la transición sin dejar a nadie atrás, es por esto por lo que la banca tradicional ha sido presionada por la disrupción tecnológica. En ese orden de ideas se enfrenta al desafío de responder ante la nueva ola para no perecer ni volverse obsoleto. Dada la complejidad del mercado la banca debe solidificar su diferenciación enfocándose en las necesidades del consumidor.

## **7.2 Teoría del consumidor, demanda**

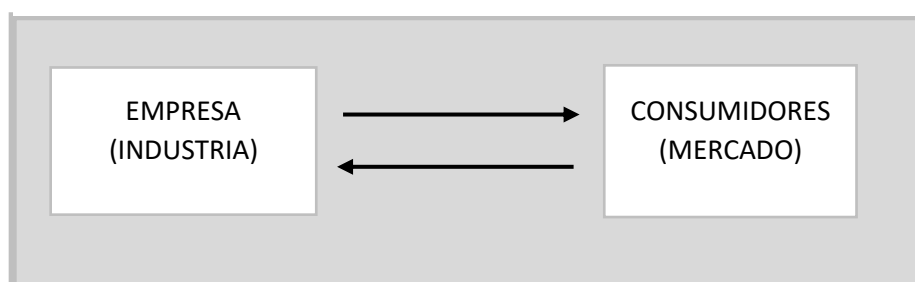
Esta sección se presentan dos ejes temáticos con el fin de ilustrar que se ha escrito con respecto al comportamiento del consumidor y a las teorías que lo fundamentan

## 7.2.1 Comportamiento del consumidor

A continuación, se expone las teorías del consumidor basado en la posición de diferentes autores.

Es importante resaltar que el consumidor es un actor principal en esta investigación puesto que el Open Banking está pensando en el beneficio de este, y tal y como establece (Rivas Alonso Javier & Grande Esteban Ildelfonso, 2013, p .29 ) “la empresa pretende desarrollar productos, bienes o servicios, que pueda colocar posteriormente en los mercados, para que los consumidores los adquieran”. cómo se presenta en la figura 2.

**Figura 2 Relación empresa-consumidor**



Fuente: Comportamiento del consumidor: decisiones y estrategia de marketing

Lo anterior permite afirmar que el consumidor es sumamente importante para la industria y viceversa, es decir, se necesitan mutuamente para maximizar los beneficios. Es de ahí que parte la idea de que una empresa quiera generar una relación estrecha con sus consumidores para asegurar la demanda de sus bienes y servicios. Por esto es fundamental poder identificar de que carece, que necesita, como es y cómo actúa. (Rivas Alonso Javier & Grande Esteban Ildelfonso, 2013).

Si se conoce el comportamiento del consumidor podría generar beneficios en temas macroeconómicos, según lo planteado por (Rivas Alonso Javier & Grande Esteban Ildefonso, 2013)están asociados a:

- Entender como una sociedad satisface sus necesidades
- Diseño de planes gubernamentales
- Medidas de política económica (Tiempo, dinero)

Ahora bien, si se enfoca la teoría a un consumidor de servicios financieros cabe resaltar que es un servicio intangible lo que se traduce en mayor complejidad para afianzar la del consumidor con la entidad vigilada, esto varia su forma de pensar, su opinión y percepción sobre lo adquirido, como lo afirman (Mollá Descals Alejandro et al., 2006)“el grado de credibilidad es la característica que más influye en la predisposición positiva a la restricción de un mensaje” (p.37). El consumidor otorga mayor crédito a la información que procede de una fuente que le parece fiable competente y sincera en sus afirmaciones.

De acuerdo con lo anterior es posible establecer que llegar al consumidor financiero con una nueva herramienta digital como lo es el Open Banking es algo retador, Adicionalmente el comportamiento del consumidor tiende a ser negativo cuando hay desconocimiento de los temas que pueden resultar novedosos. Por lo tanto, este tipo de consumidor necesita de veracidad y sencillez por la parte ofertante que fortalezca la fiabilidad en el sector.

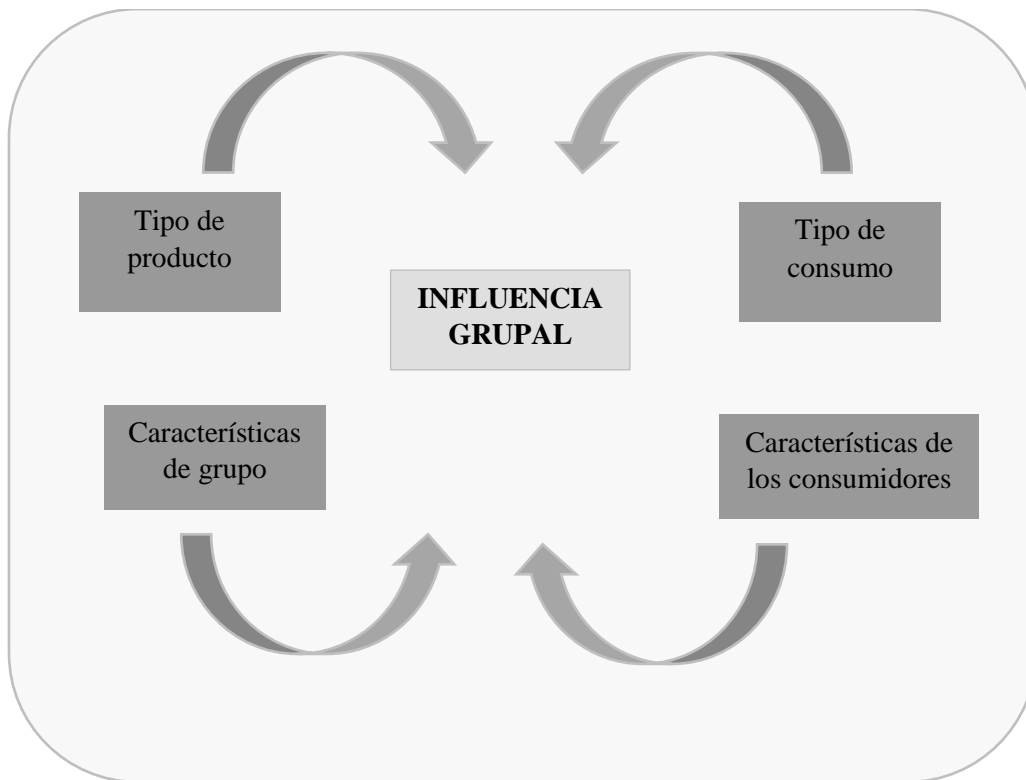
Es importante resaltar que en los procesos de difusión de las innovaciones no todos los consumidores asumen el mismo papel.

Como afirma (Mollá Descals Alejandro et al., 2006)

De este modo mientras que unos son completamente innovadores y marcan tendencias, otros sólo aceptan el nuevo servicio en la medida que es adoptado por otros consumidores. Se puede asumir que una combinación sociodemográfica, psicográficas y de personalidad puede ser la base de estos comportamientos. (p.60)

Esto se presenta de forma más clara en la siguiente figura 3.

**Figura 3 influencia grupo social.**



Fuente: Comportamiento del consumidor. (Mollá et al.,2006)

Ciertamente conviene enfatizar que de acuerdo con la figura 2. Los consumidores no demandan como sujetos individuales, el hecho de que pertenezcan a una familia o un grupo social determina la forma en que va a consumir. Si se analiza desde la perspectiva de un servicio digital financiero que es utilizado por seres cercanos otorga la seguridad y la

curiosidad por hacer uso de este con la tranquilidad que es confiable, esto está asociada a la cultura del consumidor.

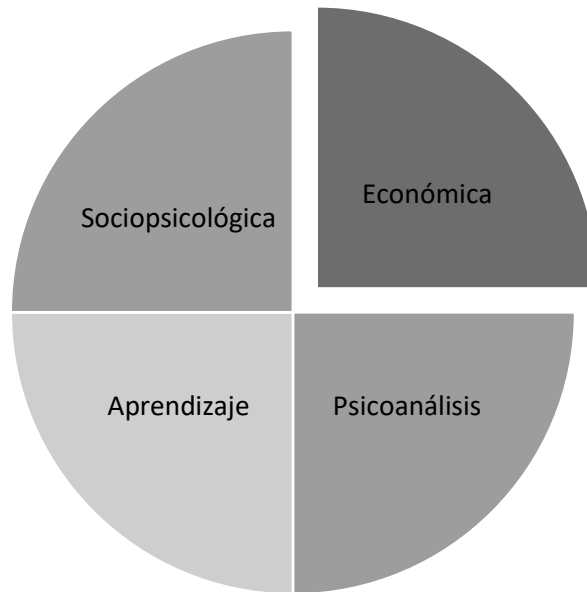
Finalmente, se puede establecer que autores como Rivas y Grande o Mollá tienen como argumentos que el consumidor es un actor muy importante para la industria puesto que es quien demandara los productos y servicios, adicionalmente la cultura y los aspectos sociales pueden modificar su comportamiento y tendencias de consumo por esto pertinente profundizar en las reglas de decisión del consumidor.

### **7.2.2 Teorías del consumidor**

En esta sección se exponen las teorías desde diferentes aspectos sociales y económicos que repercuten directamente en la elección de los productos por parte del consumidor.

Entender las dinámicas asociadas a la manera como las personas eligen sus bienes y servicios es un proceso que está directamente relacionado a las preferencias individuales y grupales, sin embargo, autores como (Rivera Camino Jaime et al., 2013) establecen que estas decisiones se deben analizar desde diferentes perspectivas, es así como atañen en su libro Conducta del consumidor. Estrategias y políticas aplicadas al marketing, cuatro teorías asociadas directamente a la complejidad que supone conocer todo lo relacionado al comportamiento del consumidor desde la visión de diversos autores como se presenta en la figura 4.

**Figura 4 Aspectos que inciden en el comportamiento del consumidor.**



Fuente: Elaboración propia con base a Conducta del consumidor estrategias y políticas aplicadas al marketing. Arellano, Rivera y Molero (2013)

- Teoría Racional- económica

El concepto que está directamente relacionado a esta teoría se enfoca en la búsqueda de la maximización del beneficio, donde el consumo es una variable que tiene una conexión directa con los ingresos; es decir que las personas elegirán teniendo en cuenta siempre la calidad y el precio y su fin último es la satisfacción máxima, sin embargo es importante mencionar que esta teoría no explica cómo se forman las preferencias y el por qué se elige o no un producto o servicio, ni cómo cambian de acuerdo a su experiencia.

- Teoría Psicoanalítica

Teóricamente se rompe el esquema donde se establece al consumidor como un ser racional, este planteamiento realizado por Sigmund Freud supone la presencia de diferentes fuerzas internas que a la luz de la realidad no son conscientes y guían el comportamiento humano, en ese orden de ideas la toma de decisiones está asociada a las sensaciones que producen los productos.

- Teoría del Aprendizaje

El consumidor inicialmente se comporta de acuerdo con los principios económicos, pero a partir de la toma de la primera decisión empieza a surgir nuevas variables que influirán directamente en la segunda decisión asociada al consumo de productos o servicios similares. En ese orden de ideas se consolida la fidelización donde no tiene la intención de probar algo nuevo, toda vez que le ha resultado satisfactorio ya sea por la experiencia, calidad o gusto.

- Teoría Social

En esta teoría los consumidores acogen tendencias y comportamiento de consumo con el fin de poder unirse a grupos sociales donde puedan compartir con individuos de su mismo grupo de referencia y tener un diferencial de otros. El propósito consiste en que las personas al comprar sientan que se parecen a su líder de opinión o modelos a seguir y que esto les da aceptación en sus grupos de interés. Adicional a esto que al adquirir un producto o servicio los está colocando en una zona de

distinción, el consumidor va a sentir que está a la vanguardia de lo que hay en el mercado.

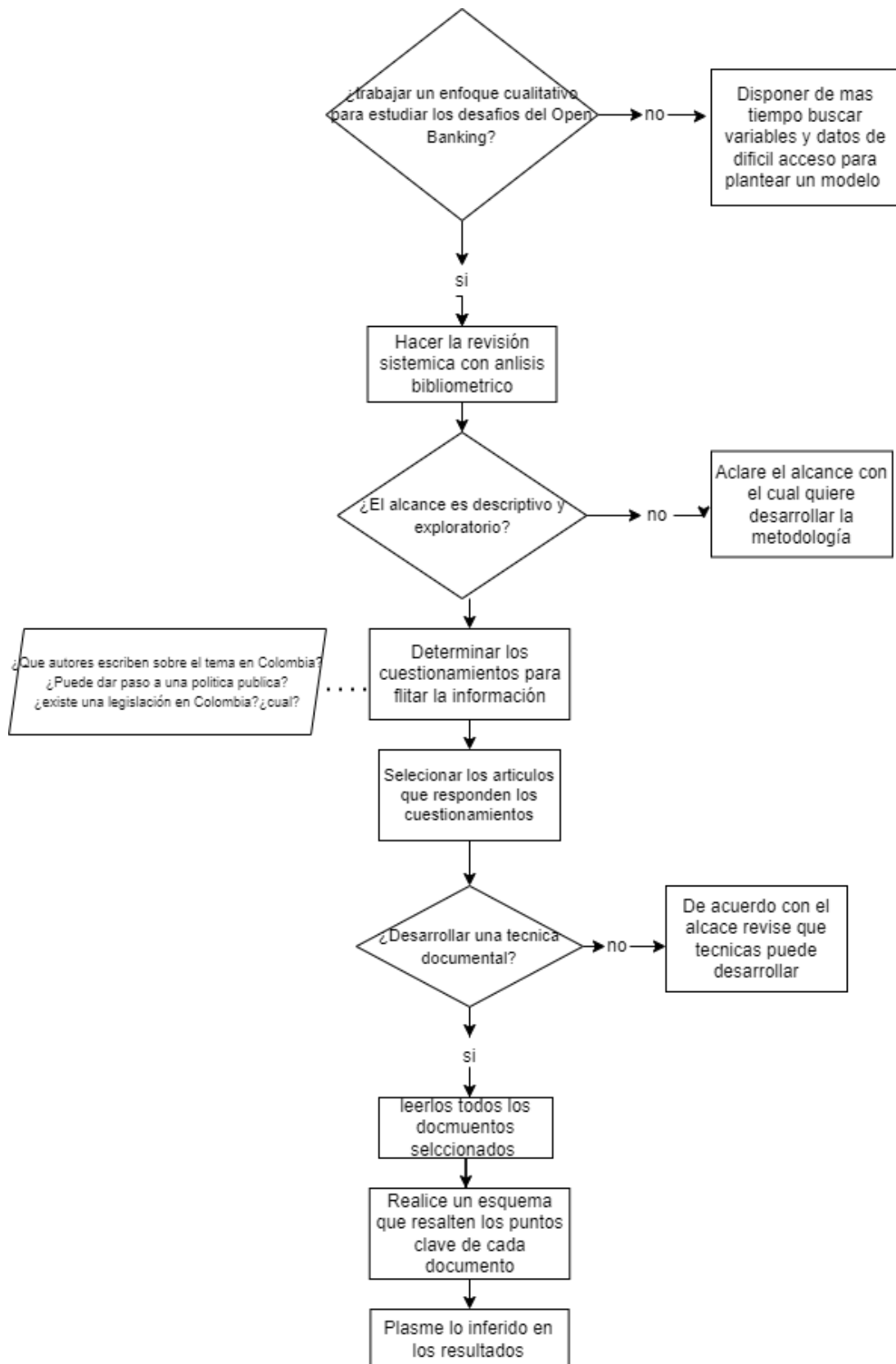
En lo que respecta al consumidor financiero existen tres tipos segregados de la siguiente manera: primero, una persona sin ser cliente utiliza los servicios de entidad (usuarios). Por otra parte, una persona que se encuentra en la etapa preliminar de una relación con la entidad para adquirir sus productos o servicios (clientes potenciales) y, por último, una persona con la que la entidad financiera establece relaciones de origen contractual, para el suministro de productos o servicios denominado cliente. (Grupo Bancolombia, 2021)

Para concluir se evidencia que de acuerdo con los planteamientos de (Rivera Camino Jaime et al., 2013) cada una de las teorías tiene su aplicación, pero adicional a ello tiene sus limitaciones, la implementación depende del tipo de producto o servicio, así como el tipo de consumidor, quien demanda un producto o servicio más eficiente para la satisfacción de sus necesidades.

## **8. Marco metodológico**

En el siguiente apartado va a encontrar figura 22 que estandariza el proceso ejecutado en la metodología seguido de dos subdivisiones, para iniciar se plantea las características y por otra parte se presentan las técnicas con las que se desarrolla la investigación

**Figura 5** Flujograma de la metodología



Fuente: Elaboración propia.

## **8.1. Características**

Esta parte se encuentra organizada en dos secciones por un lado está el enfoque de la investigación y por otra parte encuentra el alcance de la misma.

### **8.1.1. Enfoque**

Aquí se profundiza en la definición de enfoque cualitativo.

(Hernández Sampieri Roberto et al., 2014) afirma que

El enfoque cualitativo tiene su origen en otro pionero de las ciencias sociales: Max Weber (1864-1920), quien introdujo el término verstehen (en alemán, “entender”), reconociendo que además de la descripción y medición de variables sociales, deben considerarse los significados subjetivos y la comprensión del contexto en el que ocurre el fenómeno. Weber propuso un método híbrido, con herramientas como los tipos ideales, en el que los estudios no sean únicamente de variables macrosociales, sino de instancias individuales. Por ejemplo, no podemos definir y seleccionar la muestra si aún no hemos establecido las hipótesis. Tampoco es posible recolectar o analizar datos si previamente no hemos desarrollado el diseño o no hemos definido la muestra. (p. 4)

De acuerdo con esto se establece que el enfoque cualitativo “Utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández Sampieri Roberto et al., 2014, p. 7). En ese orden de ideas, es un proceso que se realiza desde lo inductivo, es decir, de lo particular a lo general. Cabe resaltar que con este enfoque la investigación se infiere a

través de la perspectiva del investigador sin que pierda criterio o validez.

Es pertinente establecer que el enfoque cualitativo parte del hecho y no de los datos y se pretende analizar sin hacerse parte del objeto, abriendo paso a nuevas preguntas ya que permite ver lo estudiado desde diferentes perspectivas expandiendo la información respecto a un tema específico. Por consiguiente, en el marco de la temática que se estudia resulta fundamental poner en práctica este enfoque toda vez que el Open Banking es un modelo novedoso con literatura limitada que conduce a que se haga una revisión teórica de temas precursores para poder generar nuevo conocimiento.

Por último, el enfoque cualitativo se considera pertinente toda vez que permite que la revisión y análisis teórico dando la respuesta a la pregunta de investigación sin encasillar los resultados a los datos, por el contrario, permite la concepción de nuevas posturas. Por esto se hace relevante delimitar que alcance se tomara como referencia.

### **8.1.2. Alcance**

En este subapartado se encuentran los alcances de la investigación.

“Los estudios exploratorios se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”. (Hernández Sampieri Roberto et al., 2014 p. 91). Desde el punto de vista exploratorio la banca disruptiva resulta más que novedosa en el sector bancario, puesto que está integrando recursos tecnológicos en gran parte de su operación. Ejemplo de esto es la implementación del Open Banking como elemento de inclusión financiera.

Por otra parte, con los estudios descriptivos “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández Sampieri Roberto et al., 2014 p.91)Conviene enfatizar la relevancia de conocer los lineamientos y factores fundamentales del Open Banking desde lo mundial a lo local, las características del marco regulatorio sobre el cual se cimienta el Open Banking, así como la política pública encaminada a la inclusión financiera usando como elemento principal la Open Banking.

En última instancia, la presente investigación se desarrolla a través de dos alcances. Por un lado, se encuentra el exploratorio determinado por la novedad del tema en estudio determinando tendencias, áreas, estudios o relaciones entre variables. Por otra parte, se trabaja la descriptiva precisa las perspectivas de una situación (Hernández Sampieri Roberto et al., 2014). Definido esto es necesario abordar las técnicas seleccionadas para efectos de la investigación.

## **8.2. Técnicas**

### **8.2.1. Análisis documental**

A continuación, se desarrolla la técnica para el tratamiento de la información, el análisis documental.

De acuerdo con esto la investigación se realizará bajo el diseño de análisis documental que según (Garcia, 1993)

Ha sido tratado por muchos autores y ha evolucionado al ritmo de la documentación donde se indica que existen dos maneras de entenderlo, la primera considera que el Análisis documental comprende varias fases, incluyendo la descripción Bibliográfica y la segunda que establece que el Análisis Documental debe considerarse exclusivamente como descripción del contenido y no como descripción formal. (p. 11)

Así las cosas, la descripción bibliográfica se desarrolla en el marco de la revisión de documentos, priorizando información previamente filtrada con temas concernientes a las políticas publicadas plasmadas en los planes de gobiernos anteriores y actuales además de estudios similares al, Open Banking e inclusión financiera.

(Garcia, 1993), afirma que El proceso de selección de los títulos consta de.

hacer un examen previo del documento para conocerlo. Determinar el tipo de documento para saber las normas a aplicar, decidir el nivel de descripción que se va a utilizar, Identificar los elementos que interesen del documento siguiendo el orden de áreas que indican las normas, Transcribir los datos con exactitud y Transcribir estos datos al soporte documental elegido. (p.15).

De acuerdo con lo anterior y con el fin de realizar el análisis de la normatividad existente en Colombia, es importante indicar que la jerarquía en el sistema jurídico colombiano se encuentra enmarcada en la pirámide de Kelsen que clasifica las leyes desde una función general a una particular; se organiza de orden descendente teniendo en cuenta la importancia. En primer lugar, en el nivel fundamental y cúspide se encuentra la **Constitución política colombiana** o también denominada carta magna, la cual es el

soporte de validez para las demás normas colombianas; en el segundo lugar están **los tratados internacionales** sobre derechos humanos, los cuales son ratificados por el gobierno colombiano con otro estado, pero este hace parte del bloque constitucional a la par con la constitución ; en tercer lugar se encuentran las **leyes estatutarias** que son la categoría superior con respecto a las demás leyes. Las leyes orgánicas son las que le siguen en el orden jerárquico, estas se encargan de regular funciones legislativas; en cuarto lugar, las **leyes ordinarias son** de tramite sencillo y las leyes marco son leyes estatales ordinarias. Como una sub-división en este nivel, están los decretos ley los cuales solamente se realizan cuando se le dan facultades al presidente y los decretos legislativos son expedidos por el congreso. Finalmente, en el **quinto y sexto** lugar los decretos reglamentarios y las sentencias respectivamente. Villar Borda, L. 2000. Influencia de Kelsen en el actual sistema colombiano de control jurisdiccional de la Constitución. Revista Derecho del Estado. 9 (dic. 2000, p.17–29).

Para resumir esta información se presenta la tabla 1.

**Tabla 1 Documentación base de la Investigación**

Nombre del documento	objetivo	Autor
Conpes 3424(Departamento Nacional de Planeación, 2006). La banca de las oportunidades una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social.	Presenta las consideraciones del consejo nacional de política económica y social, asociada a la política de la banca de las oportunidades con el fin de promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros de manera formal principalmente buscando la equidad social.	Departamento nacional de planeación

Conpes 4005. Política nacional de inclusión y educación económica y financiera.	Integrar los servicios financieros a las actividades cotidianas de los ciudadanos y las mipymes para contribuir al crecimiento e inclusión financiera del país.	Departamento nacional de planeación
Arquitectura financiera en Colombia	Busca precisar las reglas aplicables al tratamiento de datos por parte de las entidades financieras; ii) promover el desarrollo de ecosistemas digitales, iii) impulsar la comercialización de tecnología e infraestructura financiera por parte de las entidades vigiladas; (iv) reglamentar la iniciación de pagos como nueva actividad del sistema de pagos; y, v) fortalecer los estándares de protección al consumidor en la era digital.	Unidad de regulación financiera
Open Banking y Portabilidad en Colombia	acelerar la digitalización financiera, la innovación y la promoción de los pagos electrónicos, la Unidad de Regulación Financiera (URF) propone adoptar una regulación voluntaria de Open Banking en Colombia.	Unidad de regulación financiera
Reporte de inclusión financiera 2020	Este informe permite, a partir de información construida con datos provenientes de la oferta, diagnosticar el estado de la inclusión en materia de acceso y uso de productos financieros.	Banca de las oportunidades

Teniendo en cuenta lo novedoso que resulta el Open Banking en Colombia, los documentos presentados en la tabla 1 responden a los principales ejes temáticos para lograr el objetivo principal, permitiendo consolidar los avances y las mejoras para este sector y así poder generar nuevos aportes en el tema de investigación.

Finalmente, con el propósito de evaluar cada uno de los desafíos asociados a la implementación del Open Banking, se establece un criterio de calificación del 1-5 en donde el 1 es no contemplado, el 2 es no se cumple, el 3 es se cumple parcialmente,

posteriormente el 4 se cumple totalmente y el 5 no requiere modificación. Este criterio permite conocer que aspecto se debe mejorar para que la ejecución sea efectiva. Esta evaluación contribuye a identificar la manera como la arquitectura financiera se debe promover en el país teniendo en cuenta el avance de la normatividad y las reglas que permiten facilitar o no el proceso, además manera en cómo se realiza el tratamiento de los datos, y los estándares que promueven la interoperabilidad en todo el sistema asociado al Open Banking. Es así como se llega a los resultados presentados a continuación.

## **9. Resultados**

### **9.1 lineamientos y factores fundamentales del Open Banking en el mercado financiero**

En el siguiente apartado encontrará el contexto partiendo desde la perspectiva global a lo específico.

El Open Banking hace parte del ecosistema financiero, el cual facilita la interacción entre las diferentes entidades que lo conforman. Para esta investigación se entenderá el Open Banking como el intercambio de los datos e información financiera a través de interfaces de programación de aplicaciones (API). Por ello, en la implementación se deben tener aspectos asociados a la legislación que permitan establecer el marco regulatorio orientador en cada uno de sus procesos entre estos la protección de los datos, es decir ciberseguridad y cumplimiento de Habeas Data. Adicionalmente es primordial que exista infraestructura tecnológica robusta, que facilite la creación de nuevos productos para la satisfacción del cliente.

En el contexto internacional se encuentra que Europa es pionera en este proyecto. Países como Reino Unido y la Unión Europea (UE) son los abanderados en el desarrollo e implementación de esta transición. Adicionalmente países como Canadá, Hong Kong, Japón y Australia han resaltado la importancia de la adopción de las API en el sector financiero. Su objetivo principal es que el consumidor tenga un derecho de datos y así recibir un producto de mayor calidad y más personalizado de acuerdo con sus necesidades. Es importante resaltar que estos países coinciden en que se debe estandarizar la seguridad a través de la autenticidad de identidad, dando paso al fortalecimiento en el reconocimiento biométrico.

Como escenario inicial está Reino Unido que por medio de la Autoridad de mercados y competencias Competition and Markets Authority (CMA) en 2016, realiza un estudio para promover la competencia en el mercado bancario en el sector retail. En donde encuentra que los bancos grandes no hacían ningún tipo de esfuerzo por mejorar sus servicios y adaptarse a sus clientes, mientras que los bancos nuevos y pequeños batallaban fuertemente para posicionarse ante los consumidores de productos financieros y especialmente las pymes de dicho país, razón por la cual se creó un supervisor del funcionamiento del sistema bancario que también es la plataforma utilizada para la generación de nuevos servicios, la entidad de implementación de la Open Banking o OBEI<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup> *Open Banking Implementation Entity*

La UE por medio de la segunda directiva de servicios de pago (PSD2) establece el conjunto de leyes para mejorar, agilizar y facilitar los pagos para los consumidores; en esa línea define la normatividad enfocada a la seguridad y al aumento de la competencia que genere innovación en el mercado bancario, en ese orden de ideas, lo que buscan es que los bancos permitan a sus clientes compartir datos a otros proveedores de manera confiable segura y eficiente. Sin embargo, es importante resaltar que no existen normas técnicas específicas para los bancos europeos por lo que en este momento la implementación del Open Banking está enfocada en la arquitectura de software.

En el contexto asiático se identifica a Hong Kong y Singapur. Estos dos países tienen en común la regulación gubernamental a través de sus instituciones monetarias HKMA<sup>5</sup> y MAS<sup>6</sup>, esto quiere decir que en ambos casos existen políticas claras aplicadas de maneras estrictas prudentes y escalonadas que impulsan el desarrollo de las condiciones sin que sean vulnerada la información privada de los consumidores financieros además de fortalecer la confianza en el sistema e incrementando la competitividad en esos mercados que siempre se han caracterizado por ser líderes en diferentes industrias y en el sector financiero.

BBVA, API MARKET. (2020)

En el caso contrario se encuentran EE. UU. y China. Estos dos no han tenido una participación o pronunciamiento por algún ente gubernamental, por ende, carecen de una regulación que proteja a los consumidores y determine los lineamientos de las Fintech. Sin embargo, dadas las características y capacidades de estas dos potencias existe un desarrollo

---

<sup>5</sup> Hong Kong monetary authority

<sup>6</sup> Singapore monetary authority

del mecanismo del Open Banking, pero en el marco del sector privado quienes han sido los principales promotores de toda esta dinámica. El reto principal de estas economías es adoptar una ruta clara y específica que otorgue los parámetros para la evolución de no ser así continuara el rezago

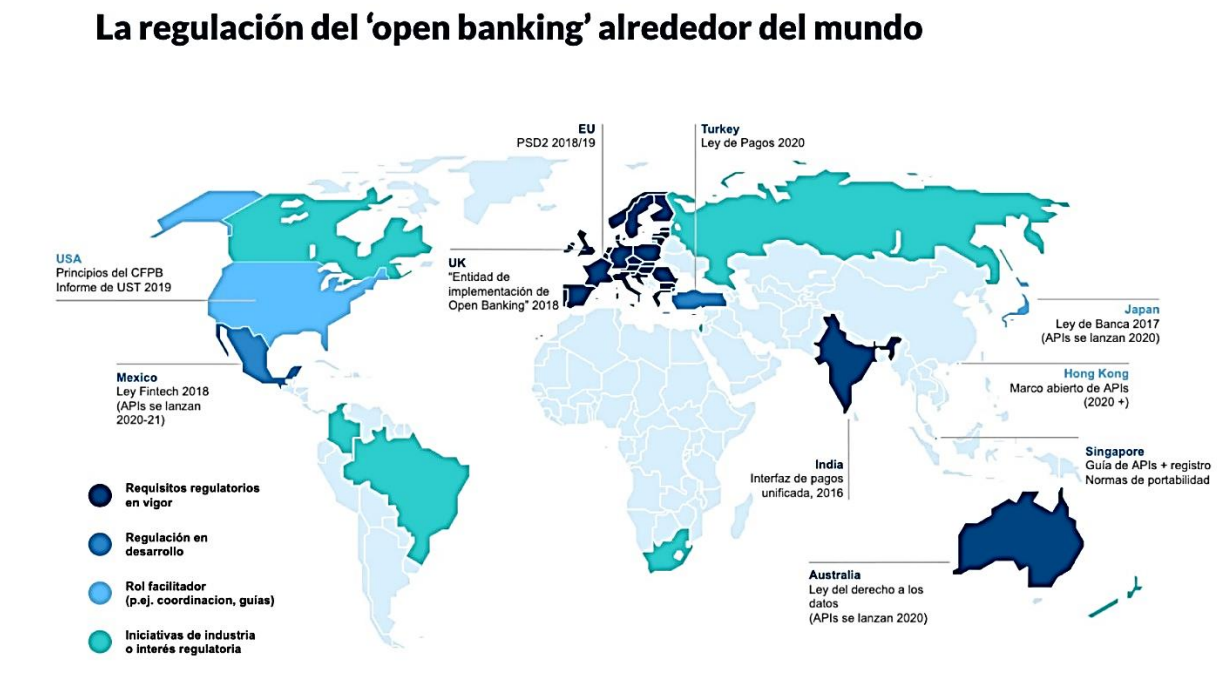
En lo que respecta a Latinoamérica, México es el caso con mayor relevancia, destacándose en materia de regulación por sancionar la ley Fintech en el 2018. En esta no solo se establecen todas las herramientas que trae consigo el Fintech y como deberían ser utilizadas si no también hablan por primera vez del Open Banking en el sistema financiero mexicano, dando apertura a mayores discusiones respecto a cómo debe ser regulado y como se debe poner en marcha teniendo en cuenta las particularidades sociales, económicas y políticas de dicho país. Sin embargo, ha enfrentado el reto del retraso en las disposiciones secundarias que acompañan a esta ley Fintech. Es decir, no son claras las resoluciones ni los acuerdos específicos que preparan el mercado para esta dinámica.

Otro país que ha avanzado en este tema en Latinoamérica es Brasil. Este país ha entrado en materia con muchas más especificidades que México y establece que la normativa del Open Banking será obligatoria para ciertas instituciones de acuerdo con su tamaño, actividad internacional y perfil de riesgo. No obstante, propone una alternativa voluntaria para las entidades que quieran ser parte de esta transición. En ese orden de ideas el banco central de Brasil propuso un plan de acción en el que incluye en gran medida al consumidor, el cual va a poder tener el control para compartir sus datos, acceso de pagos y adquisición de nuevos servicios.

Por su parte Chile con la puesta en marcha de la denominada Ley de Portabilidad Financiera busca haya libre cambio de proveedor de productos financieros tanto para las personas como para las empresas. Sin embargo, la comisión para el mercado financiero propone hacer una regulación general y que se vaya modificando sobre la marcha con normatividad secundaria para no restringir ningún sector. Adicionalmente los retos para este país están centrados en materia de arquitectura bancaria y seguridad financiera dado que no cuentan con los desarrollos necesarios para todo el proceso de implementación del Open Banking.

A continuación, se presenta un resumen grafico del panorama normativo por países en la figura 5.

Figura 6 Open Banking a nivel mundial



Fuente: BBVA. (2020)

En la figura 5. Se observa que Colombia es uno de los países con iniciativa en la regulación, sin embargo, es poco lo que se ha avanzado en este tema, si bien es cierto existe una normatividad clara enfocada en el buen uso de la data del consumidor (ley 1581 de habeas data), además de diferentes aportes realizados por entidades gubernamentales y la academia, no menos cierto es que hay un gran vacío en infraestructura digital y en la normativa específica respecto al Open Baking. En ese orden de ideas Colombia se convierte en el tercer país de la región (Latinoamérica) en establecer marco normativo para el desarrollo del Open Banking, buscando mejorar la oferta de valor a partir del aprovechamiento de los datos de los usuarios, lo que promueve la competencia, la inclusión

y la eficiencia en la prestación de productos y servicios. Es importante mencionar que el Open Banking busca que los procesos que resultan ser complejos para los usuarios como es el caso de las preaprobaciones de productos crediticios o la asignación de cupos, sean más eficientes y generen mayor oportunidad para el mercado.

De acuerdo con el programa banca de las oportunidades (Castaño et al., 2021), se espera que a Colombia lleguen nuevos formatos en el sector financiero, y es que esto refleja en el crecimiento significativo en el ritmo con el que las entidades bancarias acogen la transformación digital, adicional al índice de 87,1% de inclusión financiera en la población colombiana. El mercado financiero colombiano se destaca como potencial para la implementación del Open Banking y es que ha venido creciendo y desarrollándose a grandes pasos; en el año 2019 más de 2,2 millones de ciudadanos accedieron a productos financieros. Adicional a esto es fundamental para su consolidación que las entidades financieras fortalezcan relaciones solidas con aliados estratégicos tecnológicos para poder llegar de forma segura al cliente final.

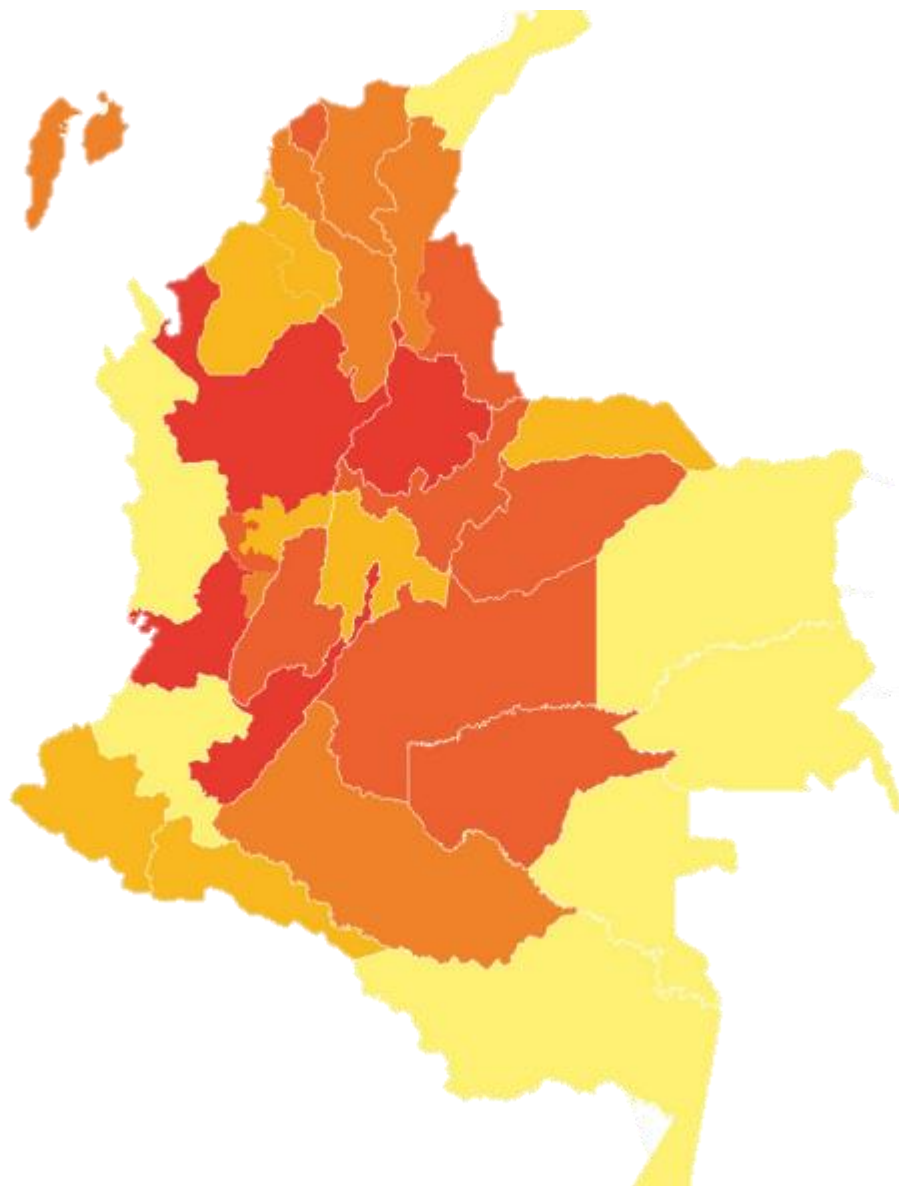
Un desarrollador de tecnología financiera afirma que el lento proceso de adopción de nuevas tecnologías por algunas instituciones es consecuencia de la falta de demanda y cultura digital en país, según el reciente estudio de la firma EY Parthenon el 53% de los colombianos todavía utiliza sucursales físicas para acceder a sus servicios financieros. De esto se puede inferir que existe una gran desconfianza y desconocimiento de los consumidores en temas digitales (Veritran, 2021) . La brecha entre los países mencionados anteriormente y Colombia es abismal por tanto el gobierno como el sistema bancario tiene

el reto de otorgar todas las condiciones y además capacitar a sus consumidores para avanzar en temas concernientes a las ventajas del Fintech.

En su agenda Asobancaria establece que los niveles significativos del sobreuso del efectivo que caracterizan a la economía colombiana son, en parte, responsables de las altas cifras de informalidad y la persistencia de la economía subterránea, situación que obstaculiza los canales de desarrollo económico y alimenta la criminalidad, la ilegalidad y la evasión tributaria. (Castaño et al., 2021). Por tanto, es posible afirmar que la falta de confianza en sistema bancario por parte de la población ha hecho que se obstaculice en gran medida todo lo derivado del mundo digital y la implementación no solo depende de la infraestructura y la normativa sino también de la educación y la cultura financiera del país.

En el estudio realizado por la banca de las oportunidades en Colombia construyo un mapa en donde establece el nivel de acceso a productos y servicios financieros dando como resultado lo presentado en la figura 6.

**Figura 7 participación por departamento.**



Acceso

1 (27,5 % - 67,6 %)	■
2 (67,6 % - 74,8 %)	■
3 (74,8 % - 80,4 %)	■
4 (80,4 % - 88,2 %)	■
5 (88,2 % - 99,0 %)	■

Fuente: banca de las oportunidades, 2021

Como se puede inferir de la figura anterior. Los departamentos con menor acceso y uso de los productos mencionados son las periferias. La banca de las oportunidades afirma que. A nivel regional se encontraron avances en los indicadores de acceso y uso durante el último año (2019-2020). No obstante, los resultados son heterogéneos y muestran que ciertas zonas del país afrontan rezagos (Castaño et al., 2021 p. 25). Regiones que cuentan con altos niveles de desescolarización, bajo nivel de acceso a la conectividad y además con una compleja situación de orden público. por lo que es válido afirmar que las políticas gubernamentales que hasta la actualidad han sido desarrolladas claramente no han sido pensadas en un marco inclusivo para esta población.

Finalmente se identifica que actualmente en Colombia no existe una regulación en relación con el Open Banking u Open Finance que defina a detalle las reglas que conformaran dicho esquema de “transferencia de datos del consumidor entre entidades financieras” sin embargo se han presentado avances relevantes para una implementación que podría llamarse preliminar, es así como desde la circular externa 029 de diciembre del 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia, se establecen lineamientos a la aplicación de API. Por su parte el Ministerio de Hacienda y Crédito Público para el año 2021 planteó la propuesta de decreto que ampara el desarrollo de este modelo teniendo en cuenta la ley actual de protección de datos, donde se enfatizan las normas aplicables a la transferencia de datos del consumidor entre entidades financieras, adicional a ello que se promueva el acceso a dicha información en favor de la creación de nuevas propuestas de servicios.

De acuerdo con lo anterior los lineamientos de la implementación del Open Banking están enfocados en los siguientes aspectos como lo afirma (Martínez Merchán Mary Luz, 2022)

Colombia:

- Fortalecer los aplicativos de TI, que permitan la comunicación y optimicen las operaciones de clientes.
- Nuevos estudios de aplicativos de TI, validando la vulnerabilidad de los datos que autorizan sean tratados por los clientes.
- Fortalecer el uso de datos recibidos por los usuarios, al ser un nuevo modelo pueden existir avalancha de datos llegando a las organizaciones, sin que permitan procesar de manera adecuada.
- Desarrollos tecnológicos que permitan optimizar el conocimiento del cliente, incluso vinculando inteligencia artificial en los procesos.
- Adaptación a la normatividad establecida por la Superintendencia Financiera de Colombia y precisión de las reglas aplicables al intercambio de datos del consumidor, enmarcar la administración de plataformas digitales y la prestación de servicios por parte de las entidades, etc.
- Gestión de riesgos en relación con los procesos de autenticación, la seguridad de la información en las aplicaciones móviles que utilizan las entidades bancarias; y Análisis de riesgos e identificación y bloqueo de las amenazas, para combatir el ciberdelito (parra. 4)

Para concluir, el Open Banking a nivel mundial es un elemento usado como promotor de la liberación de datos y la simplificación de procesos bancarios, la implementación ha sido tan efectiva en los países pioneros como el Reino Unido, que se ha venido adaptando en

economías emergentes tales como Brasil, Chile y México. Países que le apuestan al aprovechamiento de las tecnologías para aumentar su competitividad y para esto han adecuado su marco regulatorio. Por lo tanto, se establece la necesidad de profundizar en la normatividad colombiana.

## **9.2. Regulación Colombiana sobre el Open Banking**

A continuación, se presenta la legislación que incide en el Open Banking.

Teniendo en cuenta lo novedoso que resultar hablar de Open Banking y open finance, en el sistema financiero colombiano. Es pertinente conocer la estructura de la jerarquía del sistema jurídico, con el fin de identificar qué tipo de normatividad se han dictado al respecto y cómo contribuyen a la implementación del open bankig como política pública. El marco normativo del sistema financiero colombiano se estructura a partir del Decreto 663 de 1993, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; la propia ley define las actividades que pueden o no realizar estas entidades. Por esta razón, las entidades financieras que conforman el sector financiero y asegurador en Colombia tienen un objeto social reglado, es decir, que está limitado por la ley.

En lo que respecta a la regulación del Open Banking o temas asociados al mismo y que son pertinentes para entender la dinámica actual de las nuevas tendencias en el sistema financiero, a continuación, se presenta de forma cronológica las leyes y decretos que influyen en el desarrollo de la política.

### **Tabla 2 Marco regulatorio vigente.**

Ley/decre	Ámbito de aplicación	Objeto
Ley 1266 de 2008	La presente ley se aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada exceptuando lo relacionado con seguridad nacional, registros cámara de comercio bases de uso doméstico.(Senado, 2008)	Desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos. Particularmente en relación con la información financiera y crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países
Ley 1328 de 2009-1748 de 2014	El presente régimen pretende establecer los principios y reglas que rigen la protección de los consumidores financieros. La relación entre estos y las entidades vigiladas por super financiera (Senado, 2009)	Establecer los derechos y deberes que tiene el consumidor financiero cuando tiene una vinculación con alguna entidad vigilada
Ley 1581 de 2012	La presente ley se aplica a todos los datos de información personal registrados en un banco de datos, sean estos administrados por entidades de naturaleza pública o privada exceptuando lo relacionado con seguridad nacional y bases de uso doméstico.(Senado, 2012)	Desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos. Sin discriminación sectorial. Es decir, abarca a todos los consumidores de bienes y servicios
Decreto 1297 de 2022	El presente decreto modifica el Decreto 2555 del 2010, en lo referente a la regulación de las finanzas abiertas en Colombia, aplicado a todas las entidades del sector financiero.(Senado, 2022)	Precisar las normas aplicables a la transferencia de datos del consumidor entre entidades financieras, fomentar el acceso a dicha información en favor del desarrollo de nuevos servicios y funcionalidades financieras y aclarar las reglas bajo las cuales las entidades pueden comercializar sus servicios financieros a través de plataformas electrónicas, incluyendo una mayor transparencia en las condiciones de dichas interfaces y los roles de quienes intervienen en la cadena del servicio.

Fuente: Elaboración propia datos secretaria senado

De acuerdo con la tabla 1. En lo que respecta a Colombia la legislación asociada al aprovechamiento de datos está enmarcada en dos leyes estatutarias que son aplicadas a todas las entidades vigiladas por la Superintendencia financiera de Colombia (SFC), estas son la ley 1266 de 2008 y la 1581 de 2012, que contienen los lineamientos orientados a la apertura de datos del consumidor financiero.

Teniendo en cuenta la arquitectura financiera abierta en Colombia desde el punto de vista de la Unidad Regulación Financiera (URF) el centro del régimen de protección de datos se desarrolla mediante principios que son de obligatoriedad, cumplimiento por parte de quienes realizan el tratamiento de datos. (Hernández et al., 2022) En ese orden de ideas la URF indica que los principios que se destacan en el marco de la protección de datos son los siguientes:

**Principio de finalidad:** El tratamiento de los datos debe obedecer a un objetivo legítimo acorde con la Constitución Política y la Ley, el cual debe ser informado al titular de los datos a más tardar al momento de recabar su información personal

**Principio de libertad:** La autoridad de protección de datos ha indicado que el derecho al Habeas Data se concreta en la facultad del Titular de los datos de decidir, voluntariamente, si su información personal es sometida a tratamiento por parte de terceros<sup>30</sup>.

**Principio de transparencia:** Se refiere al derecho del titular a obtener, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernen, así como del tratamiento que se realiza sobre los mismos. De esta forma, este mandato pretende proscribir cualquier actuación negligente encaminada

a imposibilitar o dificultar el acceso a la información personal contenida en las bases de datos administradas por el responsable<sup>31</sup>.

**Principio de acceso y circulación restringida:** El tratamiento de datos personales solo deberá ser realizado por personas autorizadas por los Titulares y/o por las personas previstas en la ley.

**Principio de seguridad:** Los datos personales se manejen “con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento”.

**Principio de responsabilidad demostrada:** Exige que los obligados del régimen de protección de datos adopten medidas apropiadas y efectivas para el cabal cumplimiento de las exigencias de las normas de habeas data.

Ahora bien, en lo que respecta a los derechos y obligaciones del consumidor. la ley 1328 del 2009 propone “autorizar explícitamente el ofrecimiento de productos de terceros en las plataformas de las entidades financieras, estableciendo condiciones que garanticen que en estos casos la entidad financiera actúa como portal de contacto y no como proveedor” (Hernández et al., 2022) Lo anterior con el propósito de aclarar la responsabilidad de las entidades financieras y poder otorgar al usuario un respaldo que genere la confianza de este en el sector.

En este orden de ideas el senado aprobó el decreto 1297 del 2022 que modifica el decreto 2555 del 2010 en todo lo relacionado con las finanzas abiertas en Colombia, La normativa ya mencionada es la más reciente y específica con respecto a cuáles son los límites y

responsabilidades de cada uno de los actores para llevar a cabo una implementación con resultado favorable e imparcial para todos.

(Senado, 2022) establece que.

El decreto propone precisar las normas aplicables a la transferencia de datos del consumidor entre entidades financieras, fomentar el acceso a dicha información en favor del desarrollo de nuevos servicios y funcionalidades financieras y aclarar las reglas bajo las cuales las entidades pueden comercializar sus servicios financieros a través de plataformas electrónicas, incluyendo una mayor transparencia en las condiciones de dichas interfaces y los roles de quienes intervienen en la cadena del servicio (p.1)

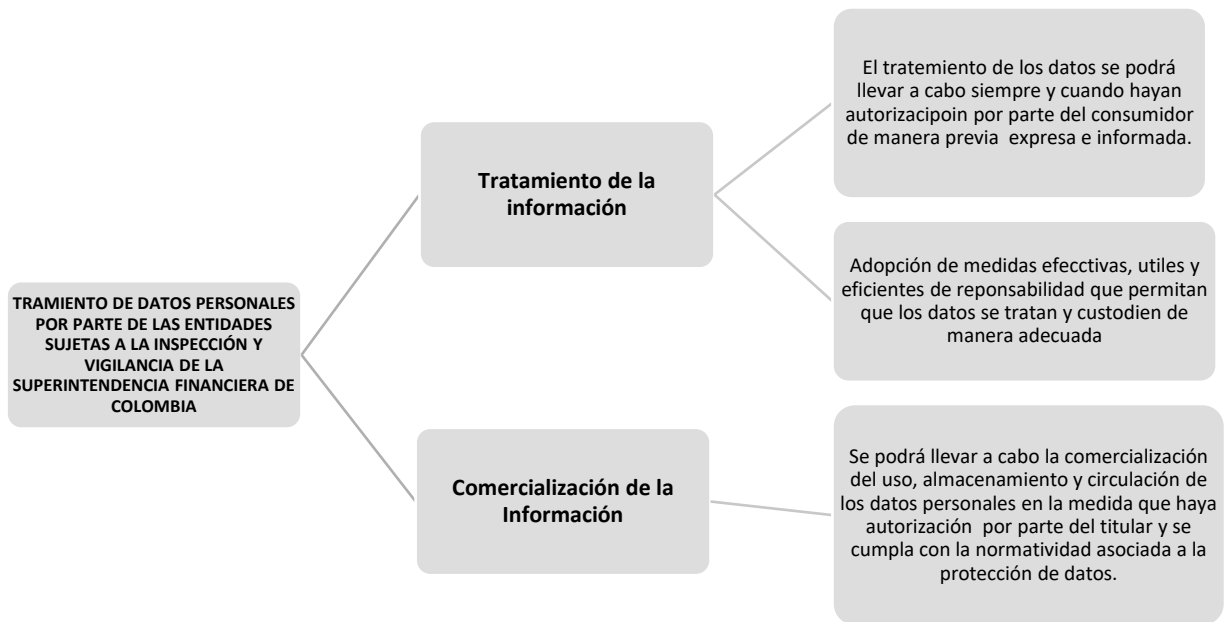
Cabe resaltar que el decreto 2555 sigue vigente, sin embargo para dar claridad, con la modificación realizada se le agregaron cuatro títulos, en primer lugar se encuentra la iniciación de pagos a través de sistemas de pagos de bajo valor, luego está el tratamiento de datos personales por parte de las entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la superintendencia financiera de Colombia, posteriormente se encuentran los ecosistemas digitales y finalmente los estándares y seguimientos de la arquitectura financiera abierta.

**Figura 8 iniciación de pagos de bajo valor.**



Fuente: Elaboración propia con información del decreto 1297 del 2022

**Figura 9 Tratamiento de Datos**



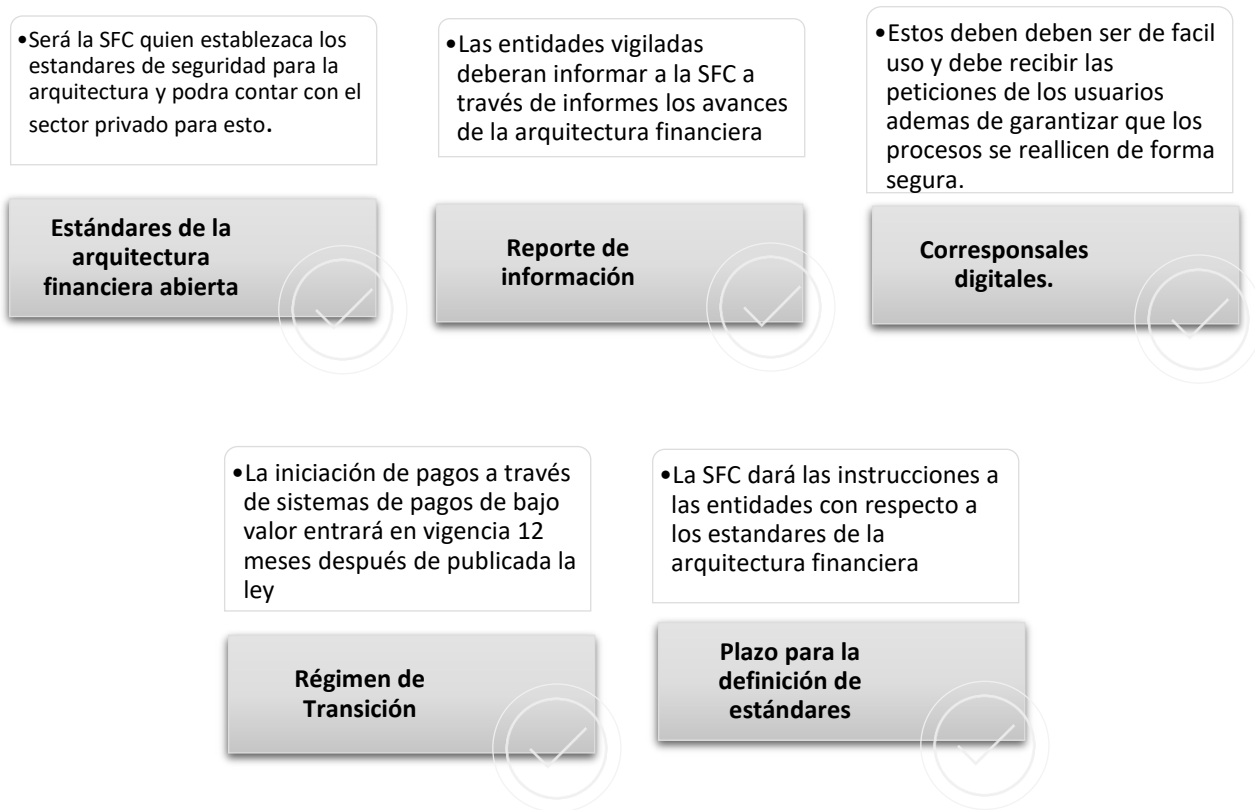
Fuente: Elaboración propia con información del decreto 1297 del 2022

**Figura 10 Ecosistemas Digitales**

ECOSISTEMAS DIGITALES		
<p><b>Servicios ofrecidos por terceros de entidades sujetas a la inspección y vigilancia de la superintendencia financiera de Colombia.</b></p> <p><b>Conexidad:</b> Comercialización de productos o servicios en canales no presenciales siempre y cuando haya relación con la soperaciones autorizadas.</p> <p><b>Uso de red:</b> Cuando el producto o servicio es ofrecido por otra entidad se aplica la regulación de uso de red.</p> <p><b>Deber de información y alcance de ofrecimiento:</b> La entidades que ofrezcan productos de terceros no vililados por la Superintendencia Financiera se deben acoger a lo que establece la ley 1328 de 2009.</p>	<p><b>Ofrecimiento de servicios de las entidades sujetas a la inspección y vigilanciade la superinteintendencia financiera de Colombia en canales no presenciales de terceros.</b></p> <p><b>Regulación de canales aplicables a los ecosistemas digitales:</b> Producto o servicio de la entidad ofrecido mediante plataforma electronica de un tercero no vigilado, el tercero es considerado como un correponsal digital de la entidad vigilada.</p> <p>Cuando el consumidor financiero sea redireccioando al canal de la entidad será apliucable el regimen que corresponda.</p>	<p><b>Comercialización de tecnología e infraestructura a terceros</b></p> <p><b>Autorización de Operaciones:</b> Podrán comercializar a terceros la tecnología e infraestructura que use la entidad vigilada para el respectivo servicio.</p>

Fuente: Elaboración propia con información del decreto 1297 del 2022

**Figura 11 Estándares sobre Arquitectura Financiera**



Fuente: Elaboración propia con información del decreto 1297 del 2022

Teniendo en cuenta el marco legal descrito se concluye que las entidades vigiladas por la superintendencia financiera cumplen con un rol fundamental en la manera como se usa y custodia la información del consumidor financiero, adicional a ello la interacción entre

entidades vigiladas y no vigiladas en el marco del ecosistema digital permite que haya flexibilidad y dinamismo en el tratamiento de los datos, lo que es útil para poder establecer los requisitos específicos en los procesos.

Por tanto, resulta relevante la regularización de las entidades financieras para la comercialización de la tecnología empleada en la prestación de los servicios financieros, ya que esto permite el perfeccionamiento de los ecosistemas y la competitividad entre los actores que intervienen. Es importante resaltar que para poder conocer el impacto del Open Banking en Colombia es necesario establecer las condiciones de su demanda por eso es necesario ahondar en la inclusión financiera.

### **9.3. Open Banking, un elemento de la política pública para la inclusión financiera**

A continuación, se presenta la inmersión del Open Banking en la inclusión financiera.

La política Nacional para la inclusión educación económica y financiera que se encuentra enmarcado en el (Departamento Nacional de Planeación, 2020) presenta un panorama real del acceso a la financiación para la población colombiana. Para efectos de esta investigación se analizó a profundidad la infraestructura de la banca digital el acceso y uso de esta. Por tal motivo se puede establecer que Colombia tiene una brecha muy grande por trabajar. Empezando por su infraestructura.

Cada entidad vigilada tiene sus protocolos y formas de recolectar la información, así mismo cuentan con herramientas independientes para la validación lo que hace engorroso el

proceso de crear la orden de pago de una entidad a otra, además que los protocolos de validación son ineficientes “entre el primero de enero al 30 de junio de 2022 se registraron 29.778 denuncias, mientras que el año pasado la cifra llegaba a las 27.498 denuncias reportada” (LORDUY JOHANA, 2022 parra.2).

Adicionalmente se encuentra otra problemática al haber poca interoperabilidad entre las entidades los gastos que deben asumir los consumidores de los productos aumentan solo se ha evidenciado esta relación de banco en ciertas plataformas digitales que cobran pocas comisiones lo que ha hecho que la población acoja este tipo de producto. Si el Open Banking hiciera parte del sistema financiero en su totalidad se incrementa la facilidad de transacciones con menor costo. Es importante resaltar que la confianza en el sector es mínima puesto que hay poca educación financiera que permita aprovechar todos los beneficios.

De acuerdo con el CONPES 4005 hay una clara limitación en las políticas de gobernanza si bien es cierto no es la mas rezagada no menos cierto es que hay vacíos que pueden dar paso a falencias en el modelo que reducen el impacto de las políticas de inclusión. Por otra parte, existen otras barreras como el gravamen a los movimientos financieros que genera distorsiones en el mercado y disminuye la atracción al consumo de estos servicios es así como” genera exclusión del sistema financiero para personas de bajos ingresos y microempresas, puesto que realizar sus transacciones en efectivo es más barato” (Departamento Nacional de Planeación, 2020)p. 57).

En este orden de ideas, el documento mencionado anteriormente fue desarrollado con el objetivo de “Integrar los servicios financieros a las actividades cotidianas de los ciudadanos y las MiPymes para contribuir al crecimiento e inclusión financiera del país(Departamento

Nacional de Planeación, 2020). p. 58). Si un país cuenta con dinamismo en sistema de pagos y con gran confianza en el sistema puede activar la economía y generar mayores beneficios para el mismo.

Hablar de inclusión financiera en Colombia tiene una connotación especial a partir de los últimos 15 años, particularmente cuando se hace referencia a las personas y a las empresas, adicional a ello a las características y elementos que son relevantes para que la implementación se lleve a cabo de manera adecuada, en ese orden de ideas en la tabla 3 se presentan los antecedentes asociados a la inclusión y educación financiera teniendo en cuenta que esta genera un impacto positivo sobre la calidad de vida de las personas, particularmente de aquellas que tienen bajos ingresos.

**Tabla 3 Antecedentes de la Inclusión Financiera en Colombia**

<b>Antecedente</b>	<b>Justificación</b>
Inclusión financiera de personas y empresas	<p>El primer avance en materia de inclusión financiera se estructura a partir del conpes 3424<sup>7</sup>(Departamento Nacional de Planeación, 2006), este documento fundamenta la creación del Decreto 3078 de 2006, donde se establece los lineamientos para instaurar el programa del Ministerio de Hacienda y Crédito Público denominado Banca de las oportunidades. Posterior a ello mediante el decreto 2233 del 2006<sup>8</sup>se autoriza a las entidades vigiladas prestar servicios financieros mediante diferentes establecimientos comerciales a bajos costos y permitiendo llegar con sus servicios de manera remota.</p> <p>En lo que respecta a empresas la Ley 1676 de 2013 indica las prácticas que contribuyan al fácil acceso al crédito para las pequeñas y medianas empresas. Adicionalmente la formalización de la CIIF<sup>9</sup> como instancia que orienta la política y coordinación de las entidades que están relacionadas con la inclusión financiera, en ese orden de ideas la CIIF instituyó la estrategia Nacional de Inclusión Financiera que está enmarcada en 4 lineamientos, el primero enfocado en promover el uso de servicios financieros; el segundo busca promulgar el acceso y uso de servicios financieros específicamente al sector rural; el tercero implementar esquemas nuevos de financiamiento para las MiPymes y finalmente desarrollar la estrategia de educación financiera.</p>
Inclusión financiera en los territorios rurales	<p>Para la implementación de la inclusión financiera en los territorios rurales se crea el Sistema Nacional de Crédito Agropecuario, el cual busca que se generen mecanismos para incentivar la financiación de las actividades agropecuarias y rurales enfocada en los pequeños productores.</p> <p>Otro de los aspectos relevantes está asociados a la creación de cupos en las líneas de crédito con tasas preferenciales para las mujeres del sector rural, que tengas bajos ingresos, esto regula en la ley 731 de 2022.</p>

<sup>7</sup> La Banca de las Oportunidades: Una política para promover el acceso al crédito y a los demás servicios financieros buscando equidad social 7 , publicado en 2006, que se refiere a una política transversal de inclusión financiera.

<sup>8</sup> Por el cual se reglamentan los servicios financieros prestados por los establecimientos de crédito a través de corresponsales. Para el año 2010 se incluyó en el Decreto 2555 de 2010, donde se recogen y reexpiden las normas en materia del sector financiero, asegurador y del mercado de valores.

<sup>9</sup> Comisión Intersectorial para la Inclusión Financiera.

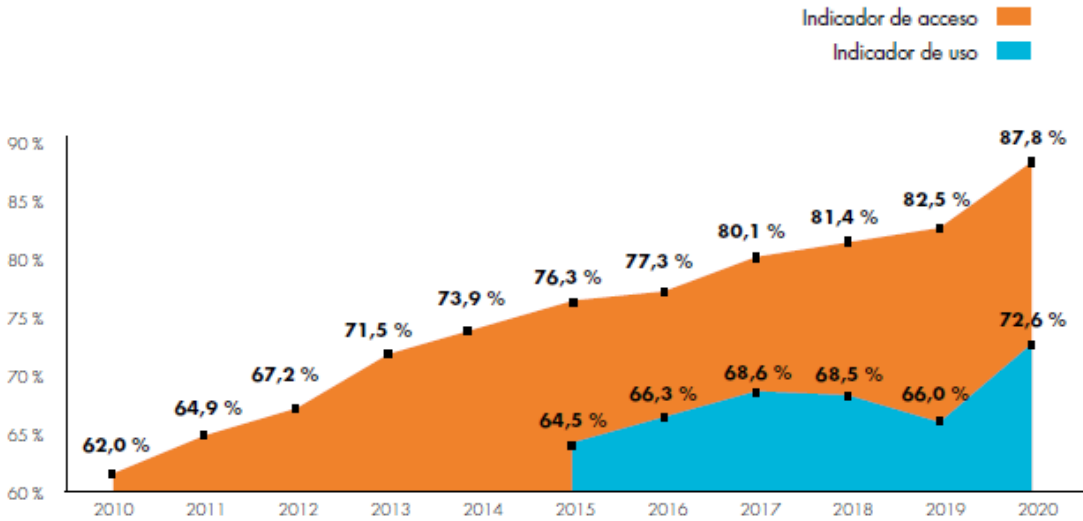
<p>Conectividad a internet y transformación digital</p>	<p>El país tuvo un avance significativo en materia de impulsar de manera masiva el uso de internet la apropiación de la tecnología con el fin de promover la competitividad, todo esto a través de los planes de Vive Digital y de Fibra óptica. La ley 1978 de 2019 delimitó las condiciones que incentivan la inversión privada en el sector .</p> <p>Ahora bien, en lo que respecta a transformación digital el conpes 3975<sup>10</sup> promueve la incorporación de tecnologías digitales en el sector público y privada con el fin de que puedan ser aprovechados en sectores con particulares como las Fintech. Esta normatividad está directamente relacionada con la iniciativa denominada InnovaSFC que lanzó la superintendencia Financiera de Colombia la cual busca promover, investigar, facilitar la innovación en el sector financiero.</p> <p>Finalmente, la autenticación digital a través de la ley 1753 de 2015 donde se indicó que las entidades encargadas definirán los estándares para la incorporación de las TIC en los servicios que el estado ofrece a los ciudadanos asociados directamente con la autenticación electrónica</p>
<p>Servicios postales de pago</p>	<p>La Ley 1369 de 2009 establece el régimen general de prestación de los servicios postales de pago y la Ley 1442 de 2011<sup>52</sup> indica que el país hará el máximo esfuerzo para prestar al menos uno de los servicios postales de pago definidos por la Unión Postal Universal (UPU), los cuales facilitan la transferencia de recursos entre dos puntos geográficos de forma segura, accesible y masiva.</p> <p>Importante la estrategia para transformar el sector postal en el contexto de la digitalización y las tendencias del comercio electrónico para superar retos asociados a la baja inclusión financiera.</p>
<p>Educación económica y financiera</p>	<p>El gran avance asociado directamente a la educación financiera se refleja en la ley 1328 de 2009, donde se indica que el consumidor financiero tiene derecho a recibir educación adecuada sobre los productos y servicios y por parte de las entidades financieras la obligación de crear campañas de educación financiera para sus clientes.</p>

Fuente: Elaboración propia con información del Conpes 4005

<sup>10</sup> Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial

De acuerdo con la tabla 2 se puede inferir que el gobierno ha intentado trabajar en temas concernientes a la inclusión de población periférica y central en lo que respecta a productos financieros sin embargo la cifras no demuestran una mejora de los niveles de uso de estos. La figura 11 presenta el comportamiento del acceso y uso a nivel nacional.

**Figura 12 Acceso y uso a productos financieros**



Fuente: Reporte inclusión financiera. Banca de las oportunidades.

De la figura 11 se puede inferir que el acceso a mejorado con el pasar de los años, sin embargo, la exclusión del 13% de la población es un indicador significativo de que las cosas tiene que mejorar. No obstante, si se analiza el comportamiento de la variable “uso” se encuentran dos aspectos principales realmente desalentadores. En primer lugar, no fue sino hasta el 2015 que se empezó a tener estadísticas que demostraran la dificultad que tiene la población para usar estos servicios, en segundo lugar, se encuentra que al año 2020

solo hay un uso del 72.6% lo que deja atrás a aproximadamente el 30% de la población.

Dejando más que claro que hay mucho que avanzar en este tema.

Es pertinente enmarcar que, hay temas que son retadores para poder generar un avance como lo es el fortalecimiento de la educación financiera en las nuevas generaciones, adicionalmente el dinamismo del mercado que lleva a las empresas a implementar el uso de las nuevas tecnologías y estar a la vanguardia de las tendencias obliga que no solo sectores industriales tengan que innovar si no también sectores ortodoxos como el bancario tenga que repensarse en la forma como prestan y desarrollan sus servicios. El cambio tiene tal magnitud que es necesario que la banca amplie su portafolio y los canales para que mayor población tenga acceso a estos servicios. Ahora bien, cabe resaltar que no todo es culpa del sector, también tiene parte el estado con su falta de políticas inclusivas que eduquen e informen para aumentar los niveles de confianza. Es por esto por lo que es necesario crear la discusión que nos permita establecer nuevos aportes.

## **10. Discusión**

Es este apartado va a encontrar la discusión que se plantea en torno a la presente investigación.

Luego de realizar un estudio detallado respecto al contexto del Open Banking, sus implicaciones tanto a nivel internacional como local, además del marco regulatorio existente en torno a la temática abordada y finalmente como será el medio para la inclusión financiera es válido proceder con la evaluación de tres ejes temáticos fundamentales que se establecen. En primer lugar, la pertinencia de la regulación existente, luego se evalúa la educación financiera encaminada a como la demanda entiende la oferta de los nuevos

productos, otro aspecto a calificar será la tecnología y seguridad que será necesaria desarrollar para este proceso de innovación.

De acuerdo con lo establecido en el marco teórico es válido afirmar que en Colombia existen falencias en el funcionamiento de la economía bancaria por lo cual no se puede garantizar costos bajos en servicios bancarios, adicional a ello existe un alto nivel de desconfianza asociado al desconocimiento de los productos y servicios financieros por parte del consumidor, lo que traduce en limitaciones al momento de implementar nuevas tendencias como lo es la banca disruptiva enfocado al Open Banking, el cual hace parte de la nueva arquitectura financiera.

En línea con la implementación del Open Banking en Colombia, es fundamental que se tenga claro los beneficios que están asociados directamente a este elemento y es que la apertura de la información contribuye a que se generen nuevos productos y servicios que estén ajustados a las necesidades del consumidor, perfilando los gustos y tendencias de consumo que fortalece la relación entre la industria y los consumidores como se evidencia en la figura 12 la cual está basada en la teoría del comportamiento del consumidor:

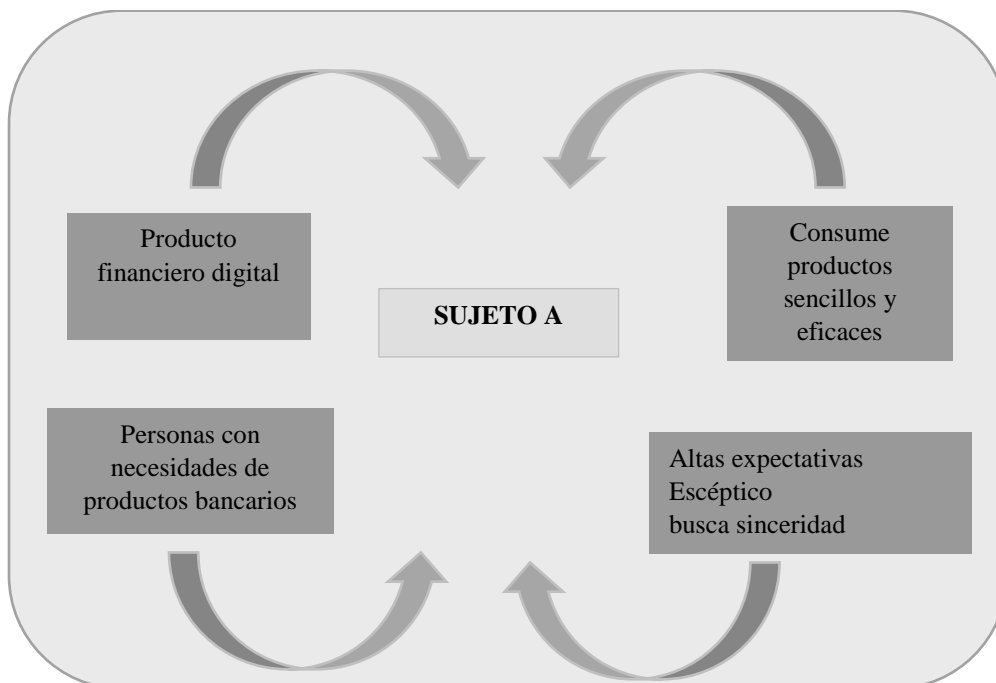
**Figura 13 Relación consumidor - Entidad**



Fuente: Comportamiento del consumidor: decisiones y estrategia de marketing- Adaptación

De acuerdo con la figura anterior hay un punto relevante en la conexión que existe entre la entidad vigilada y el consumidor financiero que se afianza a través de la apertura de sus datos, es decir que el demandante le da el voto de credibilidad a la entidad esperando la mejor experiencia, atención y la personalización de los productos todo esto influenciado por su círculo social que repercuten en los hábitos de consumo como se refleja en la siguiente figura

**Figura 14 Ejemplo de incidencia de grupos de tendencia**



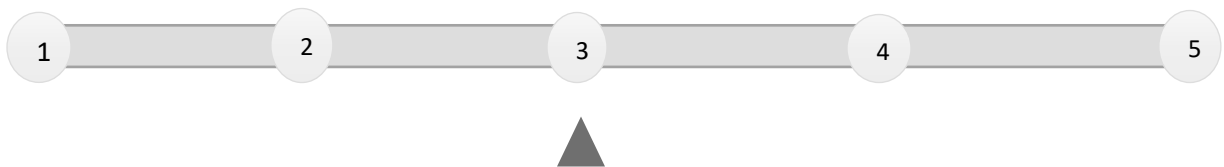
Fuente: Comportamiento del consumidor. (Mollá et al.,2006)

La figura permite inferir que el sujeto como consumidor financiero prioriza un producto o servicio del sistema que llene las expectativas que han sido definidas por su comportamiento tanto individual como grupal.

Adicionalmente se establece que el Open Banking determina una relación gana-gana puesto que la parte ofertante tendrá mayor consumo en sus productos y la parte demandante recibirá un mejor producto o servicio que llene sus expectativas. Sin embargo, la implementación del Open Banking se está enfrentando retos y desafíos que están asociados a los siguientes aspectos.

### **Evaluación de los desafíos**

#### **Figura 15 Lineamientos en la regulación**

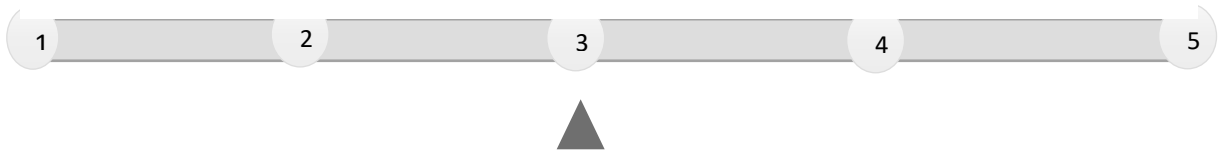


Si bien Colombia ha recorrido un camino importante en el marco de establecer una regulación que dirija la arquitectura financiera relacionada al Open Banking, aún existe ambigüedad en la manera en cómo se debe llevar a cabo la implementación.

Aspectos asociados a la protección de datos no cuentan con especificación detallada ni tampoco hay un protocolo de ética para proteger al consumidor de un conflicto de interés al que se pueda ver presentado. La normatividad existente está contemplada en términos

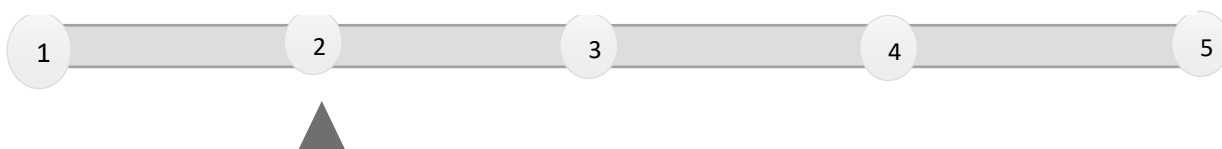
generales, pero no se dimensiona para el consumidor las repercusiones que puede traer el autorizar el manejo y uso de sus datos en el futuro por parte de terceros.

### **Figura 16 Tecnología y seguridad**



El camino por avanzar en temas de tecnología es largo, en primer lugar, Colombia tiene un déficit de profesionales para el desarrollo de software. Por otra parte, el manejo que tiene la población en temas de arquitectura digital financiera colombiana es mínima. Cabe resaltar que el ministerio de las TIC ha generado programas que han disminuido el rezago (72.6% de uso de productos financieros). Colombia debe canalizar sus esfuerzos en digitalizar plenamente el sistema, dinamizando la economía. Adicionalmente el hecho de compartir la información personal por medio de plataformas genera el riesgo de que la entidad pueda ser hackeada y pierda información valiosa que afecte a todos los actores de la operación. Esto puede no solo afectar a una entidad sino a todo el sector actuando como un efecto domino, es por esto por lo que cada entidad debe garantizar y hacerse responsable de la información que le otorga cada cliente.

**Figura 17 Desconfianza y educación financiera**



Es relevante para la implementación del modelo de Open Banking que se diseñen y desarrollen programas de educación financiera digital que contribuyan a que la población entienda de manera correcta el uso de los productos y servicios digitales. Hay una oportunidad de mejora en la percepción que se tiene hacia el sector financiero tanto las personas como las empresas, y es que la desconfianza es un factor determinante al momento de elegir una entidad vigilada pero así mismo un producto o servicio y es que el colombiano promedio se abstiene de realizar compras digitales por temor o falta de confianza en las transacciones electrónicas, sin embargo utilizan otros medios alternativos asociados algún beneficio adicional como lo es el caso de las plataformas Nequi y Daviplata que son usadas por requisito.

## **11. Conclusiones**

Esta investigación sobre evaluación de desafíos de la implementación del Open Banking en Colombia como política pública permite llegar a los siguientes cierres:

- En el contexto global el Open Banking se encuentra en un estado significativamente avanzado, países como Reino Unido, Brasil, Hong Kong y México han establecido políticas obligatorias que han sido claras de cómo desarrollar el modelo en los ecosistemas digitales, lo que les ha permitido generar competencia, innovación y transparencia. Es importante indicar que en alguno de estos países la implementación se ha establecido como obligatoria en el marco de datos financieros

abiertos o públicos, datos agregados que hacen referencia a información estadística y finalmente datos transaccionales que se relacionan con el uso de servicios financieros, esto nos da indicios que el Open Banking es un modelo que sin duda alguna está marcando tendencia y que se proyecta como elemento diferenciador e innovador para la creación de nuevos productos y servicios.

- El marco regulatorio del Open Banking precisa las reglas aplicables a la manera como se tratan los datos por parte de las entidades financieras dentro del ecosistema digital, así mismo la importancia de reglamentar la iniciación de pagos como nueva actividad del sistema de pagos. Las entidades encargadas de la construcción de la normatividad y expedición de la misma han venido definiendo los estándares y obligaciones en donde la información financiera es presentada por el mercado con el fin de que tenga mayor usabilidad y tratamiento de la data.
- La inclusión financiera en Colombia presenta incremento, sin embargo, la tasa de uso de los servicios financieros es muy baja por esto el Open Banking esta pensado como un elemento de inclusión porque puede llevar estos servicios a lugares apartados, todo esto a través de la conexión a internet. Si esto se lleva a cabo se puede reducir la brecha de desigualdad en la población, porque si personas de las periferias del país llegaran a la financiación con esta forma tan eficaz se podría aumentar la tasa de proyectos empresariales exitosos lo que significaría progreso para la economía.

- Esta investigación contribuye a la construcción de conocimiento de un tema que resulta pertinente y marca tendencia en el sistema financiero, teniendo en cuenta la revolución tecnológica y la manera como se está percibiendo al nuevo consumidor financiero y la respuesta de las entidades vigiladas para responder a las necesidades del mismo; sin embargo se abren nuevas líneas de investigación hacia la estandarización de los ecosistemas digitales, las propuestas asociadas al marco regulatorio que permitan una implementación adecuada y objetiva.

## 12. Bibliografía

Administración Y Dirección De Empresas, G. E. (2017). *FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES UNIVERSIDAD DE CANTABRIA BANCA ÉTICA vs. BANCA TRADICIONAL (ETHICAL BANKING vs. TRADITIONAL BANKING)*.

Anaya Saade, C. P. (2020). Protección del consumidor financiero en Colombia, en el uso de canales electrónicos bancarios. *Vniversitas*, 69, 1–12. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.vj69.pcms>

Ángela Botia. (2020). Fintech: Innovación disruptiva en la industria bancaria. *Asuntos Legales*. <https://www.asuntoslegales.com.co/analisis/angela-botia-2966423/fintech-innovacion-disruptiva-en-la-industria-bancaria-2966399>

Banco Mundial. (2022). *La inclusión financiera es un elemento facilitador clave para reducir la pobreza y promover la prosperidad*. <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialeinclusión/overview>

Cámara de Comercio Bogotá. (2018). *OPEN BANKING LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS BANCOS*.

Castaño, J., Financiero De Colombia, S., Uribe, M. E., Martínez, Ó., Juan, A., Camargo, O. M., Granados, K., Analítica, P., Castro B, F. H., Avellaneda, D. L., Federico, J., Cifuentes, M., Parga, A. A., Peña, C., Juan, A., & Valderrama, G. (2021). *REPORTE INCLUSIÓN FINANCIERA 2020*.

Departamento Nacional de Planeación. (2006). *conpes 3424 banca oportunidades*.

Departamento Nacional de Planeación. (2020). *CONPES CONSEJO NACIONAL DE POLÍTICA ECONÓMICA Y SOCIAL REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN*.

- Fresneda Frías Jorge. (2019). *Concepto de Economía Bancaria*.  
<https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-empresarial/economia-bancaria/>
- Frexias Xavier, & Charles Rocket Jean. (1997). *Economía Bancaria*.
- García, A. C. (1993). *Análisis documental: el análisis formal*.
- Grupo Bancolombia. (2021). *Conoce más acerca del Consumidor Financiero*.  
<https://sufi.grupobancolombia.com/sufi/consumidor-financiero>
- Hernández, C., Peña, P., & Martínez, E. (2022). *DOCUMENTO TÉCNICO Arquitectura financiera abierta en Colombia*.
- Hernández Sampieri Roberto, Baptista Lucio Maria Del Pilar, & Fernández Collado Carlos. (2014). *Metodología de la investigación* (6 edición). Mc grow hill.
- Jiménez Caballero José Luis, & Varela García Sandra. (2017). *ANÁLISIS DE LA BANCA TRADICIONAL FRENTE A LA DIGITAL. FINTECH O LAS TECNOFINANZAS ORIENTADAS A LA BANCA*.
- LORDUY JOHANA. (2022). Más de 29.000 ciberdelitos se han denunciado en 2022. *Portafolio*.  
<https://www.portafolio.co/economia/finanzas/mas-de-29-000-ciberdelitos-se-han-denunciado-en-2022-568103>
- Martínez Merchán Mary Luz. (2022). Boletín: Open Banking en Colombia. *BDO Colombia*.  
<https://www.bdo.com.co/es-co/publicaciones/boletines-audit/open-banking-en-colombia>
- Ministerio de hacienda y crédito público. (2020). *Documento de Política Desarrollo Financiero*.
- Mollá Descals Alejandro, Berenguer Contrí Gloria, Gómez Borja Miguel Angel, & Quintanilla Pardo Ismael. (2006). *Comportamiento del consumidor* (Primera edición). editorial UOC.  
<https://elibro-net.hemeroteca.lasalle.edu.co/es/ereader/lasalle/56347>
- Morales Arevalo Nathalia. (2022). El sector fintech apuesta por mantener un crecimiento de 39% en lo corrido de 2022. *La Republica* , 5–5.
- Rivas Alonso Javier, & Grande Esteban Ildefonso. (2013). *Comportamiento del consumidor : decisiones y estrategia de marketing* (7 edición). ESIC EDITORIAL.  
[https://books.google.com.co/books?id=XkcfCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=psicologia+del+consumidor+libros+gratis&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.co/books?id=XkcfCgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=psicologia+del+consumidor+libros+gratis&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Rivera Camino Jaime, Arellano Cueva Rolando, & Morelo Ayala Victor. (2013). *CONDUCTA DEL CONSUMIDOR ESTRATEGIAS Y POLITICAS APLICADAS AL MARKETING* (3 edición).  
[https://books.google.com.co/books?id=-eb2AQAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+del+consumidor+libros+gratis&hl=es-419&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=teoria%20del%20consumidor%20libros%20gratis&f=false](https://books.google.com.co/books?id=-eb2AQAQBAJ&printsec=frontcover&dq=teoria+del+consumidor+libros+gratis&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=teoria%20del%20consumidor%20libros%20gratis&f=false)
- Samartín, M. (2004). *ALGUNOS TEMAS RELEVANTES EN LA TEORÍA BANCARIA*.
- Senado. (2008). *LEY\_1266\_2008*.
- Senado. (2009). *LEY\_1328\_2009*.

Senado. (2012). *LEY\_1581\_2012*.

Senado. (2022). *Decreto\_1297\_de\_2022*.

Veritran. (2021). *El Open Banking, un paso más cerca del mercado colombiano*.

<https://acis.org.co/portal/content/noticiasdelsector/el-open-banking-un-paso-m%C3%A1s-cerca-del-mercado-colombiano>