



FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

Problema financiero o fracaso en el concepto de negocios. Dañado por el banco de cerdos, pila de monedas y conjunto de herramientas para reparar y resolver ideas. Hay que arreglar lo financiero. Estudio grabado en un escritorio de madera con pared oscura.



INTRODUCCIÓN

1

PRODUCIR INFORMACIÓN EN UN
MUNDO DIGITAL

2

CUIDAR LA INFORMACIÓN COMO BASE
DEL ACCESO A LOS SERVICIOS

3

USAR LA INFORMACIÓN PARA POBLAR
LOS MERCADOS DE SOLUCIONES

4

SÍNTESIS DE
RECOMENDACIONES

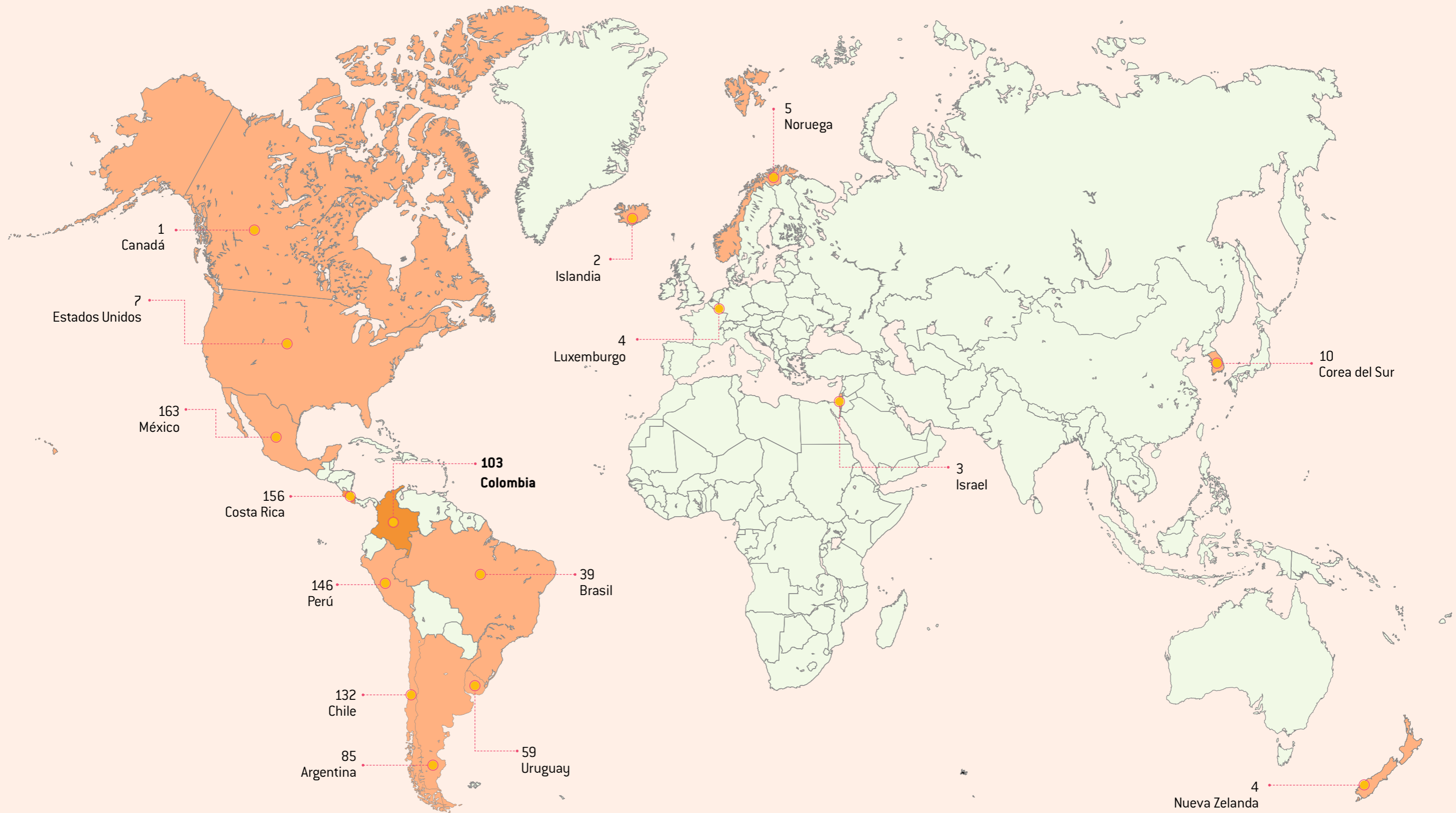
5

BIBLIOGRAFÍA

6



MAPA DE UBICACIÓN



Porcentaje de personas de 15 años o más que pidieron prestado dinero.
Fuente: The Global Findex (2021).

PERFIL DE COLOMBIA

Indicador	Valor Colombia	Ranking en América Latina	Mejor país en América Latina (valor)	Promedio OCDE (Valor)	Fuente
Disponibilidad de financiamiento para emprendimiento (de 1 a 9)	3,6 %	6 de 15	Ecuador (4,0 %)	4,7 %	Global Entrepreneurship Monitor (2022)
Crédito doméstico al sector privado (% del PIB)	44,1 %	11 de 17	Chile (112,8 %)	94,3 %	Banco Mundial (2022a)
Financiamiento para pymes (de 1 a 7)	3,9	8 de 17	Panamá (4,2)	3,9	WEF (2019)
Disponibilidad de capital emprendedor (de 1 a 7)	3,2	5 de 17	Chile (3,8)	3,8	WEF (2019)
Mejor entorno para la inclusión financiera	82	1 de 15	Perú (82)	-	The Economist (2020)
Crédito doméstico al sector privado provisto por los bancos (% del PIB)	44,1 %	11 de 17	Chile (83%)	83,0 %	Banco Mundial (2022a)
Solidez de los bancos (de 1 a 7)	5,8	7 de 17	Chile (6,4)	6	WEF (2019)
Capitalización bursátil (% de PIB)	39,4 %	4 de 8	Chile (72,63%) (2020)	73,1 %	Banco Mundial (2020)
Valor de las acciones transadas (% del PIB)	3,7 %	4 de 8	Brasil (93,06%)	50,7 %	Banco Mundial (2020)
Índice de rotación de las acciones (% del valor de acciones)	9,4 %	4 de 8	Brasil (87,48%) (2019)	61,3 %	Banco Mundial (2020-2018)

Nota: La información acá reportada corresponde al último valor disponible.

1 INTRODUCCIÓN

Los contratos financieros implican en su mayoría un acto de confianza: de parte del depositante, en que su establecimiento de crédito velará por la seguridad de sus ahorros, le permitirá realizar ágilmente sus pagos y lo amparará de la inflación; de la entidad financiera, en que, al ser un juego recurrente, el tomador de crédito pagará sus obligaciones; de la estructura jurídica, en que le permitirá ejecutar las garantías que el deudor le haya entregado si es que llega el evento de no pago; del asegurador, en que los siniestros que le reclamen sean verídicos; del asegurado, en que contará con el amparo; del regulador, en que el esquema de incentivos hará que el establecimiento de crédito esté alineado con los intereses del *depositante*, que es el dueño de la mayoría de los recursos que se intermedian y que va a ser prudente en su manejo para cuidar la proporción, menor, de recursos que provienen del accionista.

En esta cadena interminable de contratos entrelazados existe un elemento que actúa como una sustancia que a su vez aglutina y habilita este sistema del que depende en buena parte el adecuado funcionamiento de la economía y la sociedad: la información. Esta es fundamental en casi todas las actividades en sociedad, pero en el caso del mercado financiero está en la esencia de su diseño. Sin embargo, en países con altos niveles de informalidad, este es un activo escaso: una gran parte de las interacciones económicas y

sociales ocurren por fuera de las esferas de registro. Terminamos entonces atrapados en un círculo vicioso en el que no tenemos la suficiente información de una población en su mayoría vulnerable e informal y que, al serlo, no la produce, y se previene entonces que ellos puedan acceder a caminos de mayor productividad que les permitan mejorar su calidad de vida.

En este capítulo queremos volver a este punto de origen y determinar si todos estamos haciendo lo suficiente para (1) producir información, (2) cuidarla y (3) usarla de las maneras más ambiciosas, eficientes y creativas posibles para poder brindar soluciones a los problemas que enfrenta el ecosistema productivo colombiano. Este entorno arranca con las personas, que son la primera expresión de unidad productiva que existe en una sociedad, y va hasta las grandes empresas, incluyendo al Estado, que debe hacer parte de este engranaje.

El capítulo tiene tres secciones que siguen el orden ya propuesto, examinando primero lo que estamos haciendo y podríamos hacer para producir más y mejor información; luego, en una segunda sección, examinamos cómo cuidamos la que hemos construido y, finalmente, se exploran formas creativas y pertinentes de uso en las que vamos avanzando y cómo podríamos implementar aún más.

2 PRODUCIR INFORMACIÓN EN UN MUNDO DIGITAL

Hoy en día es evidente el valor de la información en el funcionamiento de la sociedad y de su evolución tecnológica. La innovación tecnológica de uso masivo más reciente, la inteligencia artificial, usa como combustible la información. Este razonamiento llevó a la política pública colombiana, hace ya más de 10 años, a replantear la forma en la que se estaba impulsando la inclusión y profundización financiera en el país; en particular, a migrar desde modelos que buscaban la información de manera particular, caso por caso, aplicando los mejores principios de las microfinanzas, a vincular a la estrategia la obtención de información a través de los historiales de pago de las personas y empresas. Así se recurría a tecnologías más masivas, menos costosas, que permitían conocer mucho de los clientes con el solo uso de sus medios de pago.

Con ese ánimo de transformación, se crearon procesos expeditos de apertura de cuenta, se propuso al Congreso la que sería la Ley 1735 de 2014 para la creación de emisores digitales, se aprobó la creación del depósito electrónico, se coordinaron procesos con la Registraduría Nacional para agilizar la verificación de identidad de las personas, etc. La lógica era convertir la información de los pagos de las personas en el sustituto funcional de la información de ingresos y egresos que usualmente tiene una persona vinculada a una actividad formal. De paso, claro, se daba mayor acceso a un servicio que es fundamental en el día a día de las personas y las empresas, y que resta o suma productividad según la agilidad con la que se realice.

PAGANDO PARA IMPULSAR LA PRODUCTIVIDAD

En los inicios del impulso de la política de inclusión financiera a través de los pagos digitales, no existía la proliferación de fuentes de información que se da hoy, ni las tecnologías de aprendizaje para utilizar todo tipo de interacciones de las personas, incluyendo las de las redes sociales, para saber más de sus comportamientos financieros. Esta estrategia entonces era una forma de abrir las puertas de un servicio formal a una población mayoritariamente informal y vulnerable, con el propósito de que con ello se ayudara su tránsito a la formalidad o que al menos se mitigaran los costos que en términos de productividad impone la informalidad.

Este es uno de tantos ejemplos de un proceso virtuoso entre sector público y privado cuyos resultados vemos hoy. El sector productivo creó productos y estrategias para agilizar el desarrollo de productos de captación que dieran paso a incrementar el uso de pagos digitales, y hoy día hay un ecosistema en el que tanto incumbentes como los grandes establecimientos de crédito, y agentes nuevos, mueven negocios y atraen inversión. Una de las mayores innovaciones en términos del proceso de pagos digitales fue la reglamentación del llamado depósito electrónico (Decreto 4687 de 2011), que fue propuesto al Regulador por uno de los incumbentes establecimientos de

crédito y que sería la base de una de las billeteras electrónicas más importantes en el país: Daviplata.

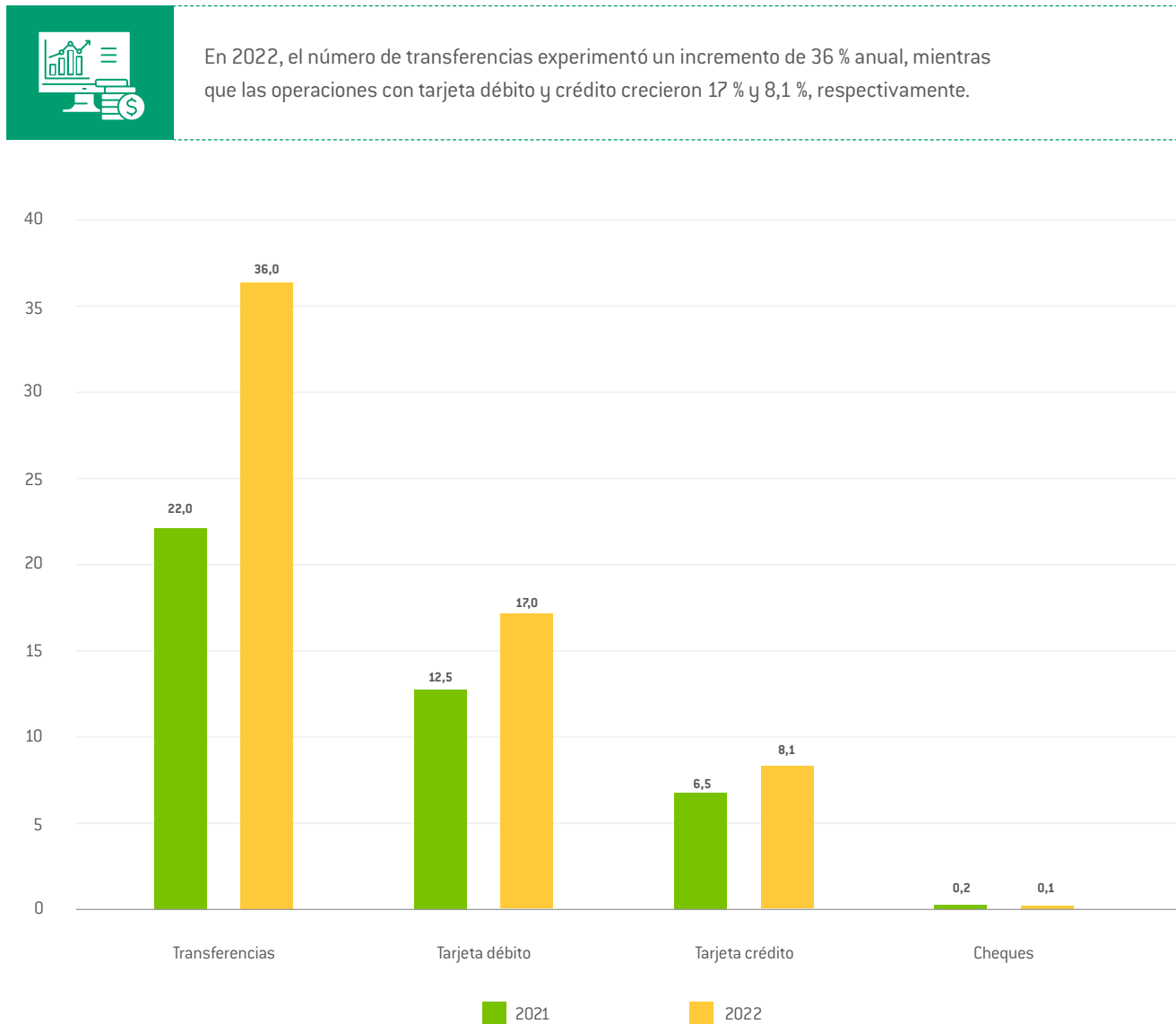
El mercado de pagos digitales se enmarca en lo que se define como pagos al por menor, que son, según el Banco de Pagos Internacionales (BIS, 2016) aquellos donde al menos una de las partes de la transacción no es una institución financiera. En la medida en que estos son los pagos que se realizan entre personas naturales, empresas y Gobiernos, es el mercado en donde se movilizan los recursos del sector productivo en cabeza de personas o empresas.

Este también ha sido un proceso paulatino tanto del regulador como del resto del ecosistema, con hitos relativamente recientes de cuyos impactos y resultados aún estamos aprendiendo. El Decreto 1692 de 2020 inició un proceso de regulación concentrado en la infraestructura de este tipo de pagos con un nivel de granularidad que no había sido intentado previamente, siguiendo los lineamientos de mercados más desarrollados como el europeo, donde ya existe una directiva de pagos cuya segunda iteración (*Payment Services Directive*, PSD2) viene empujando el desarrollo de los pagos digitales en ese continente. Cabe resaltar que la primera iniciativa de este tipo data de 2007.

Los resultados de estos esfuerzos, si bien son importantes, como se puede ver en la Gráfica 1, siguen siendo tímidos en términos de lo que se puede lograr. La penetración de canales digitales continúa en ascenso, habiendo recibido además un impulso fuerte durante la pandemia. El programa Ingreso Solidario y la forma específica en la que el Gobierno nacional

decidió dispersar sus apoyos a los ciudadanos dio un impulso enorme a las tecnologías de pagos digitales y a la generación de confianza en este tipo de instrumentos, a la vez que generó una dinámica de inclusión que no se lograba con la dispersión usual, en la que el cliente de la entidad financiera es el Estado y no el ciudadano.

Gráfica 1. Número de operaciones per cápita (variación anual, %). Colombia, 2022.



Fuente: Banco de la República (Banrep, 2023b).

Por otra parte, las transacciones a través de monederos digitales tuvieron un crecimiento importante respecto a la medición de 2017. La proporción de adultos que hacen transacciones a través de su celular pasó de 14,2 % a 33,8 % en 2022. La pandemia impulsó el

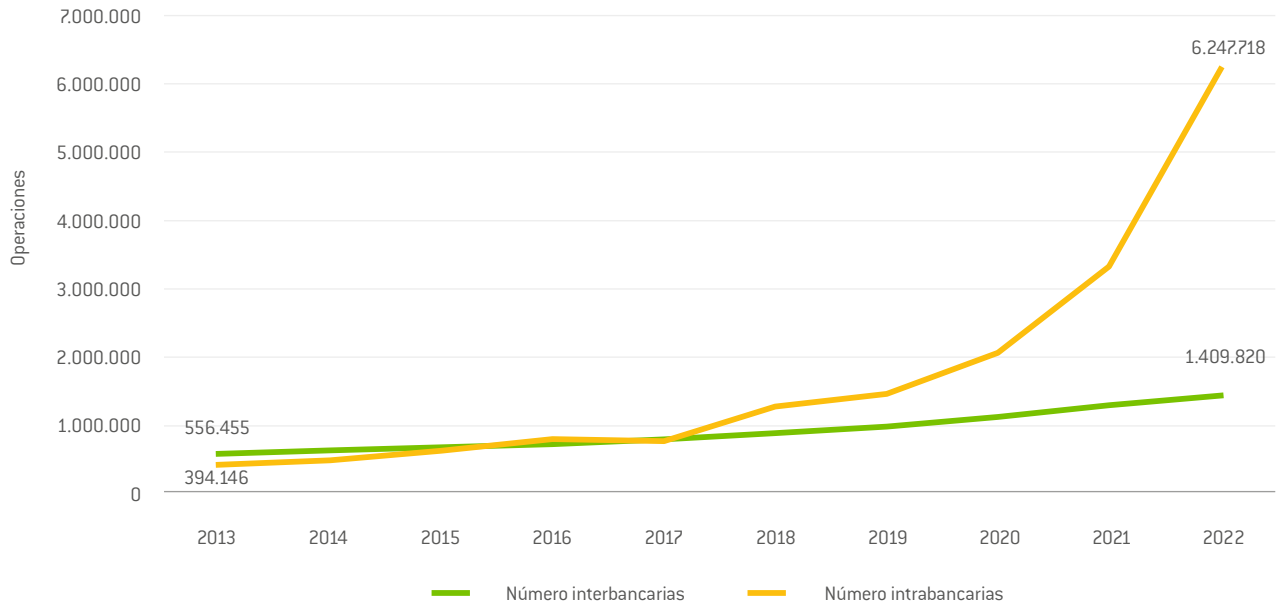
uso de servicios financieros digitales, sobre todo “por parte de personas con bajos ingresos, menor nivel educativo, jóvenes adultos y en áreas no urbanas” (Banca de las Oportunidades [BdO], Banrep y Superintendencia Financiera de Colombia [SFC], 2022).

Gráfica 2. Transferencias electrónicas (promedio diario). Colombia, 2013-2022.

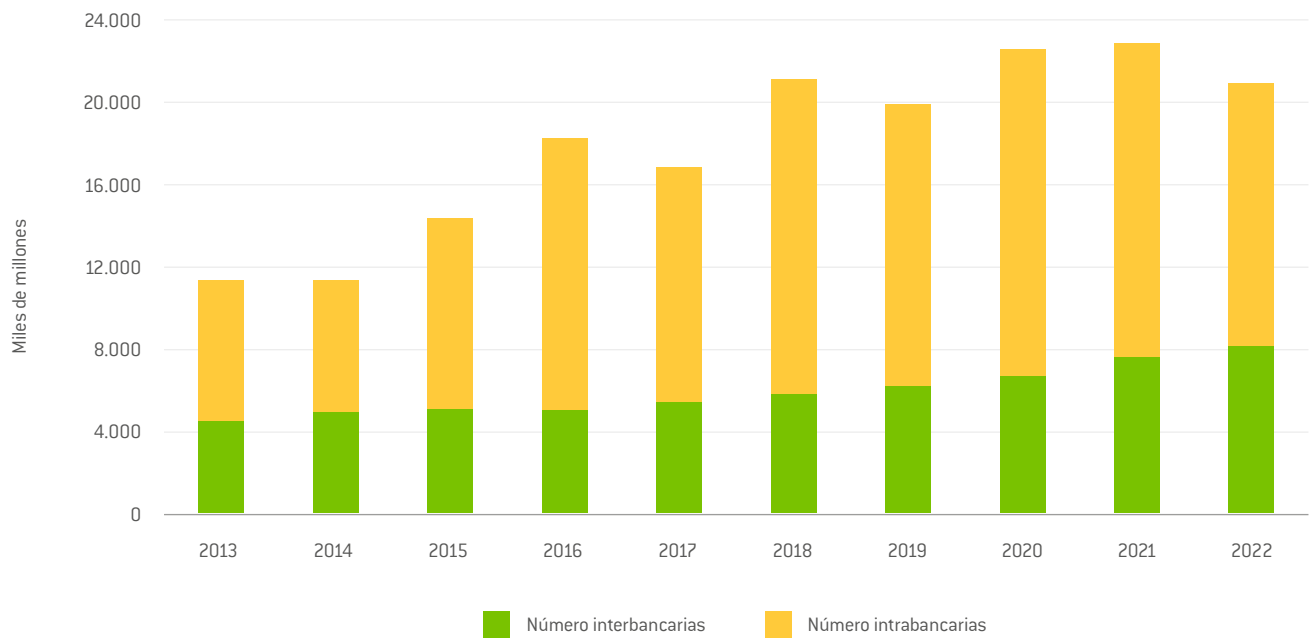


En 2022, el promedio diario de transferencias electrónicas en la economía creció 114 % frente a 2020. Sin embargo, el monto de las transacciones se redujo en 7,2 %.

a. Número de operaciones



b. Valor (miles de millones COP)



Fuente: Banrep (2023b).

Hay cosas que nos dicen las cifras sobre el camino que aún podemos recorrer. Cuando examinamos la evolución de las transferencias electrónicas, observamos una dinámica muy heterogénea entre las transferencias *intrabancarias* —dentro de la misma entidad financiera— y las *interbancarias* —donde interactúan clientes de dos instituciones financieras diferentes—. Si bien es deseable que todas las transferencias electrónicas crezcan, enriqueciendo así la información con la que podremos proveer de mejores servicios a la población y mejoraremos la eficiencia de sus pagos, esta disparidad nos habla de la necesidad de mejorar la interoperabilidad de los sistemas de pagos que existen. Poblar las transferencias interbancarias revela un ecosistema en el que los clientes pueden realizar fácilmente pagos desde cualquier originador y hacia cualquier receptor, mejorando la eficiencia de interacciones para personas y empresas y recaudando aún más información.

El otro dato para resaltar son los datos por originador. Mientras que en 2021 las personas naturales originaron —en valor— solo el 5 % de las transferencias electrónicas, para 2022 este porcentaje aumentó al 15 %. Aunque no sabemos lo suficiente sobre estas personas naturales, este incremento parece una buena noticia puesto que una buena parte de la actividad comercial en un país con altos niveles de informalidad se lleva a cabo a título de persona natural. Vamos en la dirección correcta, pero es fundamental continuar avanzando.

En ese contexto, el Banrep lanzó desde septiembre del 2022 una estrategia para trabajar, en conjunto con todos los agentes del ecosistema de pagos, en la integración de un Sistema de Pagos Inmediatos (SPI). Los “pagos inmediatos” se refieren a transferencias digitales que son ordenadas por el cliente y acreditadas en ese mismo momento en la cuenta del recipiente. Este tipo de tecnología no se realiza a través del sistema de tarjetas débito o crédito, sino que típicamente se origina en dispositivos móviles, y la experiencia de uso es más sencilla y expedita. Todos estos atributos los hacen mejores alternativas a la hora de competir con el efectivo y permite que, al dejar un rastro digital, contemos con información sobre la cual se puede construir la prestación de otros servicios.

Después de casi un año de discusiones con los actores del sistema, el Banrep anunció finalmente el modelo de operación que dicha institución va a liderar en Colombia. Esta buscará construir sobre las soluciones ya existentes y que operan en el país, de manera que el Banrep prestará una especie de *hub* de interoperabilidad de todos los sistemas. Esta apuesta se aleja del modelo más exitoso de la región: PIX, del Banco Central de Brasil, que decidió operar el sistema de pagos inmediatos en ese país.

Quizá más importante en términos de relevancia respecto al marco institucional de pagos en Colombia, el Banrep decidió también ser el agente regulador en el mundo de los pagos digitales, integrando todo el continuo de opciones de pago que existen en el país, que inicia en el efectivo y culmina en el sistema de pagos de alto valor. Esta decisión es de enorme trascendencia puesto que le asigna a una entidad con todo el bagaje técnico, la capacidad funcional y la competencia conceptual este marco regulatorio, que de forma cada vez más evidente se beneficia de tener un cuerpo normativo complementario pero diferente al de la actividad financiera, aseguradora y bursátil.

Será crítico que el Banrep continúe liderando la integración de las soluciones de pago y que el supervisor financiero acompañe estos esfuerzos para ampliar el foco de supervisión de los riesgos puramente operativos a la discusión de acceso y eficiencia. Por otra parte, también es fundamental que se planeen hoy las evaluaciones de impacto de las múltiples transformaciones que se han dado en este ecosistema: el Decreto 1692 de 2020, ya mencionado, la facultad regulatoria del Banrep y el ingreso en operación del SPI.

El camino que se abre incluye —pero no se limita a— que los pagos inmediatos abarquen transacciones P2M (de personas a comercios, por sus siglas en inglés), las cuales, ojalá, deberían ir recogiendo aquellas transacciones P2P (de persona a persona, por sus siglas en inglés) que esconden operaciones entre personas y unidades productivas informales. Esta posibilidad aún necesita de mucho apoyo tecnológico, mayor innovación en las formas de iniciación de pagos, acompañamiento del regulador y supervisor financiero y, finalmente, apoyo decidido de la regulación tributaria.

Al respecto, la reforma tributaria de 2022 avanzó en ciertos aspectos, como integrar en una sola operación todos los movimientos crédito y débito que se dan en el proceso de un pago digital para efectos del impuesto a las transacciones financieras (artículo 83 de la Ley 2277 de 2022). Sin embargo, es necesario seguir identificando impactos tributarios indeseables en la medida en que el recaudo se ve beneficiado por todo aquel tráfico de operaciones financieras que migra del efectivo a los medios digitales.

Una mejora posible es crear cuentas exentas de dicho impuesto que operen para pequeños comercios. Estas “cuentas tendero” podrían darle impulsos adicionales a la aceptación de pagos electrónicos en este tejido empresarial, que es muy sensible a los costos de transacción y con tendencia a permanecer en la informalidad.

TEJIENDO REDES AL SERVICIO DE LA PRODUCTIVIDAD

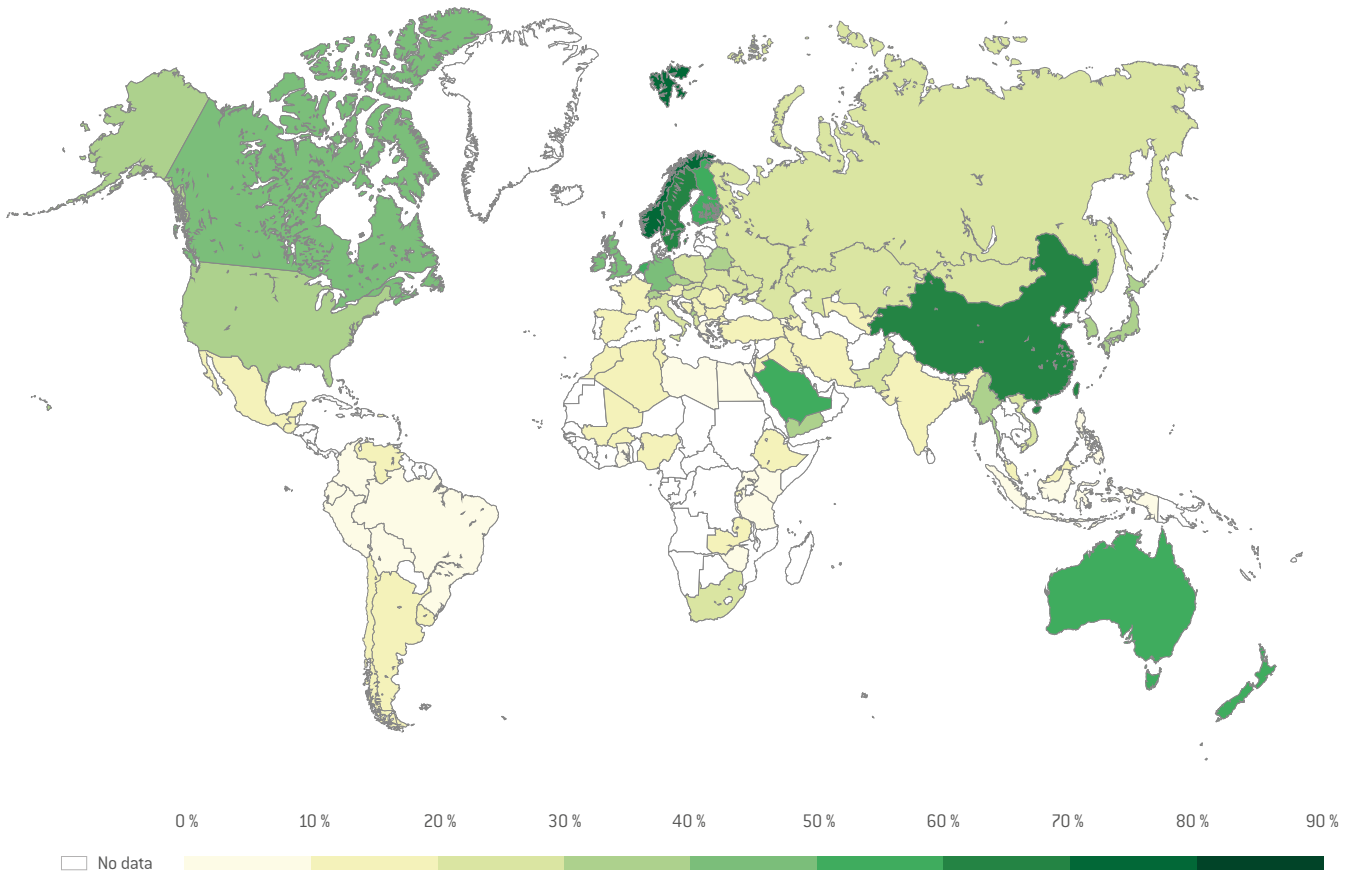
Vivimos tiempos extraños: mientras que en general existe un bajo entorno de confianza a nivel mundial y son pocos los países en los que existe un porcentaje mayoritario de la población que manifieste que

“se puede confiar en la mayoría de las personas” (Gráfica 3), hoy día se comparte una cantidad enorme de información entre desconocidos a través de las redes sociales, generando empatías insospechadas.

Gráfica 3. Porcentaje de la población que afirma: “Se puede confiar en la mayoría de las personas”, 2022.



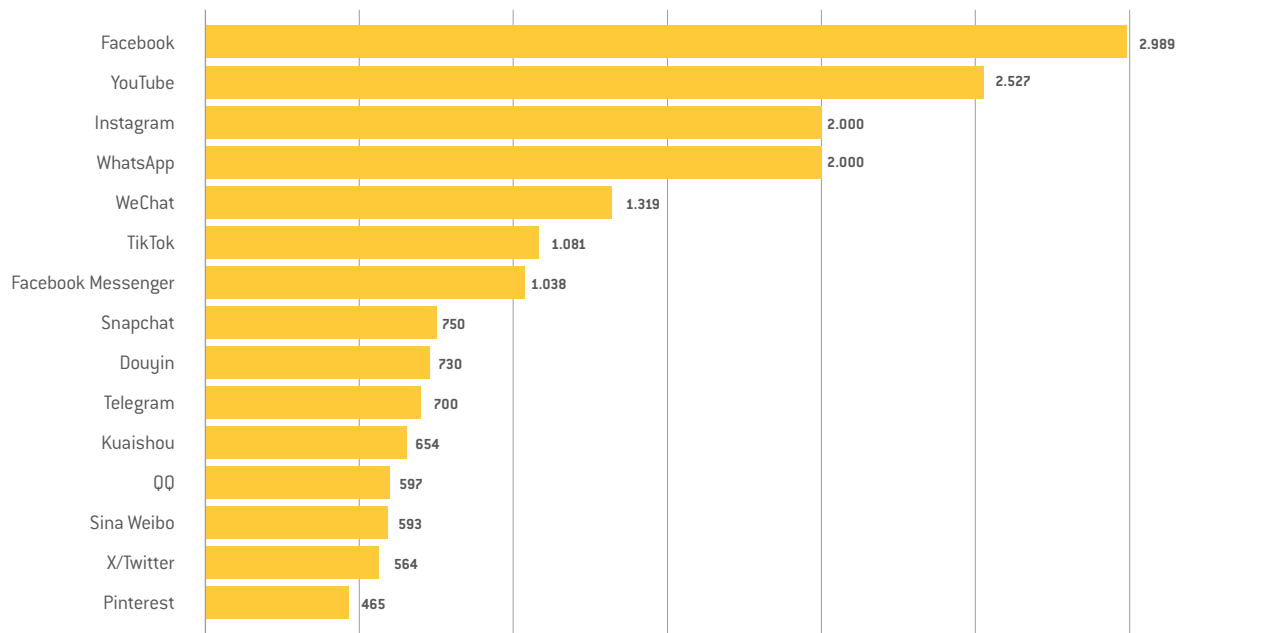
En Colombia el 5 % de los encuestados manifestó que “se puede confiar en la mayoría de las personas”. Una proporción inferior al promedio de América Latina (11 %) y al de los países miembros de la OCDE (33 %).



Fuente: Our World in Data [2023].

Gráfica 4. Ranking global de redes sociales según número de usuarios (millones), 2023.

A pesar de la baja confianza reportada de manera general, hay una enorme cantidad de información que se comparte en redes sociales en el mundo. Redes como Facebook, Youtube, Instagram y Whatsapp cuentan con más de 2,000 millones de usuarios en 2023.



Fuente: Statista (2023).

La información de las personas se genera a través de sus interacciones sociales y comerciales, búsquedas, etc. De tal forma, que hoy existen múltiples fuentes que alimentan perfiles de comportamiento de las personas y son aprovechados por todo el entorno comercial. Si bien esto es en algunos casos angustioso, en muchos casos molesto y esporádicamente miedoso, lo cierto es que permite que haya múltiples maneras de crear bienes y servicios que se ajusten mejor a los perfiles de los consumidores. A partir de esta dinámica existen muchas formas innovadoras de recoger información que pueden alimentar los datos que le son necesarios al sistema financiero formal para entender los perfiles de riesgo de diversos servicios para ciertos tipos de personas; entre estos: su capacidad y hábitos, propensión a ciertos siniestros, etc.

El artículo 89 de la ley del Plan Nacional de Desarrollo (Ley 2294 de 2023) avanzó en la dirección correcta al abrir las fuentes de datos de múltiples proveedores de servicios, públicos y privados, para que se pongan al servicio de la inclusión financiera. En efecto, ya existen proyectos de normas del supervisor financiero que desarrollan la ley, pero aún no permean el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito (SARC). Si bien este segmento de la regulación no impide que nue-

vos tipos de información sean utilizados en el perfilamiento de riesgo de los clientes, tampoco existen alusiones específicas y guías para su uso adecuado. Es posible que el sistema requiera algo de impulso en esta materia y también lineamientos para que los nuevos datos enriquezcan el conocimiento del riesgo de los clientes y perfeccionen los procesos de inclusión. Esto implicaría generar características que esta información debe tener. En particular, en el SARC —Capítulo II de la Circular Básica Contable— existe espacio para ser explícito en este tipo de guía, al menos en la sección de otorgamiento y recuperación.

Hay múltiples originadores no vigilados que usan fuentes alternativas e innovadoras de información, pero es necesario que estas alternativas estén también dentro de los marcos de riesgos de las entidades vigiladas, que tienen una capacidad de escala mucho mayor. En este tipo de fuentes existe información valiosa, y es importante que cumpla ciertos parámetros; concretamente, que siempre que se incorpore haya recogido datos a lo largo de todo un ciclo económico. La información será valiosa en el proceso de perfilamiento de riesgo si recoge el comportamiento a lo largo de la fase expansiva del ciclo económico, pero sobre todo si puede monitorearlo en la fase de desaceleración del crecimiento del producto interno bruto (PIB).

3

CUIDAR LA INFORMACIÓN COMO BASE DEL ACCESO A LOS SERVICIOS

De poco nos sirve producir nueva información y aprovechar bancos de datos que no utilizábamos si la invisibilizamos. Una de las amenazas que ha sufrido sistemáticamente la inclusión financiera es la tentación de pensar que borrar los datos “malos” de la información de crédito de las personas les presta algún servicio a estas, es decir, la creencia —no sustentada— de que eliminar la información de impago o mora de las obligaciones de estas personas equivale a que el sistema financiero pueda otorgarles crédito.

La lógica anterior, sin embargo, olvida que los establecimientos de crédito tienen una licencia cuyo mandato inicia por el de velar por la seguridad de los depósitos del público. Así, para cumplir con esta premisa, el proceso de otorgamiento de crédito, que se hace con recursos de los establecimientos de crédito, debe contar con toda la información del deudor; no solamente la “buena”. Eliminar datos de hecho invalida el resto del historial y, ante la ausencia de información, los establecimientos se ven obligados a restringir sus prácticas de otorgamiento.

La llamada Ley de Borrón y Cuenta Nueva (Ley 2157 de 2021) generó una brecha en la información crediticia de muchos clientes al ofrecer una “amnistía” para los deudores que se pusieran al día con sus obligaciones con la entrada en vigor de la norma. Fue así como, por virtud del artículo 9, “los titulares de la información que extingan sus obligaciones objeto de reporte dentro de los doce (12) meses siguientes a la entrada en vigencia de la presente ley permanecerán con dicha información negativa en los bancos de datos por el término máximo de seis (6) meses contados a partir de la fecha de extinción de tales obligaciones. Cumplido este plazo de máximo seis (6) meses, el dato negativo deberá ser retirado automáticamente de los bancos de datos”.

Adicionalmente, se dieron prerrogativas para quienes hubiesen extinguido sus obligaciones en los meses anteriores y cuya información llevara al menos seis meses en las centrales de riesgo, para quienes se decretó caducidad inmediata de su deuda.

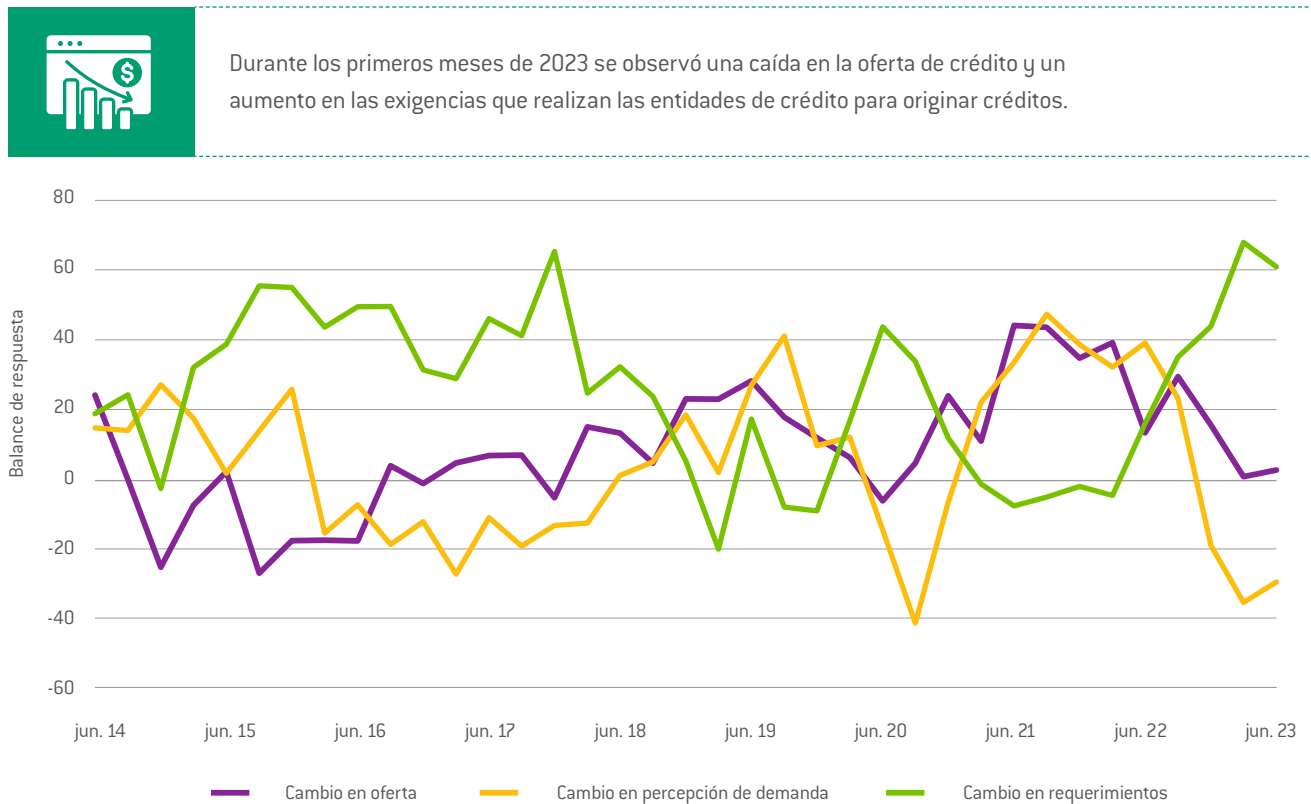
Por otra parte, para quienes en dicha situación tuvieran datos negativos que no hubiesen cumplido seis meses en las centrales, se decretó que ese sería el plazo máximo de permanencia de la información. A través de esta medida se perdieron miles de datos que dejaron a los establecimientos de crédito en una adivinanza respecto del perfil de riesgo de sus clientes.

Este tipo de vacíos no fueron particularmente notorios en 2022 puesto que la economía se encontraba en un ciclo expansivo y el crédito de consumo estaba creciendo de manera acelerada, como es usual en la fase ascendente del ciclo. Sin embargo, en los meses recientes, cuando 2023 se presenta ya como un año de ajuste de muchos desequilibrios que se generaron el año anterior, y en el que los indicadores de cartera en mora y cartera en riesgo se han incrementado sustancialmente, sus efectos empiezan a sentirse.

En las fases descendentes del ciclo es común que los establecimientos de crédito restrinjan su capacidad de originación elevando los “cortes” de nivel de riesgo con los cuales deciden que un cliente puede o no ser sujeto de crédito. Mientras que en fases de expansión los clientes con niveles de riesgo altos son admitidos por el sistema, en las fases de desaceleración estos son rechazados. Esto constituye una fuerza “procíclica”, es decir, que empeora los efectos mismos de la fase de desaceleración del ciclo puesto que, al restringir el crédito, hay incluso menor estímulo para el crecimiento, generando una espiral de mayor desaceleración.

En esta coyuntura había una fuerza adicional que generaba presiones negativas en todo el proceso: ante la imposibilidad de distinguir clientes buenos de clientes con problemas de pago en el pasado pero beneficiados por la ley, los establecimientos restringen aún más sus prácticas de originación. Este fenómeno lleva a que incluso aquellos clientes que podrían ser sujetos de crédito en esta fase del ciclo no sean admitidos.

Gráfica 5. Cambio en la percepción de los establecimientos de crédito sobre la oferta, la demanda y exigencias para otorgar nuevos créditos.



Nota: Un resultado positivo del balance de respuestas para el caso del cambio en las exigencias se interpreta como que los establecimientos de crédito están siendo menos restrictivos para otorgar préstamos y viceversa.

Fuente: Banrep (2023a).

En la Gráfica 5 se puede observar que, en efecto, durante los primeros meses de 2023 se veía ya una caída en la oferta de crédito y un aumento en las exigencias que realizan las entidades de crédito para originar.

La Ley 2157 de 2021 genera condiciones ideales para evaluar un experimento natural del impacto de la pérdida de información crediticia en los procesos de acceso al crédito, sobre todo en un momento de desaceleración. En esa medida, representa una oportunidad invaluable de estudiar este tipo de fenómenos e informar así los debates de política pública futura, que, con seguridad, seguirán enfrentando las tentaciones de suprimir información con el propósito de proteger a los clientes.

Al igual que la de “borrón y cuenta nueva”, existe otra disposición legal reciente que, si bien se aprobó con una genuina pretensión de proteger al consumidor, termina por hacer que cada vez se produzca menos información y se deje de utilizar de manera adecuada. La llamada “Ley Dejen de Fregar” (Ley 2300 de 2023), en términos generales, regula los horarios y el número de interacciones que pueden

tener las entidades financieras con los clientes. Así mismo se genera también la posibilidad de que la gente se excluya del proceso de cobro de sus obligaciones. Por lo tanto, existe una alta probabilidad de que esta norma impida que la recuperación se haga de la forma más eficaz para que las personas se mantengan al día con sus obligaciones o arreglen sus situaciones irregulares en ciertas deudas.

Así las cosas, al menos en el sistema financiero formal, se deben restringir aún más las condiciones iniciales en las que el sistema puede otorgar el crédito, afectando negativamente la inclusión financiera. Es paradójico que esta norma busque la protección de un consumidor que cada vez más irá quedando en manos del llamado “gota a gota”, cuyos mecanismos de recaudo son bastante más lesivos del bienestar de las personas, que es lo que se buscaba evitar en principio.

Sobre los impactos de esta ley también vale la pena tener una evaluación posterior, en particular en el proceso de inclusión financiera en la fase descendente del ciclo económico. Estas evaluaciones tendrían que ser discutidas formalmente por proyectos de ley similares que surjan en el futuro.

4 USAR LA INFORMACIÓN PARA POBLAR LOS MERCADOS DE SOLUCIONES

RECUPERACIÓN DE CRÉDITO Y DE CONFIANZA

El proceso de recuperación de crédito, como el que se discutió, es uno de los casos de uso innovador de la información que se quiere destacar en este capítulo. El marco regulatorio de los establecimientos de crédito se concentra en el uso de la información en el proceso de originación del crédito, y el proceso de recuperación por su parte se enfoca mucho en analizar la calidad de los codeudores. Sin embargo, existe valor en otros múltiples usos de la información que se han ido revelando con el avance de la tecnología.

La industria de recuperación de crédito ha venido avanzando en forma acelerada en el uso de la información que el mismo sector genera respecto del comportamiento de sus clientes para diseñar de manera eficiente sus procesos de acercamiento a estos. En otras palabras, emplear estos datos permite direccionar la estrategia de recuperación. Igualmente, se están usando el desarrollo tecnológico, la inteligencia artificial y las comunicaciones digitales para aumentar ostensiblemente la productividad del proceso. En primer lugar, se busca interactuar con el deudor con herramientas digitales que agilizan la comunicación y, en particular, entablar una comunicación hecha a la medida para esa persona en cuestión. Asimismo, es posible negociar con el cliente e incluso llevarlo a la “autonegociación” o “*self-service*” para que él mismo pueda usar la tecnología en su beneficio para resolver su situación crediticia.

A pesar de que la asociación común con la industria de recuperación de cartera es negativa en el imaginario de la población, esta labor es fundamental para la inclusión financiera. Dicha aprensión proviene, en primer lugar, de la noción peculiar de que las personas tendríamos derecho a que nos presten recursos, pero es oprobioso que nos los exijan de vuelta. De hecho, entre otros factores, se escogió este caso de uso de la información en particular porque una sociedad donde la confianza fortalece redes y mejora la agilidad de las interacciones en favor de la productividad se sustenta en buena parte en que todos honremos nuestras obligaciones. Lo contrario es un abuso y es el tipo de conductas que deterioran todo el tejido social.

Hay otras dos ideas en el imaginario colectivo que son nocivas en la construcción social. Una de ellas es que los recursos del sistema financiero son propiedad del “banquero”, y la otra es

que su relativa riqueza frente al resto de la sociedad lo hace merecedor de los abusos de confianza ya descritos. Es fundamental, por lo tanto, que en cada oportunidad se le comunique mejor a la sociedad que la mayoría de los recursos intermediados por los establecimientos de crédito son de otros ciudadanos. Esa es la razón central por la cual esta industria carga el peso de una regulación tan intrusiva y detallada, porque tiene una licencia atípica dentro de las diversas actividades económicas, y es que cuenta con niveles de apalancamiento que pueden llegar hasta un poco más del 90 %. Es decir, en esta industria, a diferencia de casi cualquier otra, COP 90 de cada COP 100 pueden no pertenecerle al accionista.

En este caso, la tecnología con la que se apalanca el negocio es la de los depósitos del público. En consecuencia, para lograr mantener aceitada la máquina con la cual la gente deposita sus recursos en el sistema financiero y este se encarga de transformarlos en medios de pago y crédito para otras personas y empresas, es fundamental cuidar que las obligaciones se cumplan. En efecto, ese es el núcleo del negocio de la industria de recuperación.

En el mundo existen ejemplos de cómo este proceso puede enmarcarse como lo que realmente es: un apoyo para que más personas puedan acceder al crédito con el apoyo de un agente que les ayude a estar al día con sus obligaciones y resolver exitosamente sus momentos de estrés financiero. Uno de estos es *True Accord*, cuya oferta comercial se encuentra llena de todas las posibilidades que ha abierto la tecnología: (1) *machine learning*, que mejora el engranaje con los clientes, (2) infraestructura que aprende de la mora en las obligaciones para escalar eficientemente a cualquier volumen de recaudo necesario, (3) una plataforma digital que les permite a las personas arreglar sus deudas en un esquema de autogestión flexible que se adapta a las necesidades del usuario, y (4) tecnología que se comunica con cada cliente con mensajes personalizados, a través del canal adecuado en el horario indicado para mejorar la experiencia de esa persona. En Colombia empresas como Refinancia utilizan este tipo de modelos de negocio para apalancar la tecnología para acompañar mejor a los usuarios.

En el caso de *True Accord*, su lema es: “recaudar más rápido de gente feliz”. Esta premisa se destaca en este informe porque reconoce al menos dos realidades: primero, que a las personas en general les mortifica no estar al día con sus obligaciones, de modo que acompañarlas en mantenerse al día es un apoyo a su bienestar y productividad; segundo, que esto es lo que permite que estas personas continúen siendo sujetos de cré-

dito, sobre todo para el sistema financiero formal. Como ya se mencionó, la alternativa no es, como muchas veces se quiere pensar, un mundo en el que se pueden incumplir las obligaciones sin costo alguno, ni uno en el que quien otorga el crédito es la industria informal, cuyos métodos de cobro son bastante más agresivos con el cliente, sus finanzas y, en muchos casos, su integridad física.

ASEGURÁNDONOS PARA PRODUCIR MEJOR

El segundo caso de uso que se quiere destacar en este capítulo es el de los seguros paramétricos, que lleva algunos años siendo una modalidad muy dinámica dentro de la industria de seguros en el mundo. En este caso la apuesta es casi contraria a la que se tiene con los historiales de pago: en lugar de conocer mucho sobre el comportamiento del usuario —en particular para un seguro sobre los daños que sufrió frente a un siniestro—, lo relevante es solo la ocurrencia de un evento. La información pertinente deja de ser la de las particularidades de los usuarios y pasa a ser la de los eventos que pueden afectarlos.

Un seguro paramétrico es aquel que ampara la ocurrencia de un evento predefinido, parametrizado (de ahí su nombre), al margen de la pérdida que dicho evento le haya generado al cliente. En consecuencia, en este tipo de seguros se da el pago siempre que haya ocurrido el evento “disparador”. Un ejemplo son los seguros que pagan una suma de dinero a un agricultor siempre que el nivel de lluvia en cierta zona haya superado un nivel determinado de milímetros por unidad de tiempo. Ese nivel de lluvia es el disparador.

Un elemento central de estos productos es que su disparador sea fortuito (aún no somos capaces de controlar los niveles de lluvia) y que la probabilidad de ocurrencia pueda ser moderada (podemos saber cómo ha llovido en el pasado en la misma zona). El evento es típicamente descrito como el momento en que el valor de un índice se alcanza o supera, y lo lógico es que los clientes tengan pérdidas cuando esto ocurre, por lo que la cobertura resulta relevante. Sin embargo, como la compañía no tiene que verificar el nivel de afectación del cliente dado el evento, es posible reducir los costos de operación —y los de fraude en los siniestros— brindando un acceso más asequible a la protección.

Esta última característica del diseño de los seguros paramétricos elimina también un gran elemento de aprehensión de las personas frente a los seguros: la posibilidad de no pago. Esto resulta fundamental puesto que Colombia sigue teniendo

niveles de penetración muy bajos. El tercer estudio de demanda publicado por Banca de Oportunidades, por ejemplo, mostraba que menos del 32 % de los adultos afirmó que “contaba con al menos un tipo de seguro obligatorio o voluntario” (BdO, Banrep y SFC, 2022). El seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT) es el mecanismo de mitigación del riesgo obligatorio al que más accede la población colombiana, y aun así su penetración es baja (BdO, Banrep y SFC, 2022).

No obstante, al eliminar la etapa de verificación, los pagos de los seguros paramétricos se pueden realizar sin procesos complejos o extensos, lo que genera tranquilidad para los clientes y su flujo de caja. Es, en consecuencia, un producto que permite ir construyendo capacidades en la población para entender y confiar en los seguros, mejorando su posibilidad de enfrentar contingencias de forma más eficiente. Esto, para muchas personas, podría implicar no sacrificar activos valiosos en tiempos de emergencia y disminuir riesgos de producción, lo cual resulta particularmente útil en sectores que tienen muchos choques exógenos que pueden afectar su ingreso y, por ello mismo, su acceso al crédito, como lo es el agro.

No es extraño entonces que la historia de este tipo de seguros en el país inicie por la puerta de los seguros agropecuarios, impulsados además por la política pública. Casi la totalidad de los seguros agrícolas emitidos en Colombia en 2022 fueron subsidiados por Finagro (Fasecolda y Finagro, comunicación institucional, 2023), y esto ha incluido crecientemente seguros paramétricos. Así, en el periodo enero-julio de 2023 estos representaron el 56 % del valor asegurado (Finagro, comunicación institucional, 2023).

Recientemente, la ley del Plan Nacional de Desarrollo incluyó algunos artículos que permiten que este tipo de modalidad se pueda utilizar para todos los ramos. Adicionalmente, se modificaron tres artículos (241, 242 y 243) para que fuese claro en el Código de Comercio que su diseño no violaba el principio indemnizatorio y para autorizar su prestación en todos los ramos dentro

del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Este impulso es una excelente noticia para los seguros paramétricos, pero no deja de ser sintomático del tipo de densidad normativa que nos rige que una disposición del Código de Comercio frenara la innovación en el mundo de los seguros en el país y, en particular, que impidiera que se dieran mejores amparos a los consumidores. Este es, como muchos otros ejemplos, un caso más de buenas intenciones que llevan a un detalle excesivo e inflexible en los marcos legales que impiden la innovación en favor de tener mercados más profundos y útiles para las personas.

En este nuevo entorno regulatorio, es fundamental que dos industrias respondan para crear productos que sean potentes para Colombia: la aseguradora y la que se encarga de poblar el mercado de índices y parámetros, que son, como ya se mencionó, la información que alimenta el diseño de este tipo de seguros. Simoes (2021) muestra que la principal preocupa-

ción manifestada en una encuesta a reguladores y supervisores es la de contar con datos e información insuficiente.

Existen ya iniciativas que van en esta dirección. MiCRO provee cobertura a clientes de micro, pequeñas y medianas empresas ante pérdidas indirectas derivadas de catástrofes naturales como el exceso de lluvia o sequía, de forma que no se interrumpa su generación de ingresos. Cabe resaltar que en un entorno en el que cada vez son más evidentes los impactos del cambio climático, este tipo de amparos son fundamentales.

Otro ejemplo de seguro paramétrico es el que provee hoy día el Banco Mundial contra terremotos y que incluye a Colombia, Chile, Perú y México, a través de un bono soberano que proporciona una cobertura de USD 1.360 millones (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD] y Unidad de Proyección Normativa y Estudios de Regulación Financiera [URF], 2023).

CONOCER, ENTENDER Y ATINAR

Finalizando el primer trimestre de 2023, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (Minhacienda), el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MinCIT), el Ministerio de Agricultura y Desarrollo Rural (Minagricultura) y BdO lanzaron la estrategia para la inclusión crediticia para la economía popular (CREO, un crédito para conocernos) cuyo objetivo es “superar los obstáculos al acceso de la financiación formal y remplazar la informal en la economía popular” con tres modelos de financiación: individual, asociativo y grupal. Esta es definitivamente una gran oportunidad, para entender qué es lo que necesitan las unidades productivas que hoy se encuentran en la informalidad para poder crecer.

Iniciativas de este tipo se han visto en el pasado, que buscan cerrar las brechas de acceso de la población del país que no tiene servicios financieros formales. Sin embargo, no es claro que esas iniciativas contengan dos semillas que se consideran fundamentales para el progreso de esta población. La primera es el recaudo de información sobre el origen de las barreras de acceso, de manera tal que en el mediano plazo lo que se busque sea eliminar esas barreras y no depender de un gestor público indefinidamente. La segunda es entender cuál es la estructura óptima de financiación de estas unidades productivas.

Desde el *Informe Nacional de Competitividad (INC) 2022-2023* se ha reiterado la necesidad de conocer la demanda por financiación. Si bien los datos de la tercera toma del estudio de demanda que realiza BdO no están enfocados en el segmento de las empresas, es importante traer a colación sus resultados más recientes. Este estudio

mostraba, para 2022, que el 71,4 % de los adultos colombianos a nivel nacional reportó no contar con productos de crédito vigente, ni haber hecho una solicitud durante el último año. Entre las razones para ello, la que mayor peso tuvo a nivel nacional fue la aversión a estar endeudado (65,4 %) (BdO, Banrep y SFC, 2022).

También llama la atención que el 29 % de los entrevistados que solicitó una obligación lo hizo ante fuentes informales de financiamiento, lo cual fue superior a lo registrado por almacenes (13,6 %) y las empresas de servicios públicos (7,0 %). Por otra parte, en los municipios intermedios y las zonas rurales se observó el “mayor porcentaje de requerimientos de obligaciones en el sector informal” (BdO, Banrep y SFC, 2022).

Cuando se habla de problemas de acceso, en la mayoría de los casos se salta inmediatamente a la conclusión de que las unidades productivas necesitan crédito, pero este resultado está quizás inducido por la forma en que conducimos todo el diálogo de fondeo. El crédito, como todo instrumento financiero, tiene características que lo hacen deseable en ciertos contextos productivos, pero no en todos. Hay unidades productivas que necesitan capital que las financie y que corra riesgos junto con su accionista. Otras no solo requieren el capital, sino habilidades complementarias. Este tipo de características son más propias de los instrumentos patrimoniales que del crédito, pero de esto se habla poco.

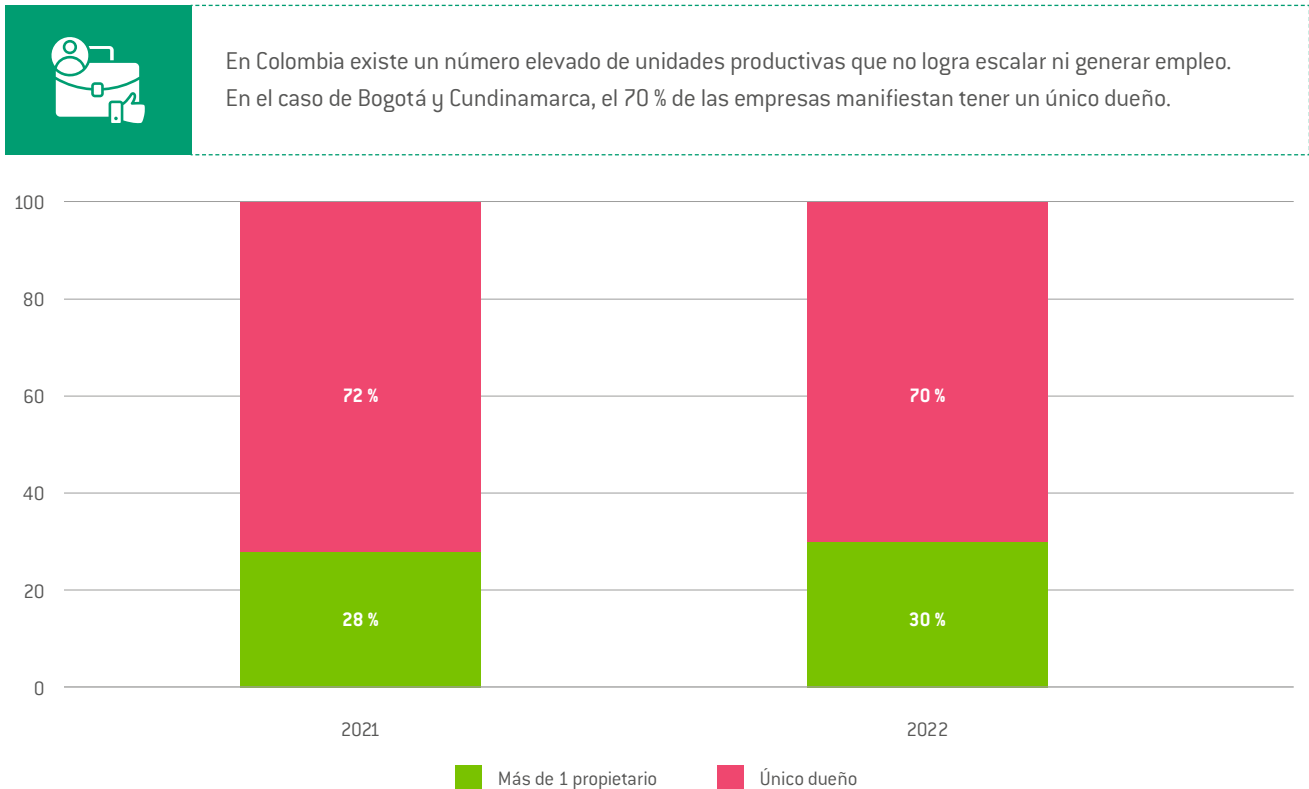
Los instrumentos patrimoniales en general son enmarcados dentro de aquellos más sofisticados: las acciones, el “*private equity*”, el “*venture capital*”, etc., pero existen tecnologías más

tradicionales que se remontan a lo que originalmente representaban estos instrumentos: tener socios. En Colombia existe un número elevado de unidades productivas que no logra escalar ni generar empleo o condiciones de ingreso digno para sus propietarios. Evidencia de ello es la alta proporción de empleos por cuenta propia que se tienen dentro de los ocupados (53%). Este número no es solo el más alto de los países de la OCDE, sino

que supera por mucho al siguiente país en dicha escala, que es Brasil, con un 32% (OCDE, 2022).

Algo sugiere también la evidencia que encontramos con datos más granulares en este caso para Bogotá y Cundinamarca. En la Gran Encuesta del Empresariado que realiza la Cámara de Comercio de Bogotá, para Bogotá y 59 municipios de Cundinamarca, el 70% de las empresas manifiestan tener un único dueño.

Gráfica 6. Empresas con único dueño o más de un propietario. Bogotá y Cundinamarca, 2022.



Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá (2023).

Es posible que los requerimientos de crédito como instrumento óptimo de financiación estén sobreestimados. Si los dueños de los negocios buscaran más socios, sería factible que se requieran menos recursos de crédito, de modo que se unan habilidades complementarias y, sobre todo, que se pudiesen llevar las afugas de la vida empresarial en compañía. Por lo tanto, promover este tipo de sociedades podría ser una alternativa para lograr generar mayor asociatividad y mejorar los chances de escala y retorno de los micronegocios en Colombia. De alguna forma es incorporar un esfuerzo de banca de inversión dentro de la economía popular.

Esas estructuras de asociación podrían requerir ciertos elementos contractuales que ayuden a superar brechas de confianza que existen, sobre todo en sociedades como la nuestra.

Programas como *Fábricas de Productividad* y el proyecto que se realiza hoy para apoyar la economía popular podrían participar en el diseño de herramientas contractuales que permitan generar sociedades pequeñas de mutuo interés, que dejen tranquilas a todas las partes. También se puede capacitar a los participantes en métodos alternativos de resolución de conflictos (ver capítulo de *Justicia y seguridad*). De esta forma, la política pública podría iniciar un proceso de tejido de confianza entre la comunidad que puede redundar en romper la tendencia que se observa en el entorno productivo colombiano de trabajar en aislamiento o a lo sumo dentro del entorno familiar, desaprovechando capital y habilidades que permitan construir mayor capital social.

RECOMENDACIONES



Nueva recomendación



Recomendación relacionada



Recomendación priorizada



Avanzar en la implementación de la solución de pagos inmediatos del Banrep y consolidar su rol como regulador en el mercado de los pagos digitales.

La apuesta que hizo el Banrep respecto al SPI fue la de generar una plataforma que garantice la interoperabilidad de los sistemas ya existentes. Es fundamental avanzar en este camino y evaluar los retos que supone para Colombia no seguir con la ruta de PIX en Brasil, para lograr el mayor impacto posible en términos de penetración de este tipo de pagos en la economía. Para ello, será fundamental que se consolide el rol del Banrep como regulador de un mercado que requiere una concentración e impulsos especiales.

Las normas de experiencia de usuario, directorios comunes, tecnologías interoperables, etc., son fundamentales para que este mercado tenga una dinámica exitosa. En un buen momento el Banrep decidió participar activamente como líder y regulador, y el Gobierno nacional en reconocerlo así. Esto es lo que resulta coherente con el artículo 16 de la Ley 31 de 1992, y con el impulso que se requiere para el desarrollo de un ecosistema vigoroso de pagos digitales.



Los proveedores de sistemas de pagos inmediatos deben incursionar en soluciones que vayan de personas a comercios (P2M) y generar propuestas con valor agregado para los clientes que hagan que estas alternativas sean superiores al efectivo.

En Colombia muchas de las transacciones en efectivo se realizan en pequeños comercios. Por lo tanto, es fundamental generar las condiciones propicias para que estos prefieran los pagos digita-

les. Esto implica no solo la oferta del producto, métodos interoperables de iniciación de pago, sino también la oferta de valor agregado para los pequeños comerciantes que haga esto posible.



Revisar el régimen tributario buscando eliminar algunos desincentivos para la adopción de los pagos digitales.

El régimen de retenciones en la fuente hace que la aceptación de pagos con tarjetas sea demasiado costosa para los micronegocios. El régimen simple podría incluir un primer escalón que, más allá de tener tasas menores, tenga procesos operativos más simples que no apliquen los cargos de las retenciones y que implique más facilidades para la declaración y el pago. Ejemplos de este tipo de régimen se encuentran en Brasil, donde se estableció un

régimen especial de tributación y simplificación para el microempresario individual (MEI) (Deelen, 2015), que se menciona con más detalle en el capítulo *Sistema tributario*.

También se podría crear una cuenta exenta del impuesto a las transacciones financieras para pequeños comercios o unidades productivas que funcione como una cuenta “acumuladora” que facilite la aceptación de los pagos digitales.



Realizar una evaluación de impacto de la Ley 2157 de 2020 (Borrón y Cuenta Nueva) y de la Ley 2300 de 2023 (Dejen de Fregar).

El sistema financiero formal tiene tres tareas difíciles: velar por la seguridad de los depósitos del público, cumplir con una carga regulatoria densa que vela tanto por la estabilidad macrofinanciera del país como por los derechos de los consumidores individuales, y proveer de servicios formales en condiciones de competencia desigual con los agentes no regulados (y en algunos casos ilegales). Esto le genera profundas antipatías, fruto de las tensiones propias de estas responsabilidades. De ellas surge la necesidad habitual de generar normas cuyo propósito es proteger a los consumidores de los abusos de este tipo de agentes. Ejemplo de ello

son las dos leyes en cuestión. Sin embargo, al hacerlo se puede tener el impacto contrario y, en lugar de resguardar a los consumidores financieros, lo que se genera es un proceso de exclusión de muchos de ellos de la provisión de servicios formales, dejándolos en manos de la industria del *gota a gota*.

Resulta fundamental que se hagan evaluaciones de impacto de ambas leyes (en el caso de la 2300, habrá que esperar un periodo para ver sus efectos) y que sus resultados sean parte de las discusiones legislativas y regulatorias futuras en las que se tomen este tipo de decisiones.



Avanzar en la oferta de seguros paramétricos y de la generación de índices y parámetros que mapeen riesgos que afectan el tejido productivo de personas y empresas en Colombia.

Los seguros paramétricos son una innovación que genera enormes ventajas a la hora de generar mayor profundización financiera en poblaciones vulnerables y con retos de

productividad. Es fundamental aprovechar esta tecnología y sus ventajas conceptuales y en materia de costos, de forma creativa y dinámica.



Incluir, en la regulación que ampara la gestión de riesgo de crédito de las entidades vigiladas por la SFC, el uso de nuevas fuentes de información sobre los hábitos y capacidad de pago de los clientes.

Los establecimientos de crédito tienen una capacidad inigualable dentro del mercado financiero de escalar soluciones para personas y empresas en el país. Por lo tanto, si bien en su marco regulatorio hoy nada impide que utilicen fuentes alternativas de información sobre sus clientes, es deseable que, en esta industria en la que la innovación debe hacerse con gran cautela, haya

un impulso para complementar de todas las formas posibles la información que perfila el riesgo de los clientes.

Esta medida es necesaria además para que existan parámetros y guías que garanticen que las nuevas fuentes de información cuenten con estándares de calidad y con series de tiempo que permitan evidenciar su respuesta en diferentes puntos del ciclo económico.



Incluir dentro de las iniciativas de cierre de brechas de financiación de la economía popular instrumentos que faciliten la búsqueda de socios entre unidades productivas.

El crédito no es necesariamente la solución más eficiente de financiación, y apoyar procesos de generación de sociedades para pequeños empresarios puede ser un paso en la dirección

de generar escala, unir capacidades y mejorar la productividad del entorno empresarial en Colombia.

5 SÍNTESIS DE RECOMENDACIONES

RECOMENDACIONES DEL CPC QUE YA HAN SIDO ACOGIDAS

Recomendación	Año en el cual fue acogida	Impacto esperado/observado	Observaciones
Facilitar el acceso a crédito a través del uso de garantías mobiliarias.	2013	Se expidieron la Ley 1676 de 2013 y el Decreto 1835 de 2015, que definen y permiten el uso de garantías mobiliarias como colateral.	Es necesario extender su uso y facilitar su ejecución.
Avanzar en una política nacional de fintech.	2018	Se expidieron el Decreto 1357, que define y regula la actividad de crowdfunding, y el Decreto 2442, que permite la inversión de entidades financieras en sociedades de innovación y tecnología financiera.	Es necesario seguir avanzando en una política integral para la industria fintech en su totalidad.
Avanzar en un esquema de sandbox regulatorio y de supervisión para fintech.	2019	Permitir el desarrollo de nuevos productos que satisfagan las necesidades de segmentos del mercado y evaluar las necesidades de regulación.	La Ley 2069 de 2020 propone que en 2021 se creen ambientes de vigilancia y control en cada uno de los ministerios y sectores administrativos donde se pueda evaluar el funcionamiento y efecto de nuevas tecnologías en la regulación vigente.
Evaluar y consolidar el portafolio de instrumentos de iNNpulsa.	2019	Se creó iNNpulsa Analítica, con el objetivo de generar información y evaluaciones que guíen el diseño de los programas y la asignación de recursos.	Hay que asegurarse de que las recomendaciones y la evidencia generada efectivamente influyan en la toma de decisiones. Se requiere una mayor difusión de las cifras de atención de iNNpulsa, así como del uso de los instrumentos que ofrece.
Facilitar el uso de garantías mobiliarias a través de la definición de un martillo electrónico que facilite el proceso de remate.	2020	La Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) expidió la Circular Externa 5, que presenta los requisitos mínimos para que los martillos legalmente autorizados operen y se administren los sitios de internet para la venta, subasta o remate electrónico de los bienes en garantía. Esto facilitará el acceso a crédito de las empresas.	

Recomendación	Año en el cual fue acogida	Impacto esperado/observado	Observaciones
Acelerar la implementación de la factura electrónica.	2020	La Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) expidió el Decreto 358, con el que se espera ampliar el acceso de las pymes al mercado de capitales, gracias al mayor monto de negociación con facturas.	Asegurar una implementación acorde con lo previsto en la regulación.
Unificar los fondos públicos de capital semilla.	2020	Acogida parcialmente, la Ley 2069 de 2020 obliga a trasladar o ejecutar, a través de iNNpulsa Colombia, todos los "programas, instrumentos y recursos para el emprendimiento y el desarrollo empresarial con énfasis en emprendimiento e innovación empresarial en el país". La evaluación periódica de los resultados e impactos de las acciones que realice iNNpulsa es también clave en este contexto.	Se excluye al SENA y, por lo tanto, al Fondo Emprender. La ley invita al SENA y a iNNpulsa a coordinar su oferta institucional.
Además, el CONPES 4011 propone la revisión y el ajuste de los instrumentos para el Fondo Emprender.	2019	Se creó iNNpulsa Analítica, con el objetivo de generar información y evaluaciones que guíen el diseño de los programas y la asignación de recursos.	Hay que asegurarse de que las recomendaciones y la evidencia generada efectivamente influyan en la toma de decisiones. Se requiere una mayor difusión de las cifras de atención de iNNpulsa, así como del uso de los instrumentos que ofrece.
Promover la participación de inversionistas en las redes de ángeles o en otros vehículos de inversión.	2020	El CONPES 4011 de emprendimiento contiene una acción, con un horizonte de cumplimiento hasta diciembre de 2024, para el diseño e implementación de estrategias de formación y financiación de nuevos gestores de inversión ángel y de fondos de capital emprendedor.	Adicional a esto, en la Ley 2069 de 2020 quedaron consignadas varias actividades que iNNpulsa puede ejecutar al respecto.
Otorgar fondos de capital semilla para los emprendimientos con potencial de crecimiento ante la pandemia.	2020	El CONPES 4011 da un paso en esta dirección al proponer escalar y rediseñar mecanismos para otorgar capital semilla, a través del Fondo Emprender, a emprendimientos de base tecnológica o con vocación innovadora.	Se trata de una acción con un horizonte de tiempo hasta diciembre de 2024.
Aprovechar el posicionamiento de canales no presenciales para informar y promover productos crediticios para pymes.	2020	Las barreras de la no presencialidad han impulsado de manera obligada los medios digitales. La industria fintech buscará atender el segmento pyme, sobre todo aquel que no ha sido atendido por medios tradicionales.	El desarrollo digital implica mejorar los indicadores de banda ancha y conectividad a niveles rural y urbano para lograr una real inclusión financiera. Ver más detalle en el capítulo Economía digital.
Retomar la agenda de implementación de recomendaciones de la Misión del Mercado de Capitales.	2021	En el primer trimestre de 2021 se presentó el Proyecto de Ley 413 de Senado, Ley de Sistema de Pagos y Mercados de Capitales, que acoge gran parte de las recomendaciones de la Misión del Mercado de Capitales.	El proceso y la celeridad con que el proyecto de ley curse en el Congreso serán definitivos para que el objetivo de tener un sistema financiero robusto y dinámico, acorde con la transformación digital y tecnológica que el país está atravesando, sea una realidad.

NUEVAS RECOMENDACIONES

Recomendación	Impacto/costo de oportunidad	Actores involucrados	Observaciones
Avanzar en la implementación de la solución de pagos inmediatos del Banrep y consolidar su rol como regulador en el mercado de los pagos digitales.	Es fundamental avanzar en este camino y evaluar los retos que supone para Colombia no seguir con la ruta de PIX en Brasil, para lograr el mayor impacto posible en términos de penetración de este tipo de pagos en la economía.	Banrep, Minhacienda, SFC, entidades del sistema financiero	Para ello, será fundamental que se consolide el rol del Banrep como regulador de un mercado que requiere una concentración e impulsos especiales.
Los proveedores de sistemas de pagos inmediatos deben incursionar en soluciones que vayan de personas a comercios (P2M) y generar propuestas con valor agregado para los clientes que hagan que estas alternativas sean superiores al efectivo.	Es necesario generar las condiciones propicias para que pequeños comercios prefieran los pagos digitales.	Minhacienda, Banrep, SFC, entidades del sistema financiero	Esto implica no solo la oferta del producto y métodos interoperables de iniciación de pago, sino también la oferta de valor agregado.
Revisar el régimen tributario buscando eliminar algunos desincentivos para la adopción de los pagos digitales.	Revisar el régimen tributario buscando eliminar algunos desincentivos para la adopción de los pagos digitales.	Minhacienda	El régimen simple podría incluir un primer escalón que, más allá de tener tasas menores, tenga procesos operativos más simples que no apliquen los cargos de las retenciones y que implique más facilidades para la declaración y el pago.
Realizar una evaluación de impacto de la Ley 2157 de 2020 (Borrón y Cuenta Nueva) y de la Ley 2300 de 2023 (Dejen de Fregar).	Evaluar el impacto sobre la protección a los consumidores financieros para monitorear si se genera exclusión de muchos de ellos de la provisión de servicios formales.	SFC	Además, es fundamental que los resultados de las evaluaciones sean parte de las discusiones legislativas y regulatorias futuras.

Recomendación	Impacto/costo de oportunidad	Actores involucrados	Observaciones
<p>Avanzar en la oferta de seguros paramétricos y de la generación de índices y parámetros que mapeen riesgos que afectan el tejido productivo de personas y empresas en Colombia.</p>	<p>Los seguros paramétricos generan enormes ventajas en términos de profundización financiera en poblaciones vulnerables y con retos de productividad</p>	<p>SFC y Finagro</p>	<p>Es fundamental aprovechar esta tecnología y sus ventajas conceptuales y en materia de costos.</p>
<p>Avanzar en incluir, en la regulación que ampara la gestión de riesgo de crédito de las entidades vigiladas por la SFC, el uso de nuevas fuentes de información sobre los hábitos y capacidad de pago de los clientes.</p>	<p>Es deseable que haya un impulso para complementar la información que perfila el riesgo de los clientes.</p>	<p>SFC</p>	<p>Es necesario que existan parámetros y guías que garanticen que las nuevas fuentes de información cuenten con estándares de calidad.</p>
<p>Incluir dentro de las iniciativas de cierre de brechas de financiación de la economía popular instrumentos que faciliten la búsqueda de socios entre unidades productivas.</p>	<p>Generar escala, unir capacidades y mejorar la productividad del entorno empresarial.</p>	<p>Minhacienda y MinCIT</p>	<p>Apoyar procesos de generación de sociedades para pequeños empresarios puede contribuir a mejorar la productividad.</p>

6 BIBLIOGRAFÍA

- 1 Arango-Arango, C. A., Betancourt-García, Y. R., Restrepo-Bernal, M. y Zuluaga-Giraldo, G. (2021). *Pagos electrónicos y uso del efectivo en los comercios colombianos*.
- 2 Arango-Arango, C. A., Ramírez-Pineda, A. C. y Restrepo-Bernal, M. (2022). *Person-to-business Instant payments: could they work in Colombia?*
- 3 Banrep. (s. f.). *Encuesta Trienal del Banco de Pagos Internacionales (BIS) sobre el mercado cambiario y de derivados*. <https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/encuesta-bis>
- 4 Banrep. (2022a, 12 de julio). *Reporte de Infraestructura Financiera*. <https://repositorio.banrep.gov.co/bitstream/handle/20.500.12134/10460/reporte-sistemas-de-pago-2022.pdf>
- 5 Banrep. (2022b). *Resultados de la encuesta de percepción sobre el uso de los instrumentos, para los pagos habituales en Colombia 2022*. <https://www.banrep.gov.co/sites/default/files/publicaciones/archivos/encuesta-percepcion-usos-instrumentos-pago-2022-09-09.pdf>
- 6 Banrep. (2023a). *Encuesta sobre la situación del crédito en Colombia*. <https://www.banrep.gov.co/es/encuesta-credito>
- 7 Banrep. (2023b). *Reporte de infraestructura financiera*. <https://www.banrep.gov.co/es/publicaciones-investigaciones/reporte-infraestructura-financiera/2023>
- 8 Banco Mundial. (2022a). *Datos de libre acceso del Banco Mundial*. <https://datos.bancomundial.org/>
- 9 Banco Mundial. (2022b). *Finance for an Equitable Recovery*. Banco Mundial. <http://hdl.handle.net/10986/36883>
- 10 Banco Mundial. (2022c). *Fintech and the Future of Finance. Overview Paper*. World Bank Group. <https://www.worldbank.org/en/publication/fintech-and-the-future-of-finance>
- 11 Barajas, A., Beck, T., Belhaj, M. y Naceur, S. B. (2020). *Financial Inclusion: What Have We Learned So Far? What Do We Have to Learn?* <https://www.imf.org/en/Publications/WP/Issues/2020/08/07/Financial-Inclusion-What-Have-We-Learned-So-Far-What-Do-We-Have-to-Learn-49660>
- 12 Banco Central do Brasil. (2020). *Pix frequently asked questions*. <https://www.bcb.gov.br/en/financiestability/pixfaqen>
- 13 Banco Central do Brasil. (2022, 28 de septiembre). *Pix Statistics*. <https://www.bcb.gov.br/en/financiestability/pixstatistics>
- 14 BdO. (2021). *Demanda de los productos financieros en los micronegocios colombianos*. <https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2021-03/Reporte%20micronegocios%20final.pdf>
- 15 BdO. (2023, agosto de 2023). *Video Institucional de CREO, un crédito para conocernos* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=a8X9M7nGuFE>
- 16 BdO y SFC. (2022). *Reporte de Inclusión Financiera 2021*. https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-09/Reporte%20de%20inclusi%C3%B3n%20financiera%202021_07-09-2022.pdf
- 17 BdO, Banrep y SFC. (2022, 01 de diciembre). *Informe Tercera encuesta de demanda 2022*. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/publicaciones/encuestas-de-demanda>
- 18 Bidart, M. (2023, 27 de septiembre). *Oportunidad de inclusión y desarrollo social. Panel Negocios Inclusivos con tecnología: Empresas que usan la IA en beneficio de las comunidades* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=LaiCAxOv-V5U&list=PLb1xKfBTvdv2swPviLwq7xs4zogdLX59&index=26>
- 19 Bran-Guevara, J., Hernández-Ávila, L. F. y McAllister-Harker, D. (2022). *Servicios financieros digitales en Colombia: Una caracterización y análisis de riesgos potenciales*. Banrep.
- 20 Cámara de Comercio de Bogotá. (2023). *Gran Encuesta del Empresariado 2022*. <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/items/5a3e8a0f-d967-4b38-8072-6c9490d0f41a>
- 21 Cao-Alvira, J. y Palacios-Chacón, L. A. (2019). Financial Deepening and Business Creation: A Regional Analysis of Colombia. *Emerging Markets Finance and Trade*, 57(3), 875-890. 10.1080/1540496X.2019.1602764
- 22 Caparros, J. (2022, 29 de septiembre). *Qué es Pix: el disruptivo sistema de pagos instantáneo de Brasil que Colombia va a replicar*. <https://forbes.co/2022/09/29/economia-y-finanzas/que-es-pix-el-disruptivo-sistema-de-pagos-instantaneo-de-brasil-que-colombia-va-a-replicar/>
- 23 Carrillo, A. (2022, 16 de marzo). *Domar los datos con el propósito de dar valor al cliente*. <https://refinancia.co/domar-los-datos-con-el-proposito-de-dar-valor-al-cliente/>
- 24 Castro, F., Londoño, D., Parga, Á. J. y Peña, C. (2020, 25 de noviembre). *¿Qué factores inciden en la demanda de crédito de la microempresa en Colombia?* <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Estudios%20Economicos/522.pdf>
- 25 Colombia Fintech. (2022, 6 de mayo). *Informe Económico Colombia Fintech*. <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/informe-economico-colombia-fintech>
- 26 Covey, S. M. (2007). *El factor confianza. El valor que lo cambia todo*. Ediciones Paidós Iberoamérica S. A.

- 27 CPC. (2021, 17 de noviembre). *Informe Nacional de Competitividad 2021-2022*. https://compite.com.co/wp-content/uploads/2021/12/CPC_INC_2021-2022-COMPLETO.pdf
- 28 DANE. (2020, 28 de mayo). *Encuesta de Micronegocios (EMICRON). Año 2019*.
- 29 DANE. (2022, 29 de abril). *Encuesta de Micronegocios (EMICRON). 2021*. <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/ech/micro/bol-micronegocios-2021.pdf>
- 30 Deelen, L. (2015). *Políticas para la formalización de las micro y pequeñas empresas en América Latina. Experiencias, avances y desafíos*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/-americas/-ro-lima/-sro-santiago/documents/publication/wcms_368329.pdf
- 31 Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. y Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021. Findex Database 2021*. Banco Mundial. <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>
- 32 Deyde DataCentric. (s. f.). *Casos de éxito: Banco Azteca*. <https://deyde.com/casos-de-exito/banca-y-finanzas/banco-azteca/>
- 33 DNP. (2020a). *Política Nacional de Emprendimiento (Documento CONPES 4011)*. <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4011.pdf>
- 34 DNP. (2020b). *Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera (Documento CONPES 4005)*.
- 35 Duarte, A., Frost, J., Gambacorta, L., Wilkens, P. K. y Shin, H. S. (2022, 22 de marzo). *Central banks, the monetary system and public payment infrastructures: lessons from Brazil's Pi* (BIS Bulletin N.º 52). <https://www.bis.org/publ/bisbull52.pdf>
- 36 Duque, J. F. (2022, 17 de agosto). *Sesgos en los modelos de Machine Learning y cómo lo asumimos en Refinancia*. <https://refinancia.co/sesgos-en-los-modelos-de-machine-learning-y-como-lo-asumimos-en-refinancia/>
- 37 Durgawale, H. (2022). Application and Importance of Big Data in Insurance Industry. *International Journal of Advanced Research in Science, Communication and Technology (IJAR SCT)*, 2(9). <https://ijarsct.co.in/Paper5360.pdf>
- 38 Eling, M., Nuessle, D. y Staubli, J. (2022). The impact of artificial intelligence along the insurance value chain and on the insurability of risks. *The Geneva Papers on Risk and Insurance - Issues and Practice Volume, 47*, 205-241.
- 39 Estrada A., D., Murcia P., A. y Penagos, K. (2008). Los efectos de la tasa de interés de usura en Colombia. *Coyuntura Económica*, 38(1), 45-60. https://www.repository.fedesarrollo.org.co/bitstream/handle/11445/1107/Co_Eco_Junio_2008_Estrada_Murcia_y_Penagos.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- 40 Feyen, E., Natarajan, H. y Saal, M. (2022). *Documento de exposición general: Las tecnofinanzas y el futuro de las finanzas*. <https://thedocs.worldbank.org/en/doc/11ea23266a1f65d9a-08cbe0e9b072c89-0430012022/related/FoF22-Spanish.pdf>
- 41 Finextra. (2023, 12 de junio). *When Digital Payments Fail: Breaking Points | The Struggles of Trust and Infrastructure | Part 4*. <https://www.finextra.com/blogposting/24359/when-digital-payments-fail-breaking-points-the-struggles-of-trust-and-infrastructure-part-4>
- 42 Fondo Monetario Internacional y Banco Mundial. (2022). *Colombia – Financial Sector Assessment*. Banco Mundial. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/37312>
- 43 Franco, D. A. (2019). *¿Y si eliminamos el límite máximo a las tasas de interés en los créditos de consumo y ordinario? Una revisión de los efectos bajo el análisis económico del derecho*. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/8d25d6e0-4e06-400b-b335-09f0f6246913/content>
- 44 Función Pública. (s. f.). *Sector de Hacienda y Crédito Público*. https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/manual-estado/pdf/4_Sector_de_Hacienda_y_Credito_Publico.pdf#page=4
- 45 González Álvarez, R. E. y Galán, N. P. (2022). *Guía para la transformación digital de la industria aseguradora en Colombia*. Fasecolda. <https://biblioteca.fasecolda.com/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=11312>
- 46 Guevara, D. y Zambrano, P. (2017). La sobrevalorada ilusión de las microfinanzas y las realidades de la financiación en la economía de los sectores populares. En C. G. (Ed.), *Economía popular desde abajo* (pp. 147-168). Ediciones Desde Abajo. https://www.researchgate.net/publication/343290165_Economia_popular_desde_abajo
- 47 Harris, B. (2021, 3 de septiembre). Brazil's criminals turn to flash kidnapping as they take advantage of new tech. *Financial Times*. <https://www.ft.com/content/225fd97c-ef82-4dfa-b09b-97b1671e1e00>
- 48 Hernández, J. (2021, 10 de noviembre). *Innovación Corporativa en Refinancia: la apuesta a los cambios que generan valor*. <https://refinancia.co/innovacion-corporativa-en-refinancia-la-apuesta-a-los-cambios-que-generan-valor/>
- 49 Hernández, C., Martínez, E., Mesa, D. y Tocaría, D. (2022). *Inclusión y adopción de nuevas tecnologías en el sector asegurador colombiano*. https://www.urf.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-193078%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased
- 50 ikiwi. (s. f.). *Medios de pago*. <https://ikiwi.co/banca-movil/medios-pago/>

- 51** iNNpuls. (2022, 6 de junio). *ABC Sandbox regulatorio*. https://pruebas.innpuolcolombia.com/web/sandbox-innpuls/Documento_ABC_sandbox.pdf
- 52** Juárez, E. (2022, 16 de marzo). *Inclusión financiera no es para nosotros un tema de retórica o de quedar bien: Banco Azteca*. <https://www.economista.com.mx/sectorfinanciero/Inclusion-financiera-no-es-para-nosotros-un-tema-de-retorica-o-de-quedar-bien-Banco-Azteca-20220316-0133.html>
- 53** LaRazón. (2020, 11 de marzo). *Inclusión financiera, modelo de negocio en Banco Azteca*. <https://www.razon.com.mx/negocios/inclusion-financiera-modelo-de-negocio-en-banco-azteca/>
- 54** Lehr, L. (2023, 23 de febrero). *Kushki Talks: "Tendencias de pagos digitales en Latinoamérica 2023"* [Video]. YouTube. <https://youtu.be/IFM44Mdi2CA?si=kGsvm2SqeAYbjxAf>
- 55** Levine, R. (2005). Finance and Growth: Theory and Evidence. En P. A. Durlauf (Ed.), *Handbook of Economic Growth* (Vols. 1, Part A, pp. 865-934). Elsevier. [https://doi.org/10.1016/S1574-0684\(05\)01012-9](https://doi.org/10.1016/S1574-0684(05)01012-9)
- 56** Llanos-Small, K. (2020, 27 de julio). *Transferencias instantáneas se multiplican en Colombia*. <https://iupana.com/2020/07/27/transferencias-instantaneas-se-multiplican-en-colombia/>
- 57** Mare, D. S., Nicola, F. D. y Miguel, F. (2021). *Financial Structure and Firm Innovation. Evidence from around the World* (Policy Research Working Paper 9670). World Bank. <https://documents1.worldbank.org/curated/en/145871621868536350/pdf/Financial-Structure-and-Firm-Innovation-Evidence-from-around-the-World.pdf>
- 58** Minhacienda. (2020). *Política pública para un mayor desarrollo del sistema financiero*.
- 59** Minhacienda. (2022, 25 de julio). *Decreto 1297 de 2022. Por medio del cual se modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la regulación de las finanzas abiertas en Colombia y se dictan otras disposiciones*. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201297%20DEL%2025%20DE%20JULIO%20DE%202022.pdf>
- 60** Misión de Empleo. (2022). *Misión de Empleo 2020-2021. Reporte ejecutivo*. <https://publicacionessampl.mintrabajo.gov.co/sampl-repo/api/core/bitstreams/de2b8137-b897-4861-9e6c-2c21df2ed430/content>
- 61** Noguez, R. (2022, 22 de marzo). *Banco Azteca apuesta por la tecnología para banquizar a más mexicanos*. <https://www.forbes.com.mx/banco-azteca-va-por-mas-personas-de-pocos-recursos-con-apuesta-en-la-tecnologia/>
- 62** OCDE. (2022). *OECD data*. <https://data.oecd.org/emp/self-employment-rate.htm>
- 63** Our World in Data. (2023). *World Values Survey*. <https://www.worldvaluessurvey.org/wvs.jsp>
- 64** Peña, C. (2023). *Estrategia de inclusión crediticia para la economía popular* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?time_continue=2&v=tt8ENaR4dAg&embeds_referring_euri=
- 65** PNUD y URF. (2023). *Colombia: el desarrollo del seguro paramétrica*. https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-07/undp_co_doc_desarrollo_desarrollo_parametrico_jul19_2023.pdf
- 66** Presidencia de la República de Colombia. (2021, 25 de noviembre). *Decreto 1517 de 2021, Por medio del cual se suprime un sistema administrativo y se modifican y suprimen unas comisiones intersectoriales en materia de competitividad e innovación, y se dictan otras disposiciones*. <https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201517%20DEL%2025%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202021.pdf>
- 67** Rojas-Suárez, L. y Fiorito, A. (2021). *Building Digital Financial Inclusion: A Decision Tree Approach*. https://www.cgdev.org/sites/default/files/Brief-Decision_Tree_FINAL.pdf
- 68** Rosani, M. (2023, 2 de junio). *Cómo fomentar la adopción de métodos de pago digitales en el e-commerce latinoamericano*. <https://www.linkedin.com/pulse/c%C3%B3mo-fomentar-la-adopci%C3%B3n-de-m%C3%A9todos-pago-digitales-en-maria-rosani/?originalSubdomain=es>
- 69** Sahay, R., Eriksson, U., Lahreche, A., Khera, P., Ogawa, S., Bazarbash, M. y Beaton, K. (2020). *The Promise of Fintech: Financial Inclusion in the Post COVID-19 Era*.
- 70** SFC. (2021). *Hacia una agenda de innovación financiera y tecnológica pos-COVID-19*. Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10097165#publicaciones>
- 71** SFC. (2022a, 23 de agosto). *Culmina con éxito prueba piloto de emisión de un bono usando tecnología blockchain en la Arenera de la Superintendencia Financiera*. <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/sala-de-prensa/comunicados-de-prensa-/comunicados-de-prensa--10102692>
- 72** SFC. (2022b). *laArenera (sandbox del supervisor)*. <https://www.superfinanciera.gov.co/jsp/10103044>
- 73** Simoes, R. (2021). *Seguros basados en índices: situación y desafíos regulatorios, 2020*. La Iniciativa de Acceso a los Seguros.
- 74** Solís, A. (2015, 26 de noviembre). *Lecciones de Banco Azteca para prestar a quienes viven en pobreza*. <https://www.forbes.com.mx/lecciones-de-banco-azteca-para-prestar-a-quienes-viven-en-pobreza/>
- 75** Statista. (2023). *Redes sociales con mayor número de usuarios activos a nivel mundial en enero de 2023*. <https://es.statista.com/estadisticas/600712/ranking-mundial-de-redes-sociales-por-numero-de-usuarios/>

- 76** Tamayo, C., Álvarez, P., Restrepo, D., Botero, J., Ospina, J. A. y Medina, C. (2022). Acceso al crédito de las mipymes colombianas: determinantes, barreras y potenciales soluciones. En H. J. Gómez, A. Vera y G. Montoya (Eds.), *Lecturas sobre Moneda y Banca en Colombia* (pp. 69-119). Asobancaria. https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/08/Lecturas_Sobre_Moneda_y_Banca_en_Colombia_2022.pdf
- 77** URF. (s. f.). *Misión, visión, funciones y deberes*. https://www.urf.gov.co/webcenter/portal/urf/pages_ai/misinyvisin
- 78** Valderrama, M. (2021). La estrategia es construir una industria sostenible. *Fasecolda*, (182), 92-98. <https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/730>
- 79** Valderrama, M. y Galán, N. P. (2022). Panorama del seguro en inclusión financiera. *Revista Fasecolda*, (187), 82-87. <https://revista.fasecolda.com/index.php/revfasecolda/article/view/840>
- 80** WEF. (2020, 17 de diciembre). *COVID-19 shows why we must build trust in digital financial services*. <https://www.weforum.org/agenda/2020/12/covid-19-trust-in-digital-financial-services/>
- 81** WEF e IDB Lab. (2022). *Accelerating Digital Payments in Latin America and the Caribbean*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Accelerating_Digital_Payments_in_Latin_America_and_the_Caribbean_2022.pdf