



Neobancos novedosa opción en servicios financieros

Luisa Fernanda Mejía Arboleda

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2022

Neobancos novedosa opción en servicios financieros

Luisa Fernanda Mejía Arboleda

Monografía Presentado como requisito para optar al título de Administrador de Empresas

Asesor(a)

Lina María Álvarez Oquendo

Administración de empresas

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Antioquia y Chocó

Sede Bello (Antioquia)

Programa Administración de Empresas

Noviembre de 2022

Dedicatoria

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia, de forma muy especial a mi madre y hermano quienes me apoyaron y estuvieron en todo momento a mi lado en este largo camino. Gracias por enseñarme afrontar cualquier tipo de obstáculo sin desfallecer en el intento.

En especial agradezco a mi madre por brindarme sus mejores consejos, por forjar en mí los mejores valores y enseñarme a tener mucha perseverancia en cualquier ámbito de la vida.

Agradecimientos

Le agradezco principalmente a Dios por darme la fuerza espiritual de recorrer este largo periodo académico, por enseñarme el camino adecuado para lograr cada una de las metas que me trazo a lo largo de la vida.

Segundo agradezco a mi familia y amigos que me brindaron de todo su apoyo y dedicación para cumplir con mis objetivos y así lograr culminar el título académico.

Tercero a quien me asesoro en cada uno de los ítems que conlleva el trabajo y así poder cumplir con los lineamientos que se exigían en el presente trabajo.

Contenido

Lista de tablas.....	6
Lista de figuras	7
Resumen	8
Abstract	9
1 Introducción	10
2 Planteamiento del problema.....	12
3 Objetivos	15
3.1 Objetivo General.....	15
3.2 Objetivos Específicos.....	15
4 Justificación	16
5 Marco referencial	17
5.1 Marco conceptual	17
5.2 Marco contextual.....	19
5.3 Marco legal.....	25
5.4 Marco teórico	31
6 Diseño Metodológico.....	33
6.1 Tamaño de Muestra.....	33
6.2 Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos	33
6.3 Análisis y tratamiento de datos	33
7 Pertinencia e importancia de la encuesta como instrumento de recolección de información	34
8 Encuesta	36
Viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado financiero Colombiano.....	36
9 Análisis de datos y respuestas a la encuesta.....	42
10 Resultados por objetivos.....	56
11 Referencias.....	58

Lista de tablas

Tabla 1 *Leyes, estatutos y normatividad* 26

Lista de figuras

Figura 1 <i>Edad de los encuestados</i>	42
Figura 2 <i>Tipo de género</i>	43
Figura 3 <i>Estrato socioeconómico</i>	44
Figura 4 <i>¿Su banco le ofrece servicios online?</i>	44
Figura 5 <i>¿Realiza transacciones y/o pagos a través plataformas digitales?</i>	45
Figura 6 <i>¿Considera importante que su banco sea innovador?</i>	46
Figura 7 <i>Situación actual de los bancos</i>	47
Figura 8 <i>¿Para usted los bancos tradicionales son confiables?</i>	48
Figura 9 <i>¿Para usted los bancos virtuales son confiables?</i>	48
Figura 10 <i>¿Mediante cuál medio prefiere manejar sus servicios financieros?</i>	49
Figura 11 <i>Importancia autoservicio Financiero</i>	50
Figura 12 <i>¿Considera importante poder acceder a su banco desde cualquier lugar del mundo?</i> .	51
Figura 13 <i>Es menos común ir a oficinas físicas bancarías</i>	52
Figura 14 <i>¿Cómo quisiera que su banco le brindara sus servicios financieros?</i>	53
Figura 15 <i>¿Cambiaría su banco tradicional por un Neobanco?</i>	53
Figura 16 <i>Beneficios Neobancos</i>	54
Figura 17 <i>Poder Financiero</i>	55

Resumen

Los neobancos son entidades 100 % digitales que ofrecen servicios financieros, operan online y todas las gestiones y procesos se realizan, o bien desde una aplicación móvil o desde la página web que maneja la entidad y es esta la razón por la cual no tienen oficinas físicas.

A raíz de la pandemia COVID-19 se aceleró el uso de las plataformas digitales debido al cierre total de la prestación de todo tipo de servicios financieros, esto obligo a las organizaciones en general a reinventarse en la forma de prestar y ofrecer productos y servicios ya que debían darle a los clientes una solución a sus necesidades. Los neobancos son una gran alternativa por su dinámica digital en la cual prestan sus servicios y esto ha sido uno de los factores por los cuales el 73% de la población encuestada dicen que estarían dispuestos en cambiar un banco tradicional por un neobanco.

Adicional a esto los clientes están agobiados del tiempo de espera y largas filas que deben realizar en una oficina física para resolver cualquier tipo de trámite y por esto coinciden que usar los servicios desde las plataformas digitales es una forma innovadora de manejar sus cuentas y adquirir nuevos productos financieros.

Con el objetivo de conocer la viabilidad de este nuevo modelo financiero en territorio Colombiano se realizó el trabajo el cual está apoyado por encuestas, estas realizadas a la población que cuenta con algún producto del sector financiero y dan respuesta positiva a que el nuevo modelo lo ven como una gran alternativa de migrar sus servicios en totalidad ya que esto les presenta una disminución importante en la economía y lo ven como un servicios que está en constante innovación.

Palabras clave: neobancos, banca tradicional, fintech, plataformas digitales, innovación.

Abstract

Neobanks are 100% digital entities that offer financial services, operate online and all procedures and processes are carried out either from a mobile application or from the website managed by the entity and this is the reason why they do not have physical offices.

As a result of the COVID-19 pandemic, the use of digital platforms accelerated due to the total closure of the provision of all types of financial services, this forced organizations in general to reinvent themselves in the way they provide and offer products and services since they had to give customers a solution to their needs. Neobanks are a great alternative due to their digital dynamics in which they provide their services and this has been one of the factors why 73% of the surveyed population said they would be willing to change a traditional bank for a neobank.

In addition to this, customers are overwhelmed by the waiting time and long lines that they must wait in a physical office to resolve any type of procedure and for this reason they agree that using services from digital platforms is an innovative way to manage their accounts and acquire new financial products.

With the objective of knowing the viability of this new financial model in Colombian territory, the work was carried out, which is supported by surveys, these carried out on the population that has some product from the financial sector and give a positive response to the fact that the new model, they see it as a great alternative to migrate their services in their entirety since this presents them with a significant decrease in the economy and they see it as a service that is constantly innovating.

Keywords: Newbanks, traditional banking, fintech, digital platforms, innovations.

1 Introducción

El propósito con la presente investigación es analizar la viabilidad de los nuevos modelos de negocio en la banca online que hoy en día cuentan con valoraciones muy altas en el mercado y que cada día acaparan más la atención de clientes potenciales, se requiere realizar un análisis del negocio de la banca online vs la banca tradicional, de qué forman compiten y cuál es la visión del futuro en el sector financiero.

Los neobancos son denominados comúnmente como una nueva generación de entidades financieras que, de forma completamente digital, ofrecen servicios de intermediación bancaria. Nacieron hace algunos años en el Reino Unido y Alemania y se han extendido por Europa principalmente. Ahora se abren paso en los diferentes países de América Latina.

Esta nueva oferta de bancos nace y se desarrolla en un ecosistema totalmente tecnológico, sin presencia de sucursales físicas.

El observatorio eCommerce explica que los Neobancos son entidades bancarias que usan la filosofía tecno financiera (en inglés: fintech), pero que no pueden ser clasificadas como tal, dado que las empresas fintech no son en sí entidades bancarias, sino intermediarios entre el banco y los clientes, por lo que no son vigiladas por un ente regulador. Las fintech brindan soluciones y servicios financieros (no bancarios), tales como: servicios de pago, financiación alternativa (préstamos rápidos en línea), asesoramiento y gestión patrimonial, finanzas personales, crowdfunding, inversiones, entre otros. (Bancolombia, 2021)

Los neobancos son entidades netamente digitales las cuales no necesitan una sucursal física para prestar un servicio al público y aunque el término de neobancos en Colombia no existe formalmente, si operan de manera de forma legal en Colombia como en muchos otros países y esto gracias a que el Congreso aprobó en 2019, un fast track de licencias condicionadas para las empresas que ofrezcan servicios financieros digitales.

El servicio que ofrecen estas entidades llega como una gran solución para un sector de la población que históricamente ha sido desatendida por las entidades financieras tradicionales ya que poseen un amplio portafolio de productos y servicios acordes a las necesidades y requerimientos de la población actual, que buscan gestionar sus asuntos por medio de un computador o un dispositivo móvil que son enemigos de ir hacer largas filas, de perder un largo tiempo de espera en una oficina mientras es atendido a ocupar ese tiempo en otro tipo de actividades.

Además, que los servicios que ofrecen los neobancos se caracterizan por la transparencia y por la reducción de los costos y comisiones.

El presente documento, está organizado 7 secciones, iniciando con esta introducción y siguiendo con el planteamiento del problema, el cual habla de la situación problemática que se estudia, los objetivos específicos y generales, pregunta de investigación y justificación.

En la sección cuatro hablamos de los referentes investigativos, teórico, conceptuales, legales que sustentan el desarrollo de esta investigación. Siguiendo con la sección cinco, se tienen los fundamentos metodológicos que orientaron el proceso de recopilación y análisis de la información.

En la sección seis, se explican los hallazgos encontrados con este estudio y para terminar en la sección siete se manifiestan las conclusiones y recomendaciones de la investigación y se finaliza con las referencias bibliográficas.

2 Planteamiento del problema

Con la llegada de la cuarta revolución industrial, término; que se refiere a la transformación económica a nivel mundial a partir de los avances tecnológicos, todos los sectores de la economía se ven afectados; el sector financiero prevé que será el más afectado sino se adapta a esta revolución (González, 2019).

El sector financiero ha experimentado muchos cambios a lo largo del tiempo, sin embargo, en la actualidad se vive uno de los más importantes, con la incursión de la era digital, es por esto que el sector debe identificar las oportunidades que esta trae; tanto para el negocio como para el consumidor. Según estudios realizados, con el aumento de personas que tienen acceso a internet, es cada vez más fácil adaptarse y hacer el cambio de un banco tradicional a un banco con una nueva propuesta digital, esta última propuesta ha incrementado en clientes y en cuotas del mercado, por sus múltiples ventajas, entre ellas que es una red de soporte con disponibilidad 24/7, haciendo que el cliente de banca tradicional se vea más limitado en tiempo y espacio. Siendo así la transformación digital más que una ventaja competitiva, “el único mecanismo de supervivencia” (González, 2019. P.9).

En un mundo que cada vez más está orientado a usar canales virtuales para resolver trámites del día a día, y donde las plataformas digitales son cada vez más fáciles de usar y están al alcance de la mayoría de las personas, resulta más atractiva la propuesta de “Neobancos” para los consumidores de los servicios financieros, donde pueden realizar transacciones, adquirir servicios de una forma más ágil y sin necesidad de filas. Pero ¿qué tan viable es que este modelo perdure en el tiempo para continuar operando en el mercado financiero colombiano?, y ¿cuánto afecta el nuevo modelo financiero “neobancos” a la banca tradicional?

Los neobancos, las Fintech y las grandes empresas tecnológicas surgen para ofrecer soluciones financieras totalmente digitales, que dan respuesta a las necesidades del consumo que cada vez está

más direccionado a la digitalización. Estas estrategias se originan en Alemania, Inglaterra y en el Reino Unido, con creaciones como Monzo Bank en el Reino Unido, una banca diseñada para celulares, Starling Bank, entre otras.

En Latinoamérica, hasta el 2019 solo había dos casos de neobancos que habían sido exitosos, ambos operando en el mercado brasileño: Nubank, una startup creada en 2013 por el empresario colombiano David Vélez, y el Banco Original, que nace de una fusión de los bancos brasileños JBS y Matone en el 2011 (González, 2019). En Colombia el primer Neobanco creado es Nequi bajo la licencia bancaria de Bancolombia (Chaparro & Villarreal, 2018), sin embargo, actualmente se cuenta con varias alternativas de un banco 100% digital.

Este modelo financiero opera en el territorio colombiano desde el 2020 por medio de Lulo Bank que es el primer neobanco con permiso de operar en el país según la licencia que le otorgo la Superintendencia Financiera de Colombia, con esta misma modalidad de neobancos operan muchos otros en el país como son Nequi, Daviplata, Un y Ualá que en conjunto superarían los 80 millones de usuarios en la región.

Muchos de los neobancos se apoyan en el Fintech, que, de acuerdo con Arguedas Sanz, Sánchez Aristi y Martín García (2019), la contracción Fintech, etimológicamente, se originó de la combinación de los términos “finanzas” y “tecnología”, los cuales en conjunto hacen referencia a la expresión anglosajona “Financial Technology” (en español Tecnología Financiera).

Particularmente, el mercado Fintech está constituido por empresas digitales de tecnología financiera, conocidas como Startups Fintech, organizaciones en su edad temprana, escalable y altamente innovadora que funcionan a través de plataformas digitales, con las cuales prestan múltiples servicios financieros, sin necesidad de utilizar una tarjeta física, como pagar facturas, realizar transferencias, recibir dinero, ahorrar, acceder a créditos, efectuar la apertura de cuentas de ahorro, entre otros (Suárez L., 2019).

A raíz de la pandemia ocasionada por el COVID-19, y todas la afectaciones a nivel mundial que esto produjo como fue el cierre total de la prestación de servicios de forma presencial, entre ellos viéndose afectado el sector financiero, el desarrollo del modelo financiero “neobancos” tomo mucha fuerza debido que su enfoque es realizar todas sus transacciones de manera digital, mientras que la banca tradicional buscaba la manera de reabrir su atención al público la digitalización fue una solución a partir de una problemática que afectaba al mundo entero.

Preguntas de investigación

Pregunta general

¿Es viable el modelo financiero de “neobancos” en el mercado financiero colombiano?

Preguntas de investigación específicas

¿Está él consumidor financiero colombiano preparado para adoptar el nuevo modelo financiero neobancos?

¿El nuevo modelo financiero “neobancos” podrá suplir todas las necesidades financieras del consumidor?

¿Qué normativa existe en la actualidad en Colombia, para regular las actividades del modelo financiero Neobancos, en el territorio nacional?

3 Objetivos

3.1 Objetivo General

Determinar la viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado financiero colombiano.

3.2 Objetivos Específicos

Analizar el modelo “neobancos” y su comportamiento en el mercado financiero colombiano

Explicar la normatividad que regula las actividades de las empresas con modalidad “neobancos”,
en el mercado colombiano.

Indagar por medio de encuestas acerca de la percepción que tiene la población colombiana
sobre el modelo financiero conocido como “neobancos”.

4 Justificación

Uno de los principales sectores económicos en el país es el financiero y todas las transformaciones que este tenga pueden afectar positiva o negativamente tanto el país como al consumidor final; es por esto que la banca tradicional en los últimos años se ha visto obligado a evolucionar al ritmo de las crecientes necesidades de los consumidores financieros y del mismo mercado.

Freddy Castro, dijo que el salto de la inclusión financiera fue posible por el avance de los servicios digitales y que este se presentó de la mano de la apropiación digital por parte de los colombianos quienes lograron un mayor aprovechamiento de sus equipos móviles. Entre 2019 y 2020, en medio del confinamiento por la pandemia ocasionada por el OVID-19, el número de **transacciones en canales digitales** creció en un 62,9%, mientras que el de transacciones en canales presenciales se redujo en un 11,4% (Mouthon, 2021, p. 1)

Estas cifras son solo el reflejo de una sociedad que es cada vez más propensa a una digitalización y el medio financiero no es la excepción.

Los neobancos llegan como una solución para que el sector financiero se actualice a las demandas del mercado, dando la facilidad a sus usuarios de realizar todo tipo de transacciones de forma digital, desde cualquier lugar del mundo siendo esto más ágil y sencillo que en un banco tradicional.

De acuerdo con los resultados que arroje la investigación; la cual usa como instrumento las encuestas se desea conocer las necesidades actuales del mercado financiero colombiano, adicional según los resultados de la indagación se busca ver que tan viable es que este nuevo modelo financiero “neobancos” tenga una perdurabilidad en el tiempo en territorio colombiano.

5 Marco referencial

5.1 Marco conceptual

Neobancos: representan una opción novedosa en los servicios financieros actuales. Se trata de entidades netamente digitales que nacieron pensadas para funcionar en un ecosistema tecnológico que no necesita de sucursales físicas (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019).

Los neobancos son entidades que utilizan canales digitales, principalmente el móvil, para convertirse en una alternativa a la banca tradicional, prescinden de las oficinas físicas con el objetivo de adaptarse a las necesidades de los nuevos clientes que prefieren contar con productos ágiles y eficientes (IEBS, 2022). Constituyen una nueva generación de entidades financieras que ofrecen servicios de intermediación bancaria de manera 100% digital, han surgido de la mano de la transformación digital en Reino Unido y Alemania, han tenido una rápida expansión en Europa y en los últimos años están introduciéndose también en América Latina (BBVA, 2022).

Para Softtek (2022) los neobancos son bancos 100% nativos digitales, pensados para un perfil de clientes moderno (generalmente millenials) cuyo hábitat de uso es internet y buscan transparencia y seguridad.

Servicios financieros: según la Organización Mundial del Comercio (2020) son el conjunto de las entidades que constituyen su sistema financiero ejerce funciones esenciales, como facilitar las transacciones (intercambios de bienes y servicios), movilizar el ahorro, asignar recursos de capital (en particular para la financiación de inversiones productivas), supervisar a empresas y gestores (a fin de que los fondos asignados tengan el destino previsto) y mitigar los riesgos (reduciéndolos mediante la agregación y poniéndolos a cargo de quienes están más dispuestos a soportarlos). Son las actividades comerciales o de intermediación financiera que nos brindan las entidades financieras, relacionados con la gestión de dinero de las personas o sus expectativas futuras. Como ser: Cuenta de ahorro, cuenta corriente, créditos, inversiones, seguros, entre otros (Banco Fassil, 2022). El sector de los servicios

financieros según la Organización Internacional del Trabajo (2022) entendido en su sentido más amplio se compone, sea cual sea el país, de tres elementos superpuestos: las empresas financieras (como los bancos) y las autoridades reguladoras; los mercados financieros (por ejemplo, los mercados de obligaciones, valores y divisas) y quienes participan en ellos (emisores e inversores); y el sistema de pagos (en efectivo, por cheque o por medios electrónicos) y quienes participan en él (por ejemplo, los bancos).

Medios de pago: los medios de pago son un conjunto de herramientas que sirven para realizar el pago de transacciones económicas entre los diferentes agentes económicos, evitando que se tenga que emplear dinero físico (monedas y billetes) (EduFinet, 2018). Los principales instrumentos de pago son las tarjetas y los documentos mercantiles tales como el cheque, el pagaré y la letra de cambio. Igualmente, y dada la internacionalización de las relaciones comerciales, cobran especial relevancia los instrumentos empleados en el comercio exterior, entre los cuales destacan el crédito documentario, las remesas y las órdenes de pago (EduFinet, 2018).

Identificación online de clientes: es la práctica que realizan las compañías para verificar la identidad de sus clientes cumpliendo con las exigencias legales, normativas y regulaciones vigentes (Electronic Identification, 2021).

Challenger Banks: son aquellos bancos que tienen licencia bancaria, en su mayoría empezaron como startups Fintech, operando inicialmente como Neobancos son licencia, posteriormente a medida que iban creciendo han ampliado su modelo de negocio para obtener la licencia de crédito (Softtek, 2022).

Fintech: este término surge de la unión de dos palabras en inglés “Finance” y “Technology” se refiere al uso de tecnologías de la información a la hora de ofrecer productos y servicios financieros (ASOBANCARIA, 2022). Es innovador, centrado en el cliente y agiliza los procesos financieros complejos, haciéndolos más accesible para las personas (Monei Digital Payments, 2021)

Es un sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros, el término Fintech hace referencia a un sector en rápido crecimiento que se orienta a los intereses de los consumidores y a las empresas (IEBS, 2022).

Banca tradicional: es una institución financiera que tiene licencia para recibir depósitos y otorgar préstamos a personas y empresas, los bancos no pueden introducir nuevos servicios o productos que aborden las necesidades o problemas de los clientes a la misma velocidad que las empresas Fintech, en general los bancos están orientados a los procesos en comparación con las fintech (Monei Digital Payments, 2021).

Finanzas personales: el término hace referencia a la administración del dinero que una persona hace para manejar su propia economía individual de forma eficiente, consta de todas las acciones para ahorrar y gastar razonablemente el dinero que posee, considerando aquellos eventos que podrían ocurrir y afectar de manera negativa los recursos monetarios del individuo (CEUPE, 2021).

5.2 Marco contextual

Trabajo de fin de grado titulado “La irrupción de las Fintech: el impacto financiero de los neobancos en España” elaborado por los estudiantes Herrera, Perez, & Rodriguez (2019) en San Cristóbal de La Laguna España, para proporcionar al lector una visión global y específica del nuevo modelo de negocio establecido en España y en muchos otros países. El diseño metodológico se centra en analizar la situación de las entidades bancarias españolas más relevantes y se exponen las transformaciones o innovaciones que han llevado a cabo para adaptar su modelo de negocio al panorama competitivo, se analizan los neobancos que operan en España su financiación, rentabilidad y los productos que ofrecen en comparación con la banca tradicional. Los estudiantes obtienen que la transformación de la banca es una realidad al igual que el auge de los neobancos considerados una alternativa a la banca tradicional.

Trabajo de grado titulado “El nuevo reto de la banca: las Fintech” desarrollado en Madrid, España por Sánchez (2019) cuyo objetivo se centró en realizar un estudio del impacto que está teniendo la aplicación de las nuevas tecnologías en el mundo de las finanzas y en especial de la aparición de nuevos competidores tales como las Fintech. En los resultados y conclusiones se establecen que las principales tendencias que afectarán al futuro del sector financiero son la presencia de las grandes compañías tecnológicas, la disminución del uso del dinero en efectivo a la hora de realizar pagos y los continuos avances en las tecnologías, sin olvidar la aportación social de las Fintech a la inclusión financiera.

Artículo titulado “Supotech y los Neobancos en Colombia” desarrollado por Prada (2020) en el cual se analiza la realidad que vive el sector financiero en la actualidad que debe ser trabajada de forma rápida y efectiva con la aparición de nuevos modelos de negocio. El autor realiza una revisión bibliográfica y concluye que la Superintendencia Financiera de Colombia haciendo uso de Supotech como los Neobancos que están y estarán siendo creados en Colombia, evidencian la necesidad o porque no, la carga en términos de necesidad de mercado, de iniciar procesos de digitalización que generen adquisición de nuevos recursos tecnológicos en la estrategia de un negocio, de forma que se generen nuevos procesos de trabajo enfocados a la innovación e inclusión financiera.

Artículo titulado “Neobancos. Nuevo reto en el mercado financiero Peruano” desarrollado por Giudice & Zapata (2020) en Perú, el problema estudiado se centró en ¿Qué operaciones innovativas realizan los Neobancos?. El diseño metodológico se centra en información de las Consultoras de España para conocer la innovación, en especial las operaciones financieras ya consagradas en los mercados de Europa e Inglaterra. Se centró en el método descriptivo, al exponer y definir 17 operaciones de la Neobanca. Los autores obtienen que los Neobancos que llegarán al Perú no son Neobancos pequeños. Los Neobancos de Europa, EE.UU y Brasil, La India y Japón que pueden llegar al Perú ya son Neobancos Transnacionales. En el Perú no hay aún una Ley de Neobancos. Es muy recomendable que las

Autoridades de Control (SBS) y el Banco Central de Reserva contraten Consultoría sobre Regulación de Neobancos, tomando las experiencias de Brasil, Argentina, Inglaterra, EE.UU y Francia. El Contrato de Consultoría sería identificar los Instrumentos de Regulación que han tenido éxito en la Seguridad de los Clientes Financieros de los Neobancos (Giudice & Zapata, 2020).

Artículo titulado “Innovación en la industria de los medios de pago: una palanca para el crecimiento de los Neobancos” desarrollado por Ortiz (2020) en España, mediante el cual se presenta como los medios de pago se están convirtiendo en una herramienta fundamental para la vinculación del cliente de la que tanto bancos como fintechs se deben aprovechar para diversificar y consolidar sus ingresos. Así mismo, muchos neobancos están tratando de ganar cuota de mercado construyendo servicios bancarios y no bancarios sobre un medio de pago, normalmente sobre una tarjeta prepago, a la que van añadiendo servicios complementarios en virtud de un modelo Marketplace. El dinamismo de tecnologías como el Blockchain, los códigos QR o el NFC, la entrada en vigor de la directiva PSD2 y el interés de las bigtechs por este sector están sirviendo para dibujar un futuro en el que los pagos serán invisibles, inmediatos y más seguros que nunca, en beneficio de un usuario altamente exigente.

Artículo titulado “La importancia de las organizaciones Fintech para el sistema financiero tradicional” elaborado por Castellanos (2020) en la ciudad de Bogotá, Colombia para determinar la importancia que tiene el desarrollo de nuevas herramientas financieras y se analizan los motivos que conllevan a tomar las decisiones de transformación convencional a digital y las ventajas que se pueden adquirir de cara a un mercado cada vez más competitivo. Castellanos (2020) obtiene como resultado que en la actualidad las organizaciones financieras bancarias y no bancarias deben tomar la decisión de evolucionar al mismo ritmo que lo hace la tecnología y que es el momento para que los grandes empresarios a cargo de este tipo de organizaciones vean en las Fintech un modelo a seguir como aliados y como competencia.

Estudio titulado “Cambios y desafíos en el negocio bancario: renovarse o morir” elaborado por Alarcón (2020) en Madrid, España para demostrar como la tecnología ha revolucionado desde hace décadas todos los sectores, oero en concreto el sector bancario. Para ello el estudiante realizar un análisis para valorar la importancia que tiene el cambio en el sistema bancario para poder mejorar su rentabilidad y da una explicación del avance de estos competidores, y de los distintos tipos de modelos de negocio que han adoptado para poder ofrecer servicios financieros a través de dichos avances tecnológicos exclusivamente. Para ello, la metodología se centra en utilizar recursos de información de la red a través de buscadores tales como Google Scholar, noticias, entre otras, libros o fuentes legales, fuentes secundarias tales como testimonios de trabajadores y usuarios de la banca tradicional y usuarios de los nuevos conceptos. El estudiante concluye que el futuro de la banca ha de ir de la mano de las tecnologías, adaptando sus estructuras, para estar al día con las exigencias del mercado y de los reguladores y así poder mantenerse, e incluso liderar el sector.

Artículo titulado “La digitalización del dinero y los pagos en la economía de mercado digital pos-COVID” desarrollado por Pastor (2020) en la Universidad de Alicante, España, para analizar los Stablecoins emitidos de forma privada que invaden formas más tradicionales de dinero, como el efectivo y depósitos bancarios. Obteniendo como resultados que se deberían arbitrar sus reglas y acciones que determinaran como eventualmente pagaremos por artículos cotidianos en una economía de Mercado Digital pos-COVID-19 («Green market oriented system») cada vez más exigente. Fundamentalmente porque las Stablecoins afectarán la estructura y los riesgos de nuestro sector financiero y la función de la regulación es eliminar los riesgos. Una opción es exigir que los proveedores de Stablecoin mantengan activos seguros y líquidos, así como suficiente capital para proteger a los titulares de monedas de las pérdidas. En esencia, este trabajo tratará la compleja tarea de cómo se podría regular los proveedores de Stablecoin, a pesar de no ser bancos tradicionales (Pastor, 2020).

Tesis de grado titulada “Concepción de Nequi y el modelo de negocio de banca digital en el contexto colombiano” desarrollado por Castillo (2021) en Colombia, la metodología para su desarrollo se centra en la recopilación de datos e información proveniente de fuentes confiables y de corte científico, se apoyó en un proceso investigativo previo y plenamente estructurado para lograr recopilar la mayor cantidad de información relevante y de la mejor calidad posible, basado en la realidad y en la objetividad de la industria. Se consultaron diversas bases de datos con la finalidad de lograr identificar los detalles empresariales en torno a Nequi tales como, su historia, misión y visión, apoyados en las ciencias Administrativas referenciadas de acuerdo con la normatividad de tipo APA. Concluye que el neobanco colombiano tiene oportunidades de crecimiento debido al desarrollo constante de las finanzas en el sector colombiano y la forma en la que ejecutan las transacciones en la banca comercial. Así mismo nivel de Latinoamérica, Colombia presenta un nivel aceptable de inclusión de tecnologías de última generación y aumento de cobertura financiera, sin embargo, aún está muy lejos de los indicadores de países desarrollados donde la madurez y nivel de desarrollo del sistema es elevada y motiva el curso de dinámicas para bancarización virtual en su totalidad, cambiando así la forma de hacer negocios y facilitando la conexión con un mundo cada vez más globalizado.

Tesis de grado titulada “Neobancos vs banca tradicional en el sistema financiero de la Alianza del Pacífico” elaborado en la ciudad de Piura, Perú por el estudiante Farfan (2021) su objetivo se centró en determinar el potencial competitivo de los neobancos frente a la banca tradicional en el sistema financiero de la Alianza Pacífico. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo con diseño experimental de alcance transeccional, de tipo aplicada y descriptivo. Los resultados obtenidos por Farfan (2021) se centran en la mayor eficiencia de gestión de clientes por parte de los neobancos, así mismo se muestran que las operaciones neobancos están orientadas al personal, de igual forma muestra el alcance del tamaño del mercado en relación al segmento excluido por la banca tradicional, así mismo el estudiante

obtiene que los neobancos tienen un potencial competitivo frente a la banca tradicional, teniendo una tendencia de alto crecimiento en un futuro.

Artículo titulado “Regulación para las fintech en el Ecuador” escrito por Íñiguez (2021) elaborado en la ciudad de Quito, Ecuador, mediante el cual se analiza la existencia de regulaciones para las fintech, neobancos y bigtech para evidenciar la presencia de estas empresas en el país y como se encuentra su regulación. El diseño metodológico se centra en la revisión documental y en la investigación descriptiva. El estudiante encontró que en Ecuador no existe una ley específica para ninguna de las tres figuras antes mencionadas, pero, en la práctica, existen 32 fintech legalmente inscritas en el Sistema de Rentas Internas del Ecuador. Por lo tanto, el autor recomienda que estas empresas cuenten con un Oficial de Seguridad de la Información (OSI), pilar fundamental para evitar que se materialicen los riesgos de seguridad de la información.

Estudio titulado “Retrato del fenómeno Fintech actual: diagrama estratégico ante el lanzamiento de un Neobanco” elaborado por Ferradanes & Prieto (2021) en Madrid, España cuyo objetivo se centró en estudiar la decisión de una entidad bancaria minorista tradicional crear un neobanco y así sumarse al fenómeno. La metodología utilizada es cualitativa desde una perspectiva inductiva, implicó la investigación de las fuentes secundarias disponibles sobre la materia en estudio tales como libros, artículos, conferencias, informes, noticias, páginas web gubernamentales. Los estudiantes concluyen que el impacto del fenómeno Fintech ha supuesto cambiar íntegramente el punto de referencia de lo que se supone operar con éxito competitivo a un nivel intraorganizativo en el entramado del ecosistema y la forma de relacionarse entre la red empresarial.

Estudio titulado “Beneficio de la transformación digital en programas de lealtad: un caso de la banca colombiana” desarrollado por los estudiantes Fossi, Frías & Rodríguez (2021) en Bogotá, Colombia cuyo objetivo se centra en identificar los beneficios que posee la transformación digital en el programa de lealtad del Banco XYZ, y proponer un nuevo modelo que ubique al cliente en el centro de la

estrategia y enfoque la transformación digital más allá del uso de la tecnología, para convertirla en una solución que atienda de forma oportuna y eficiente a sus beneficiarios más leales, mejorando así el valor para los clientes y, en consecuencia, beneficiando al banco a través de un modelo auto sostenible, por medio de nuevas oportunidades de generación de ingreso.

Monografía como opción de grado en Administración de Empresas titulado “Descripción del modelo de negocio Fintech en la ciudad de Bogotá” desarrollado por Caraballo & Gómez (2021) la cual se centró en realizar una descripción del modelo de negocio Fintech en la ciudad de Bogotá, identificando a través de la investigación cualitativa no experimental y transversal las variables referenciadas en el modelo Canvas de Osterwalder. El resultado obtenido fue lograr evidenciar que Bogotá cuenta con un modelo de negocio Fintech muy detallado y específico para su entorno, encontrando tipos de Fintech que tienen similares en cuanto a las variables que se estudiaron.

5.3 Marco legal

Los neobancos tienen la calidad de instituciones financieras. Por lo anterior, hoy en día, se encuentran sometidos a la regulación aplicable a los establecimientos bancarios.

Esto quiere decir que para operar un neobanco en Colombia se debe adelantar el trámite correspondiente ante la Superintendencia Financiera de Colombia con el fin de obtener las licencias de constitución y funcionamiento. Adicionalmente, una vez se hayan conseguido las autorizaciones respectivas, el neobanco quedará sometido a la vigilancia de la Superintendencia Financiera y, consecuentemente, deberá cumplir con las obligaciones que esto implica (Jaramillo, 2020).

Tabla 1

Leyes, estatutos y normatividad

Ley 527 de 1999	Ley de comercio electrónico, constituye el marco jurídico integral y general que autoriza el uso de los mensajes de datos en todas las actividades de los sectores público y privado, es una ley de carácter probatorio, permite aplicar las mismas consecuencias jurídicas que ostentaban los medios físicos o tradicionales a la utilización de medios electrónicos.
Artículo 335 Constitución de la República de Colombia	Las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación a las que se refiere el literal d) del numeral 19 del artículo 150 son de interés público y sólo pueden ser ejercidas previa autorización del Estado, conforme a la ley, la cual regulará la forma de intervención del Gobierno en estas materias y promoverá la democratización del crédito (Constitución Política de Colombia, 1991).
Artículo 150 de la Constitución Política de 1991	Establece que le corresponde al Congreso hacer las leyes, a través de las cuales ejerce, entre otras, la función contenida en el literal d) del numeral 19: “Dictar las normas generales, y señalar en ellas los objetivos y criterios a los cuales debe sujetarse el Gobierno para los siguientes efectos: Regular las actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público (Costitución Política de Colombia, 1991)
Ley 1266 de 2008	Ley de Hábeas data financiero y manejo de información en bases de datos personales desarrolla el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bancos de datos con la que se conforma la historia crediticia, así como los demás derechos, libertades y garantías constitucionales relacionadas con la recolección, tratamiento y circulación de datos personales (Congreso de la República, 2008).

<p>Ley 1328 de 2009</p>	<p>Ley de Protección al consumidor financiero, establece principios en la relación de los vigilados con los consumidores financieros en lo referente a debida diligencia, libertad de elección, transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, manejo adecuado de los conflictos de interés y educación para el consumidor financiero (Congreso de la República, 2009).</p>
<p>Ley 1273 de 2009</p>	<p>La Ley de delitos Informáticos, crea nuevos tipos penales relacionados con delitos informáticos y la protección de la información y de los datos (Congreso de Colombia, 2009).</p>
<p>Ley 1480 de 2011</p>	<p>Estatuto del Consumidor, estipula las obligaciones de las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular (Congreso de Colombia, 2011).</p>
<p>Ley 1581 de 2012</p>	<p>Ley de Protección de datos personales): recoge disposiciones generales en materia de protección de datos personales y lineamientos respecto a la recolección, manejo y circulación de los datos personales. Aplica a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento en territorio colombiano por entidades de naturaleza pública o privada (Congreso de la República, 2012).</p>
<p>Ley 1735 de 2014</p>	<p>Ley de Inclusión Financiera, dicta medidas tendientes a promover el acceso a los servicios financieros transaccionales al crear las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos – SEDPES, cuyo objeto exclusivo es: i) Captar recursos a través de depósitos electrónicos; ii) Hacer pagos y traspasos; iii) Tomar préstamos dentro y fuera del país destinados específicamente a la financiación de su operación; y iv) Enviar y recibir giros financieros (Congreso de la República, 2014).</p>

Circular externa 029 de 2014	El subnumeral 2.3.4.11 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014) que los servicios a los que el consumidor financiero accede, utilizando un dispositivo móvil, pero a través de un navegador web y sin que haya asociación del servicio a la línea móvil, también son considerados por la circular como banca por internet para todos los efectos.
Decreto 1702 de 2015	Crédito no vigilado, incorpora a la reglamentación la tasa de interés bancario aplicable a las operaciones de crédito otorgadas por personas naturales o jurídicas cuyo control y vigilancia sobre su actividad crediticia no haya sido asignada a alguna autoridad administrativa en particular y sobre los contratos de adquisición de bienes o prestación de servicios en los que el productor o proveedor otorgue de forma directa financiación según la modalidad de crédito de que se trate (Presidencia de la República, 2015).
Decreto 1074 de 2015	Crédito no vigilado, expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo con disposiciones para crédito no vigilado, operaciones de libranzas, entre otras) (Presidencia de la República, 2015).
Decreto 1491 de 2015	Regulación de SEDPES. Modifica el Decreto 2555 de 2010 en lo relacionado con la reglamentación aplicable a las SEDPES, en lo particular a las Condiciones mínimas del Depósito Electrónico, trámite simplificado de apertura para personas naturales, trámite ordinario y requerimiento mínimo de apalancamiento, manejo de efectivo y administración de riesgos (Presidencia de la República, 2015).
Decreto 661 de 2018	Asesoría, establece la definición, el alcance y las reglas generales de la actividad de asesoría, además de definir los perfiles y calidades del cliente y del producto, regular los conflictos de interés y regular la función que cumplen los organismos de autorregulación cuando los intermediarios de valores prestan asesoría a sus clientes (Presidencia de la República, 2018).

Decreto 1357 de 2018	Crowdfunding, regula la actividad de financiación colaborativa a través de la emisión de valores representativos de deuda o de capital social; y establece los parámetros para firmas intermediarias, aportantes y receptores, frente a los requerimientos de información y herramientas que permitan concretar el proyecto y lograr su materialización (Presidencia de la República, 2018).
Decreto 2443 de 2018	Inversiones en Fintech por parte de entidades vigiladas por la SFC, permite la inversión de los establecimientos de crédito, las sociedades de servicios financieros y las sociedades de capitalización, en el capital de sociedades de innovación y tecnología financiera (Presidencia de la República, 2018).
Decreto 222 de 2020	Productos financieros y corresponsales móviles y digitales, provee instrucciones relacionadas con los corresponsales, las cuentas de ahorro electrónicas, los depósitos electrónicos y las entidades que pueden proveer el crédito de bajo monto, entre otras características (Presidencia de la República, 2020).
Decreto 620 de 2020	Servicios ciudadanos digitales, se promueve la digitalización y automatización masiva de trámites, a través de la implementación e integración de los servicios ciudadanos digitales (carpeta ciudadana, autenticación electrónica e interoperabilidad de los sistemas del Estado), la definición y adopción de estándares tecnológicos (Presidencia de la República, 2020).
Decreto 1234 de 2020	Espacio controlado de prueba <i>-sandbox regulatorio-</i> : define el conjunto de normas, procedimientos, planes, condiciones, requisitos y requerimientos prudenciales que permite probar desarrollos tecnológicos innovadores en la prestación de actividades propias de las entidades vigiladas por la SFC (Presidencia de la República, 2020).
Decreto 1235 de 2020	Emisión en el mercado de valores y financiación colaborativa de inversión, adoptar medidas para garantizar la continuidad y la regularidad de los mecanismos y dispositivos implementados para

	llevar a cabo la financiación colaborativa. Para el efecto, la sociedad deberá desarrollar y mantener sistemas, recursos y procedimientos adecuados y proporcionales al tamaño, frecuencia y complejidad de las emisiones que a través de dichos sistemas se realicen (Presidencia de la República, 2020).
Decreto 1692 de 2020	Sistemas de pago de bajo valor): promueve la actividad de aquerencia, permitiendo que sea ofrecida por nuevos actores no vigilados por la SFC que complementen los esquemas tradicionales con modelos de negocio disruptivos basados en tecnología (Presidencia de la República, 2020).
Decreto 253 de 2022	Competencia): modifica la reglamentación del Programa de Beneficios por Colaboración de la SIC por conductas contrarias a la libre competencia (Presidencia de la República, 2022).

Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resumen sobre decretos, leyes y estatutos de los servicios financieros.

5.4 Marco teórico

La oferta de productos de los neobancos se enfoca en Bancolombia (2021): cuentas de ahorro y corrientes, tarjetas débito y crédito, servicios básicos de transferencia y envío de dinero, entre otros. Estos servicios se caracterizan por la transparencia y por la reducción de los costos y comisiones. Los neobancos surgieron con el objetivo de ofrecer una experiencia 100% digital, dejando atrás las visitas a sucursales físicas.

Ventajas de los neobancos:

La apertura de cuentas suele ser más sencilla que en un banco tradicional, una vez la compañía valida la información ya se tendrá acceso a una nueva cuenta bancaria. Se podrá utilizar desde el primer momento sin que haga falta una tarjeta física como tal, sin embargo esta será enviada al domicilio del usuario (IEBS, 2022)

Al utilizar estos bancos en lugares remotos no tendrá que hacerse grandes comisiones, lo mismo ocurre al retirar dinero en cajeros de todo el mundo, donde casi siempre se podrá hacer sin comisión (IEBS, 2022)

En neobancos españoles se han estado incorporando el uso del Código Internacional de Cuenta Bancaria IBAN, lo que depende de la entidad bancaria a la que vayan asociadas, lo cual significa que se podrá tener una cuenta en un país en el que no haya estado sin ningún problema (IEBS, 2022)

Las comisiones y los costes de mantenimiento desaparecen, se acabó el tener que presentar una nómina o que justificar unos ingresos fijos para abrir una cuenta, el coste de apertura suele ser a coste cero y los compromisos de permanencia forman parte del pasado (IEBS, 2022)

Toda la experiencia pasa a formar parte del mundo digital, se lleva a la oficina bancaria en el móvil o en el ordenador, dispositivos con los que podrás realizar todos los trámites que se requieran (IEBS, 2022).

Desventajas de los neobancos:

Ausencia de seguro de depósito al no ser entidades financieras tradicionales, no son sujetos de los seguros de depósito, una prima que pagan las entidades financieras vigiladas y que administra el Fogafin. En ausencia del seguro, se genera incertidumbre en cuanto a la seguridad en eventos adversos (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019)

Algunos neobancos al ser 100% digitales, pueden generar desconfianza en el consumidor

Poca diversidad en la oferta de productos, ya que generalmente los neobancos no ofrecen créditos hipotecarios ni productos de inversiones, entre otros (Cámara de Comercio de Bogotá, 2019)

Servicios financieros: El acceso a los servicios financieros constituye un derecho fundamental contemporáneo y un instrumento insustituible en la asignación de los recursos que permitan la acumulación de capital. Los servicios financieros para Asmundson (2011) pueden ayudar a que el dinero se utilice de manera productiva, los consumidores pueden entregar sus ahorros a intermediarios que pueden invertirlos en la próxima innovación tecnológica o brindar a alguien la oportunidad de comprarse una casa. Al respecto, los mecanismos que se utilizan para intermediar estos flujos pueden ser complicados y la mayoría de los países se basan en normas para proteger a prestatarios y prestamistas y contribuir a mantener la confianza que sustenta todos los servicios financieros.

6 Diseño Metodológico

6.1 Tamaño de Muestra

Tamaño de la muestra = 70 personas

6.2 Fuentes, Técnicas e instrumentos de recolección de información y datos

Las fuentes primarias del siguiente trabajo fueron por medio de la realización de encuestas de manera presencial a las personas que usan plataformas digitales y o físicas de entidades financieras así mismo a los que por el contrario no la usan. Las encuestas a estas personas se realizan para ver los impactos que tiene este fenómeno y permitirá el desarrollo del trabajo.

Las encuestas permiten ver preferencias y tendencias frente a la herramienta digital y también se realizará una exhaustiva revisión documental sobre la temática del impacto que ha tenido la banca digital en la sociedad.

6.3 Análisis y tratamiento de datos

El análisis de datos cuantitativos es el proceso de utilizar métodos estadísticos para describir, resumir y comparar los datos. El análisis puede variar en función de los tipos de datos que se recopilen. Analizar los datos cuantitativos permite que los resultados de la evaluación sean más comprensibles. Los datos recolectados mediante la encuesta

El análisis de contenido según QuestionPro (2020) consiste en clasificar y/o codificar los diversos elementos de un mensaje en categorías, con el fin de hacer aparecer de manera adecuada su sentido. Generalmente, describe y categoriza palabras comunes, frases e ideas de los datos cualitativos.

Cuando se utiliza un enfoque cualitativo al realizar un análisis de contenido, este se basa en analizar el contenido explícito de un texto, al igual que en analizar el significado latente de lo escrito, que probablemente se encuentra interpolado en el texto (QuestionPro, 2020).

De esta manera, al tener recopilados los datos de la encuesta se calcularon los resultados y se siguieron los siguientes pasos para posterior análisis:

- Se analizaron las principales preguntas que aportaban a la investigación
- Se tabularon los resultados
- Se analizaron los resultados de forma numérica y porcentual
- Conclusiones y análisis de respuestas
- Y para finalizar, se realizó un informe con los resultados de la información obtenida con ayuda de gráficos y procesamiento estadístico, que proporcionó el trabajo de campo realizado, para brindar a la investigación información verídica con las opiniones reales de los actores del sector financiero.

7 Pertinencia e importancia de la encuesta como instrumento de recolección de información

La encuesta es un instrumento de gran importancia para la investigación, ya que se convierte en el trabajo de campo que respalda, o por el contrario contradice las hipótesis planteadas en la misma, donde se podrá evidenciar la opinión del público que es precisamente a quien va dirigida la propuesta de modelo de educación financiera digital guiada a la a las plataformas digitales, y así conocer de primera mano, las diferentes opiniones de la población, posiblemente, no sea que las personas estén reacias a usar la banca digital o sus canales online porque la perciben de manera negativa, quizá sea la dificultad de acceso a internet, o que no tengan a su alcance las herramientas necesarias como los equipos tecnológicos, o también podrá existir el caso en el que no tienen el suficiente conocimiento técnico para utilizarla. En efecto, de acuerdo con Grasso, la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo, obtener esa información de un número considerable de personas y permite obtener datos de manera más sistemática que otros procedimientos de observación. Hace posible el registro detallado de los datos, el estudiar una población a través de muestras con garantías de representatividad, la generalización de las conclusiones con

conocimiento de los márgenes de error y el control de algunos fenómenos que indiquen sobre el fenómeno a observar. (Grasso, 2006, P.13)

Adicional a lo anterior, por medio del instrumento de recolección de información, en este caso la encuesta, se le puede dar a la investigación un criterio más neutral, es decir, apoyados de los conocedores del tema en un rastreo documental en las principales bases de datos, contrastados con la realidad del cliente que utiliza estos canales en su diario vivir, en el empleo, en los comercios y que en últimas es quien tiene la experiencia favorable o por el contrario desfavorable en los servicios que le ofrece la banca digital, además, que brinda la opción de conocer más de primera mano, si los usuario que no hace uso de estos mecanismos digitales, están dispuestos a aprender su manejo, es por esto, que la encuesta realizada conduce a responder la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las alternativas para que la población se familiarice con la digitalización de la banca colombiana en la actualidad? Conociendo percepciones positivas o negativas de la banca digital, e identificando las necesidades del usuario como primer paso para planear y direccionar el modelo educativo en temas de sexo, edad, estrato, nivel educativo o preferencias de usabilidad de canales y servicios, y de esta manera, incluir las variables más importantes que generen estas alternativas para familiarizar la población con la banca digital y poder brindar alternativas de propuestas educativas.

Encuesta a desarrollar: La encuesta aplicada, se realizó de forma presencial llevando de forma física en los centros comerciales “El Tesoro”, “Santafé” y “Unicentro” de la ciudad de Medellín, a personas que se encontraban realizando compras o alguna diligencia bancaria, la aplicación de la encuesta se realizó a una muestra de 70 personas, se hace de esta manera dado que es un formato que facilita la recopilación y el análisis de las respuestas de manera ágil, ya es una respuesta inmediata.

Se formularon 17 preguntas de selección enfocadas a la opinión personal, que se respondían aproximadamente en 3 minutos, se custodio las encuestas con el fin de que la información fuera veras.

En materia de tiempo, la realización de la encuesta, se llevó a cabo entre el día 15 y el 17 de octubre del 2022, logrando así, el cierre efectivo y la recopilación de respuestas.

Por su parte, la encuesta realizada se enfocó en obtener datos importantes como los son tipo de género, edad, estrato socioeconómico y de esta manera lograr conocer la población, una segunda parte que contiene el conocimiento y participación de la muestra en la banca digital, Si la muestra participa en el sector bancario con productos financieros, si sabe utilizar la banca digital, si la desea aprender a manejar) y una tercera parte donde se identifica la percepción y opinión de la muestra hacia la banca digital (percepción favorable o desfavorable, experiencias de fraude, motivos por los que usa la banca digital o la tradicional y preferencias de canales)

De esta manera, la siguiente encuesta le apunta al cumplimiento del primer objetivo específico, pues lo que busca es describir las causas de la implementación de la banca digital en Colombia.

8 Encuesta

Viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado financiero Colombiano

1. Por favor indique su rango de edad
 1. Entre 18 años y 24 años de edad
 2. Entre 25 años y 34 años de edad
 3. Entre 35 años y 44 años de edad
 4. Entre 45 años y 54 años de edad
 5. Más de 55 años de edad

La edad nos permite definir con mayor precisión cual es la población que más usa los servicios de la banca tradicional y de la banca digital, nos permite identificar que edades tienen mayor participación al momento de adquirir servicios financieros como lo son las cuentas de ahorro, la apertura de ahorro programado, CDT, créditos de consumo, tarjetas de crédito y créditos hipotecarios etc. Así mismo podemos identificar qué población es ajena; y no está interesado en usar este tipo servicios.

2. Por favor indique su genero

1. Femenino
2. Masculino
3. Otro

Conocer cuál es el género que está más interesado usar este tipo de plataformas digitales financieras, si son las mujeres o los hombre quienes se adaptan mucho más fácil a este tipo de alternativas virtuales y que género tiene mayor interés por trasladar sus productos y servicios a esta nueva propuesta financiera digital.

3. Por favor seleccione su estrato socioeconómico
 1. Estrato 1
 2. Estrato 2
 3. Estrato 3
 4. Estrato 4
 5. Estrato 5 o más

Esta clase de pregunta permite conocer en qué tipo de estrato socioeconómico se usan más las plataformas digitales, quien tienen facilidad de acceso a estos canales virtuales ya sea por la condiciones socioeconómicas o por el contrario si es un tema netamente de preferencia o tradicionalismo.

4. ¿Su banco le ofrece servicios online?
 1. Si
 2. No

Esta pregunta permite segmentar que cantidad de población conoce si su entidad financiera ofrece servicios digitales financieros, y si generalmente los usan, si pueden identificar con facilidad que tipo de trámites pueden realizar allí y si son de utilidad.

5. ¿Realiza transacciones y/o pagos a través plataformas digitales?
 1. Si
 2. No

Saber si las personas que realizaron la encuesta ejecutan pagos por plataformas virtuales tales como PSE, Platzi, stripe, Paypal y no tiene desconfianza en usar estos, es muy importante ya que

permite visualizar si esta forma de realizar pagos es atractivo para los usuarios y genera confianza en ellos, además que lo ven como una forma más eficiente de resolver sus transacciones.

6. ¿Considera importante que su banco sea innovador?

1. Muy importante
2. Importante
3. Moderadamente importante
4. De poca importancia
5. Sin importancia

Es importante conocer si el banco que tradicionalmente usan las personas encuestadas, les parece que ofrece innovación en los servicios; si les parece significativo o no que las entidades financieras se renueven día a día y cambien un poco la forma tradicionalista en la que ofrecen sus productos y servicios.

7. Teniendo en cuenta la situación actual de los bancos, ¿considera que dichas entidades han evolucionado para mejorar las expectativas de los clientes?

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. Indeciso
4. En desacuerdo
5. Totalmente de acuerdo

Conocer si los bancos siguen prestando la misma calidad en su servicio de la forma tradicional y rutinaria nos permite tener un panorama del por qué la población puede preferir usar otra clase de plataformas ya sea por cuestión de disminución de gastos o de tiempo o un tema de tradicionalismo.

8. ¿Para usted los bancos tradicionales son confiables?

1. Si
2. No
3. Tal vez

Conocer que cantidad de personas tienen un alto nivel de confianza por las entidades financieras tradicionales, o si por el contrario no sienten seguridad para tener sus recursos allí

custodiados, permite ver si el modelo neobanco puede llegar hacer una alternativa para los clientes insatisfechos.

9. ¿Para usted los bancos virtuales son confiables?

1. Si
2. No
3. Tal vez

Esta pregunta es relevante en el trabajo realizado ya que es un pilar muy importante saber si los clientes estarían interesados en vincularse con este tipo de entidades digitales, ya que esto nos permite visualizar que tan aceptable puede ser este tipo de modelos financieros.

10. ¿Mediante cuál medio prefiere manejar sus servicios financieros?

1. Oficina física
2. Online
3. Oficina física y online

Saber cuál es la preferencia de los clientes al momento de adquirir y manejar servicios financieros es importante ya que permite ver qué tanta aceptabilidad y satisfacción tienen por nuevas propuestas de modelos financieros.

11. ¿Qué tan importante es para usted manejar sus servicios financieros mediante el autoservicio?

1. Muy importante
2. Importante
3. Moderadamente importante
4. De poca importancia
5. Sin importancia

Cada vez a nivel mundial tiene más importancia usar los servicios de autogestión en las organizaciones ya que esto les permite a las personas tener mejor aprovechamiento del tiempo y a su vez de sus recursos. Un servicio de autogestión permite realizar operaciones bancarías con mayor velocidad, seguridad y transparencia, si sabemos que cantidad de personas están usando este tipo de servicios que ofrecen los bancos digitales nos permite tener un panorama si estas plataformas tienen una buena usabilidad por parte de los usuarios.

12. ¿Considera importante poder acceder a su banco desde cualquier lugar del mundo?

1. Muy importante
2. Importante
3. Moderadamente importante
4. De poca importancia
5. Sin importancia

Conocer la precepción de los usuarios en qué tan importante le parece la opción de que en donde esté ubicados geográficamente pueda acceder a las cuentas de su entidad financiera y así tener mayor control de sus depósitos o inversiones, y si esto se puede llegar a convertir en requisito fundamental al momento de querer ser cliente de una de estas entidades financieras.

13. Está de acuerdo con la siguiente afirmación: “asistir a las oficinas físicas de los bancos para utilizar sus servicios cada vez es menos común”

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. En desacuerdo
4. Totalmente en desacuerdo

Nos permite estar enterado con qué frecuencia los usuarios visitan las sucursales físicas de los bancos tradicionales y con qué frecuencia lo realizan nos permite medir el nivel de satisfacción de los clientes con esta modalidad de atención.

14. ¿Cómo quisiera que su banco le brindara sus servicios financieros?

1. Online
2. Tradicional
3. Online y tradicional

Conocer qué tipo de preferencias tienen los usuarios al momento de elegir la entidad financiera, cuales son los requisitos a la hora de preferir entre una entidad bancarías que presta sus servicios de manera presencial o si por el contrario buscan satisfacer sus necesidades con un modelo financiero virtual.

15. ¿Cambiaría su banco tradicional por un Neobanco?

1. Si
2. No

Segmentar que cantidad de usuarios en la actualidad están dispuestas a modificar la modalidad bancaria que tienen en la actualidad a un banco digital permite analizar qué tan viable es este nuevo modelo de negocio en el territorio colombiano, y que si los clientes lo ven como una alternativa para migrar sus servicios financieros a esta nueva modalidad.

Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, por favor responda las siguientes preguntas.

16. ¿Por cuál o cuáles de los siguientes beneficios cambiaría su banco tradicional por un Neobanco?

1. Bajas tarifas
2. No desplazamiento a oficinas físicas
3. Acceso a asesoría en tiempo real
4. Mejor servicio al cliente

Todas las anteriores

Nos permite ver por cuales de los beneficios expuestos estarían los usuarios dispuestos cambiar de modalidad bancaria tradicional y trasladar sus servicios financieros a la novedosa propuesta de los neobancos.

17. ¿La tecnología financiera ayuda a las personas a tener más poder sobre sus finanzas?

1. Totalmente de acuerdo
2. De acuerdo
3. En desacuerdo
4. Totalmente en desacuerdo

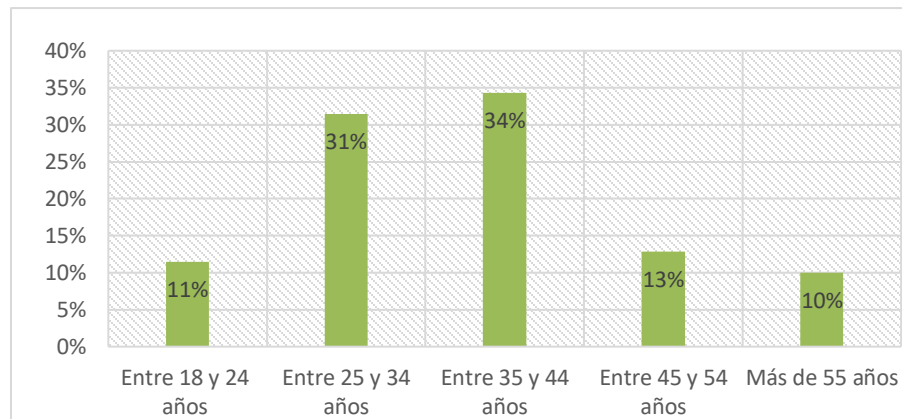
La tecnología financiera permite automatizar muchos procesos en las compañías y así aumentar la productividad, permite tener más control sobre los procesos que realizan dentro de cada plataforma virtual, por esto debemos medir que cantidad de personas ven esto como una gran ayuda o si este tipo de tecnologías no le crean confianza y no les llama la atención su utilización.

9 Análisis de datos y respuestas a la encuesta

Viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado financiero Colombiano

Figura 1

Edad de los encuestados

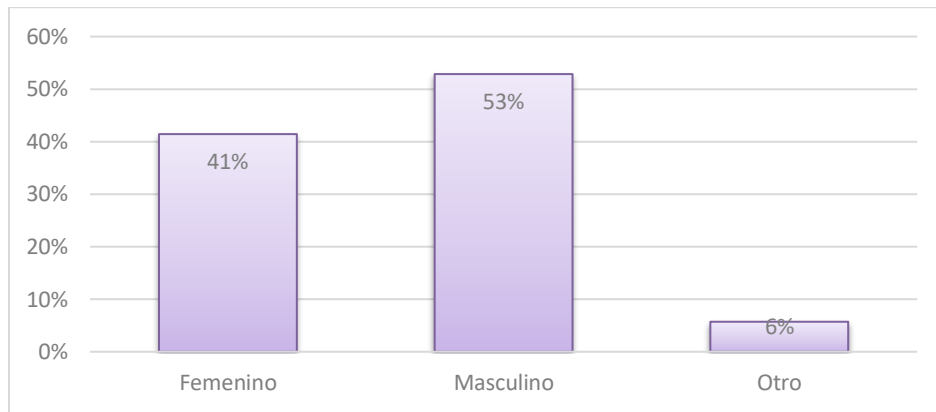


Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado Colombiano.

De acuerdo a los resultados de la encuesta realizada, el rango de edad con mayor porcentaje se centra tiene entre 35 y 44 años de edad , con un porcentaje del 34% de los encuestados, seguido por el 31% tiene edades entre 25 y 34 años, luego encontramos el 13% que tienen edades entre 45 y 54 años, luego se constituye el 11% con edades entre edades 18 y 24 años, , y finalmente con un porcentaje del 10% está la población con más de 55 años, de acuerdo a estos resultados las personas que están entre 35 y 44 años tienen mayor aceptación e interactúan más con plataformas virtuales.

Figura 2

Tipo de género



Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo

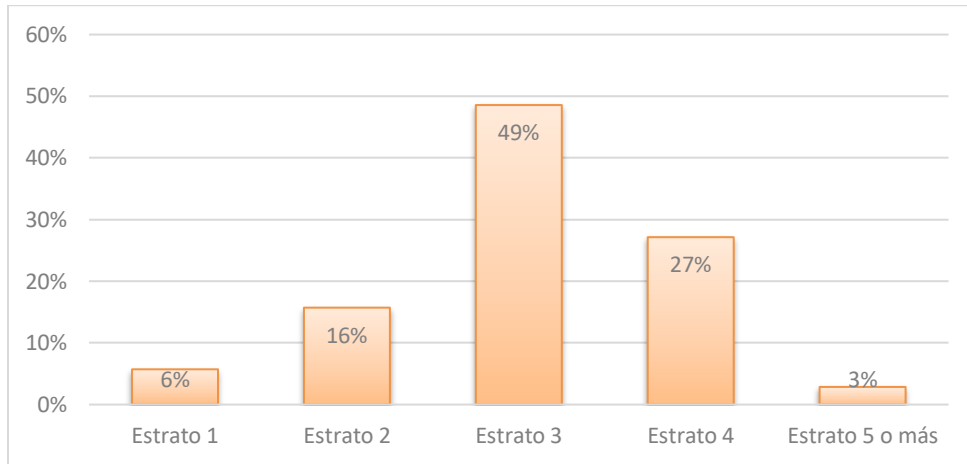
“neobancos” en el mercado Colombiano.

La población que contestó la encuesta, se conformó por 70 personas en total el cual se distribuye el 53% de los encuestados son hombres, el 41% de la muestra en estudio son mujeres y el 6% se identifican con otros géneros, se tomó de forma presencial de manera a los usuarios que estaban cerca de su entidad financiera realizando una de estas diligencias, la población masculina mostro mayor interés en este tema financiero digital los cuales se encuentran en un rango de edad de los 35 a

44 años, teniendo esta información podemos visualizar la viabilidad de este modelo financiero en territorio Colombiano.

Figura 3

Estrato socioeconómico



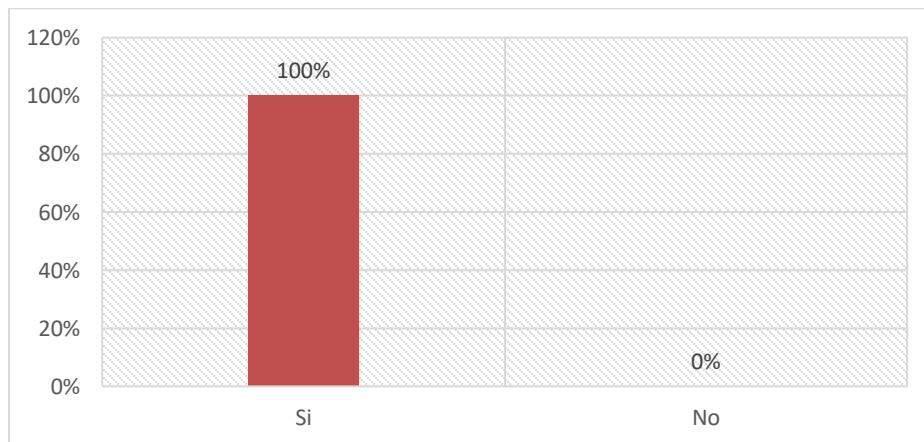
Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo

“neobancos” en el mercado Colombiano.

Los resultados de la encuesta nos arroja como resultado que el 6% de los encuestados son estrato 1, el 16% estrato 2, el 49% estrato 3, el 27% estrato 4 y el 3% estrato 5 o más, esto significa que la población más representativa para la investigación se caracteriza con un porcentaje del 49% y habitan en sectores categorizado por estrato 3.

Figura 4

¿Su banco le ofrece servicios online?

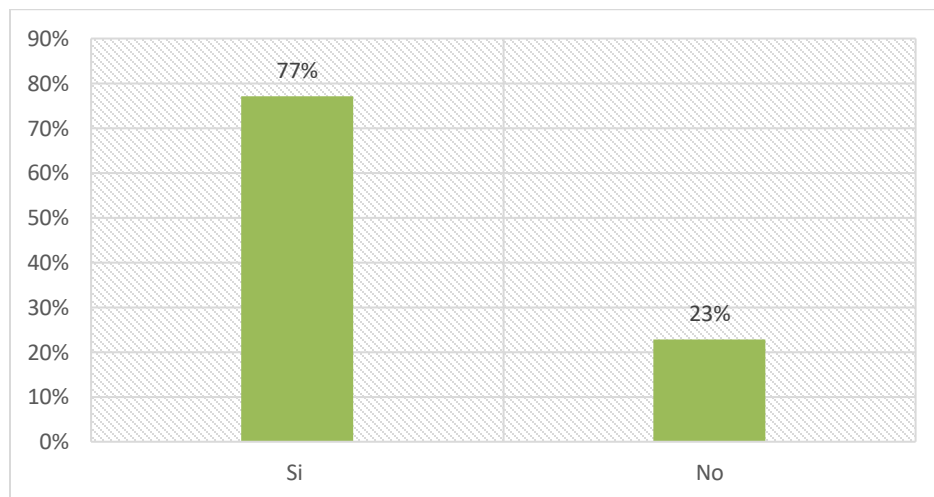


Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado Colombiano

La totalidad de los encuestados afirma que su banco le ofrece servicios online, lo que podemos evidenciar la gran utilización de los canales digitales por todas las personas que participaron en la encuesta, el 100% de los encuestados afirman conocer qué tipo de servicios ofrece su entidad bancaria de forma online.

Figura 5

¿Realiza transacciones y/o pagos a través plataformas digitales?

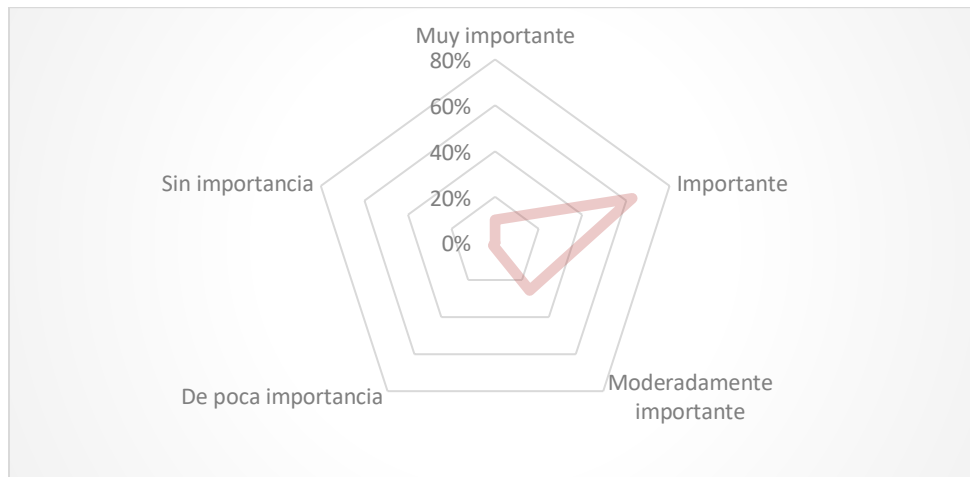


Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado Colombiano.

El 77% de los encuestados afirma que realiza transacciones y/o pagos a través de plataformas digitales. Únicamente el 23% de ellos no realiza transacciones y/o pagos a través de plataformas digitales. Lo que podemos concluir con esto es que las pasarelas de pago virtuales son una alternativa para realizar este tipo de transacciones les genera confianza y les evita realizar las largas filas en una entidad de manera presencial.

Figura 6

¿Considera importante que su banco sea innovador?



Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo

“neobancos” en el mercado Colombiano.

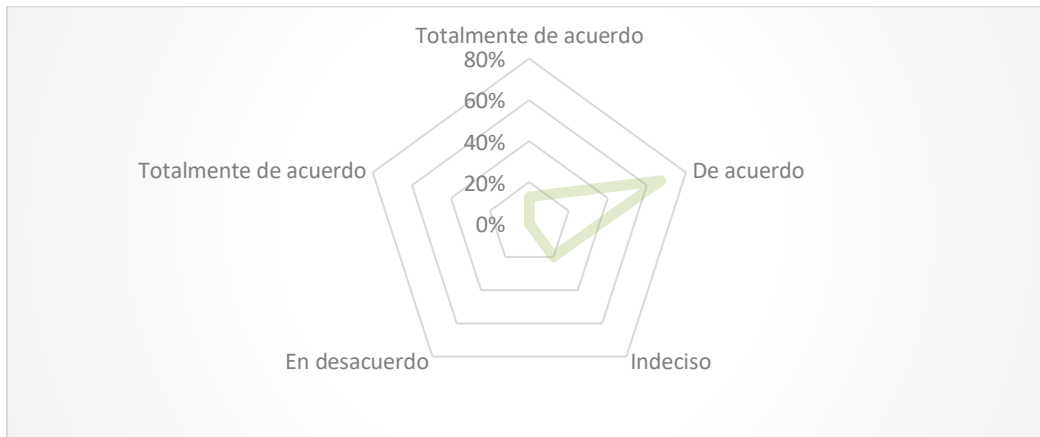
En la figura 6 se observa la importancia que tiene para los encuestados que el banco sea innovador. Se destaca que para el 63% es importante, para el 10% es muy importante y para el 26% es moderadamente importante. Únicamente para el 1% de los encuestados es de poca importancia que el banco sea innovador.

Cada vez es más común que los usuarios que tienen servicios financieros se inclinen por que el banco donde tienen sus servicios presten un servicio innovador ya que esto representa agilidad en sus trámites y así mismo mejor aprovechamiento de sus recursos.

Figura 7

Situación actual de los bancos

Teniendo en cuenta la situación actual de los bancos, ¿considera que dichas entidades han evolucionado para mejorar las expectativas de los clientes?



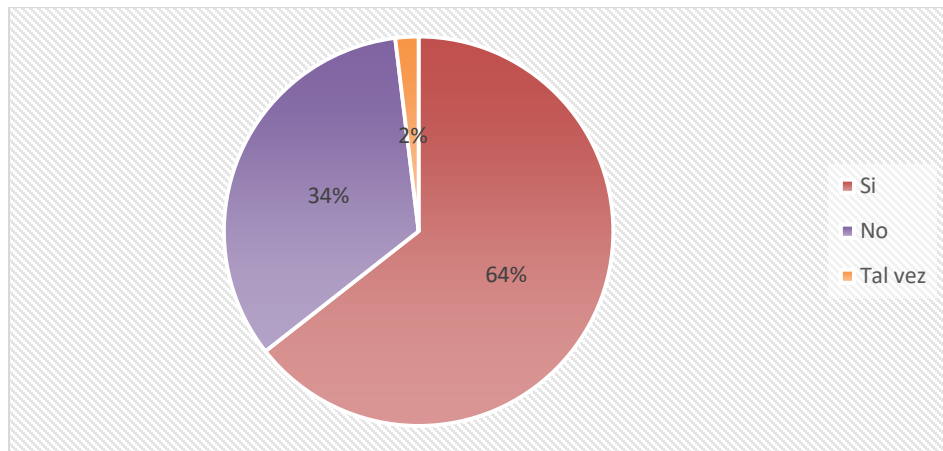
Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado Colombiano.

El 67% de los encuestados están de acuerdo con que las entidades bancarias han evolucionado para mejorar las expectativas de los clientes. El 13% de los encuestados está totalmente de acuerdo con que las entidades bancarias han evolucionado para mejorar las expectativas de los clientes. Únicamente el 20% se encuentra indeciso frente este aspecto.

Se puede evidenciar que para un 67 % de la muestra están de acuerdo con que los bancos deben ser innovadores y evolucionar en la manera de prestar los servicios financieros ya que de esta manera se puede satisfacer de una mejor manera las necesidades de los clientes.

Figura 8

¿Para usted los bancos tradicionales son confiables?

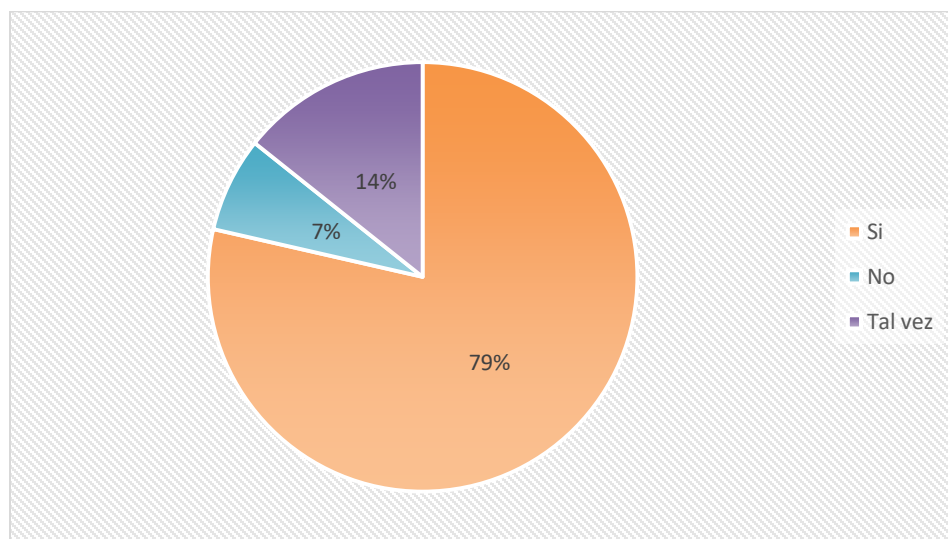


Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado Colombiano.

Para el 64% de los participantes del estudio los bancos tradicionales son confiables. El 34% considera que los bancos tradicionales no son confiables. Únicamente el 2% considera que los bancos tradicionales tal vez no son confiables.

Figura 9

¿Para usted los bancos virtuales son confiables?

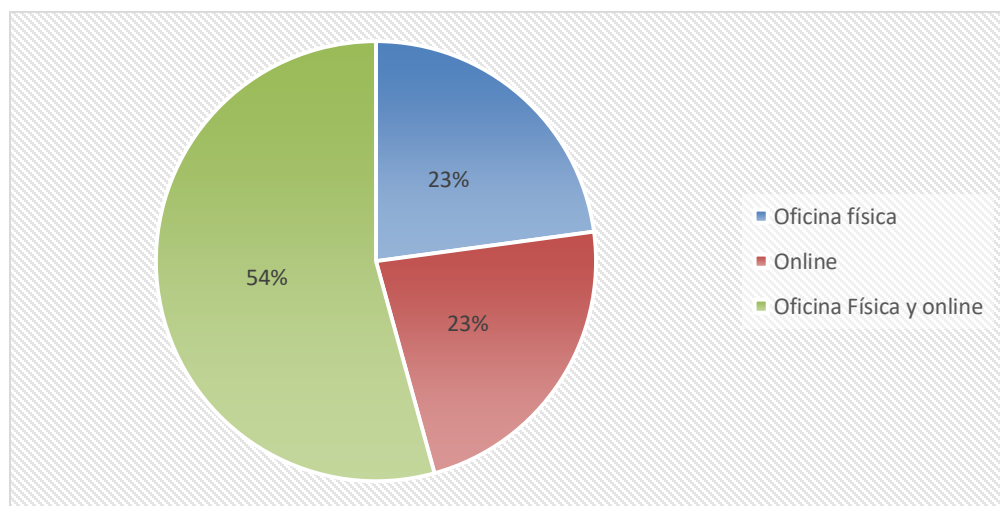


Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado Colombiano.

El 79% de los participantes del estudio considera que los bancos virtuales son confiables, únicamente para el 7% de los encuestados los bancos virtuales no son confiables y para el 14% los bancos virtuales no son confiables. Podemos identificar que una muestra muy representativa de la población encuestada tiene confianza en usar los canales digitales, lo que para el trabajo es muy importante ya que la usabilidad de estos canales son pilares fundamentales.

Figura 10

¿Mediante cuál medio prefiere manejar sus servicios financieros?



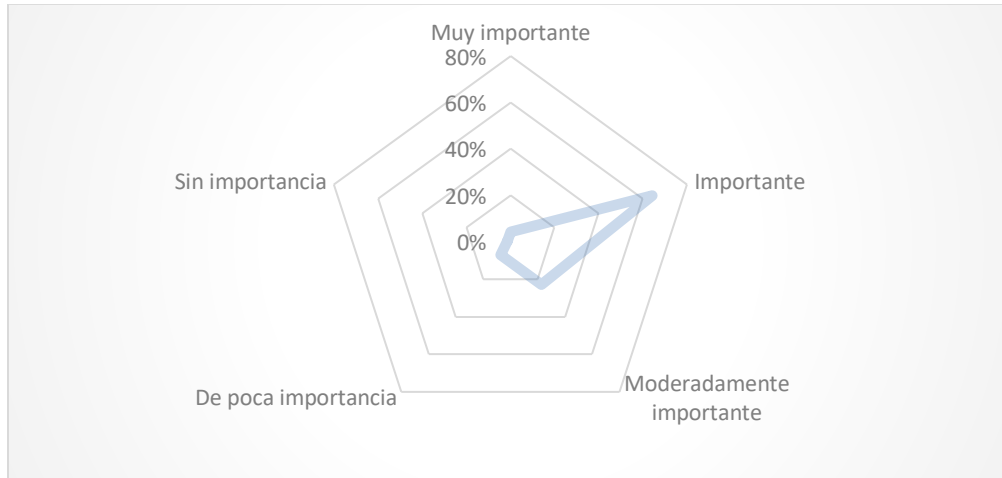
Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado Colombiano.

El 54% de los participantes afirma que prefieren manejar sus servicios financieros mediante la oficina física y online, el 23% de los encuestados afirma que prefiere manejar sus servicios mediante oficina física y el otro 23% de los encuestados afirma que prefiere manejar sus servicios online.

Figura 11

Importancia autoservicio Financiero

¿Qué tan importante es para usted manejar sus servicios financieros mediante el autoservicio?



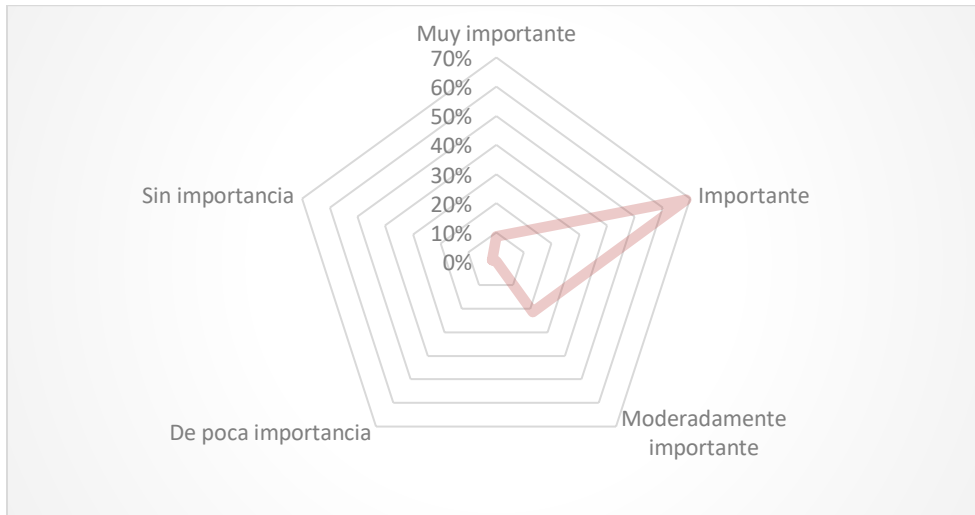
Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo

“neobancos” en el mercado Colombiano.

Para el 64% de los participantes es importante manejar sus servicios financieros mediante el autoservicio y para el 23% de los participantes eso es moderadamente importante. Únicamente para el 4% es muy importante manejar sus servicios financieros mediante el autoservicio. Para el 7% de los participantes es de poca importancia manejar sus servicios financieros mediante el autoservicio. Y únicamente para el 1% no tiene importancia manejar sus servicios financieros mediante el autoservicio.

Figura 12

¿Considera importante poder acceder a su banco desde cualquier lugar del mundo?



Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo

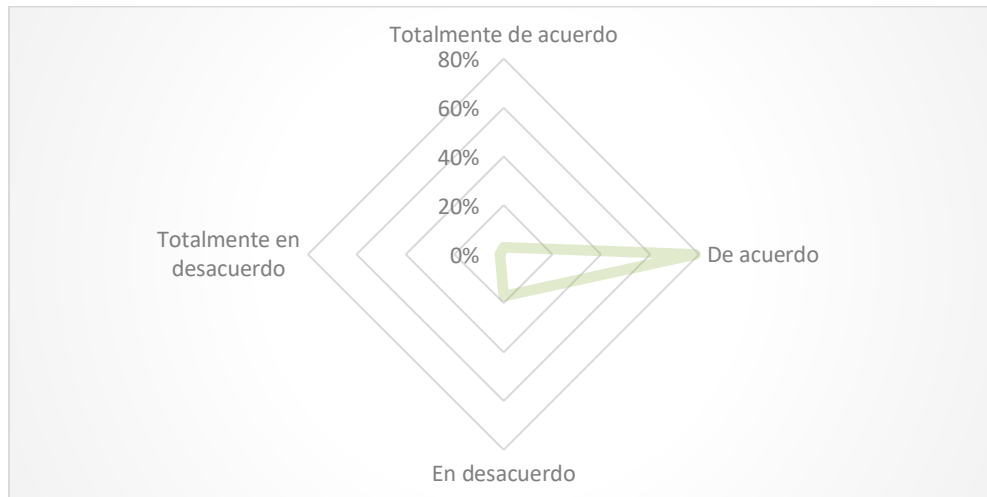
“neobancos” en el mercado Colombiano.

El 69% de los participantes consideran importante poder acceder a su banco desde cualquier lugar del mundo, el 21% de los participantes consideran muy importante poder acceder a su banco desde cualquier lugar del mundo. El 9% de los participantes consideran moderadamente importante poder acceder a su banco desde cualquier lugar del mundo. Y únicamente el 1% de los participantes consideran de poca importancia poder acceder a su banco desde cualquier lugar del mundo. Y únicamente el 0% de los participantes consideran sin importancia poder acceder a su banco desde cualquier lugar del mundo.

Figura 13

Es menos común ir a oficinas físicas bancarias

Está de acuerdo con la siguiente afirmación: “asistir a las oficinas físicas de los bancos para utilizar sus servicios cada vez es menos común”



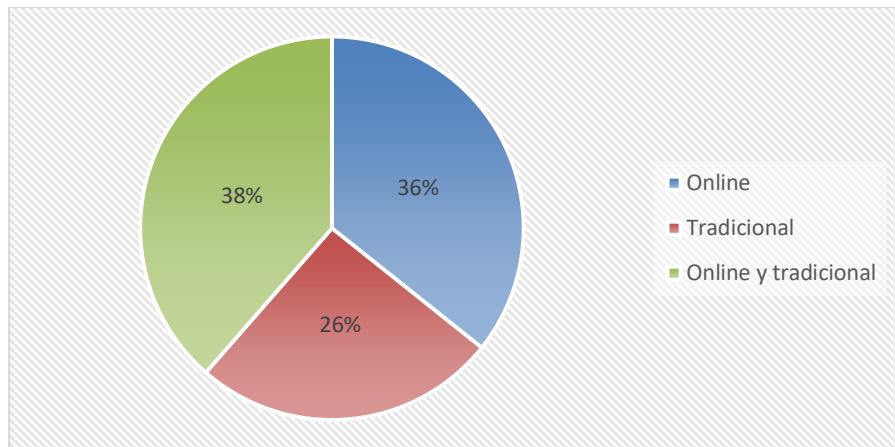
Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo

“neobancos” en el mercado Colombiano.

El 79% de los participantes está de acuerdo con la frase “asistir a las oficinas físicas de los bancos para utilizar sus servicios cada vez es menos común”, únicamente el 3% está totalmente de acuerdo con la frase “asistir a las oficinas físicas de los bancos para utilizar sus servicios cada vez es menos común”. Por su parte, el 17% de los participantes está en desacuerdo con la frase “asistir a las oficinas físicas de los bancos para utilizar sus servicios cada vez es menos común” y el 1% de los participantes está totalmente en desacuerdo con la frase “asistir a las oficinas físicas de los bancos para utilizar sus servicios cada vez es menos común”

Figura 14

¿Cómo quisiera que su banco le brindara sus servicios financieros?

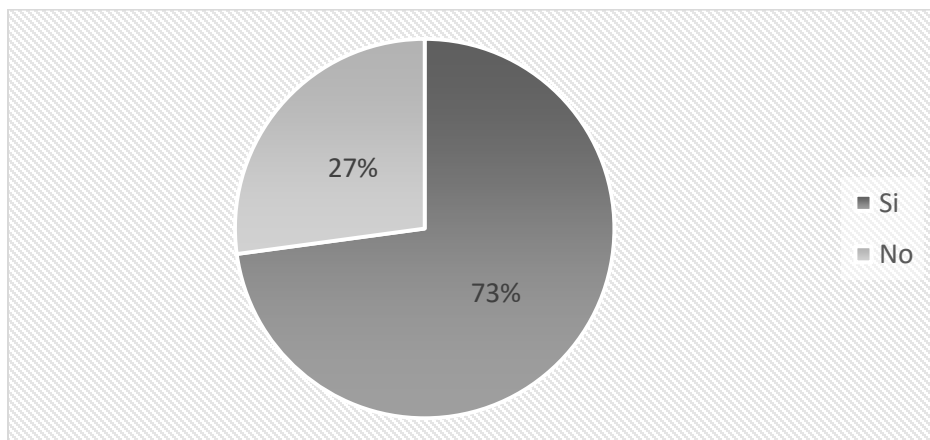


Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo “neobancos” en el mercado Colombiano.

El 38% de los participantes del estudio quisieran que su banco les brindara sus servicios financieros de manera online y tradicional. El 36% de los participantes del estudio quisieran que su banco les brindara sus servicios financieros únicamente de manera online. Y el 26% de los participantes del estudio quisieran que su banco les brindara sus servicios financieros únicamente de manera tradicional.

Figura 15

¿Cambiaría su banco tradicional por un Neobanco?



Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo

“neobancos” en el mercado Colombiano.

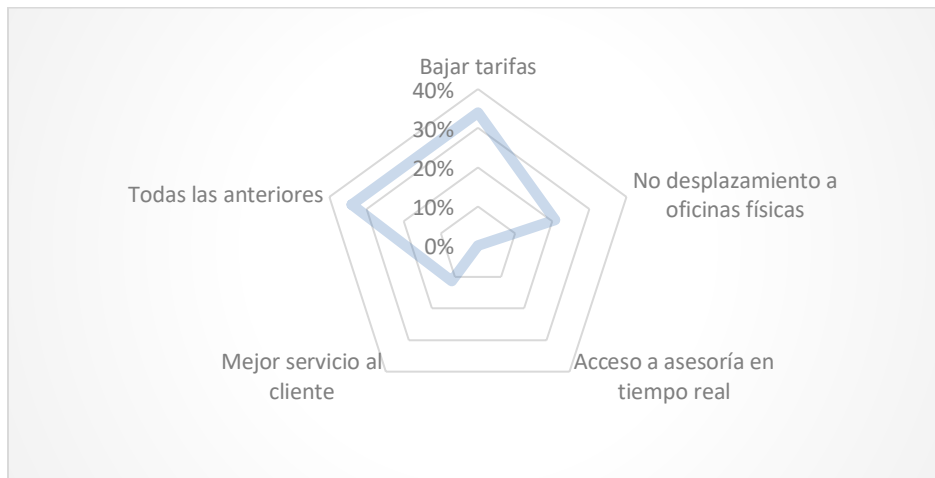
Es importante destacar que el 73% de los encuestados cambiarían su banco tradicional por un Neobanco. Y únicamente el 27% no cambiaría su banco tradicional por un Neobanco.

Las siguientes dos preguntas de la encuesta, únicamente las respondieron el 73% de los participantes que afirmaron que si cambiarían su banco tradicional por un Neobanco.

Figura 16

Beneficios Neobancos

¿Por cuál o cuáles de los siguientes beneficios cambiaría su banco tradicional por un Neobanco?



Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo

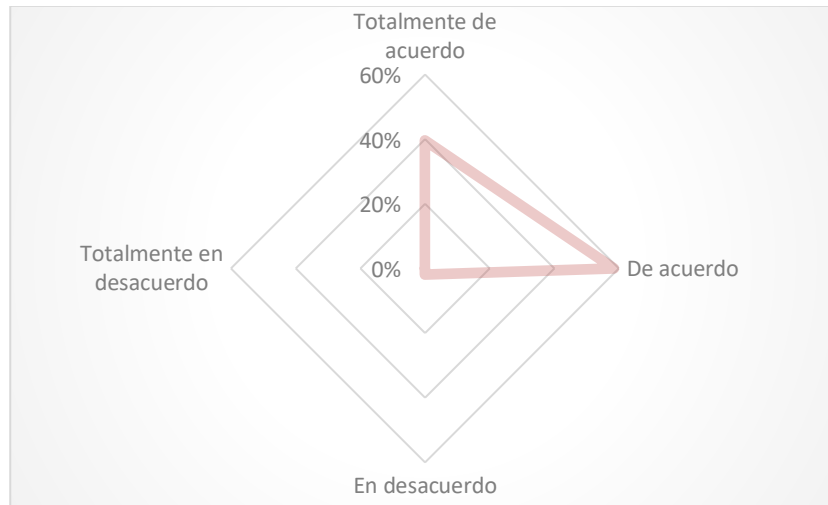
“neobancos” en el mercado Colombiano.

El 34% de los participantes que si cambiaría su banco tradicional por un Neobanco lo haría por las bajas tarifas. El 21% de los participantes que, si cambiaría su banco tradicional por un Neobanco lo haría por el no desplazamiento a oficinas físicas, el 11% de los participantes que si cambiaría su banco tradicional por un Neobanco lo haría por mejor servicio al cliente. Y el 34% de los participantes que, si cambiaría su banco tradicional por un Neobanco lo haría por las bajas tarifas, no desplazamiento a oficinas físicas, acceso a asesoría en tiempo real y mejor servicio al cliente.

Figura 17

Poder Financiero

¿La tecnología financiera ayuda a las personas a tener más poder sobre sus finanzas?



Nota: Elaboración Propia: Fuente: Resultado Encuesta determinar la viabilidad del modelo

“neobancos” en el mercado Colombiano.

El 58% de los participantes que si modificaría su banco tradicional por un Neobanco están de acuerdo en que la tecnología financiera ayuda a las personas a tener más poder sobre sus finanzas, el 40% de los participantes que si cambiaría su banco tradicional por un Neobanco están de acuerdo está totalmente de acuerdo en que la tecnología financiera ayuda a las personas a tener más poder sobre sus finanzas. Únicamente el 2% de los participantes que si cambiaría su banco tradicional por un Neobanco están totalmente en desacuerdo en que la tecnología financiera ayuda a las personas a tener más poder sobre sus finanzas.

10 Resultados por objetivos

Luego de analizar los resultados de la encuesta realizada, se puede concluir que el nuevo modelo “neobanco” en el territorio Colombiano tiene gran aceptación, estas plataformas digitales representan agilidad, comodidad y disminución de costos al hacer transacciones y resolver inquietudes desde estas plataformas virtuales.

La base del negocio financiero es la confianza que tengan sus usuarios por la entidad ya que de esto depende la fidelidad de sus clientes y a su vez la perdurabilidad del negocio en el mercado, según las respuestas por parte de los usuarios visitar las oficinas siguen siendo un activo muy importante para la banca tradicional ya que “genera confianza en los clientes”.

Para los asiduos que tienen servicios financieros, la combinación entre poder visitar las sucursales físicas, realizar transacciones y resolver inquietudes desde las plataformas virtuales son la mejor opción al momento de adquirir servicios financieros, no obstante la población encuestada ven como gran alternativa migrar todos sus servicios financieros a un “neobanco”, lo cual nos conduce a que le modelo “neobancos” tiene gran aceptación por parte de los clientes y es un modelo negocio que tiene mucha viabilidad en el mercado Colombiano.

Teniendo en claro que para la muestra de nuestro trabajo es importante que los bancos tradicionales se renueven e innoven la forma en la cual prestan sus servicios, y que los usuarios están dispuestos a cambiar de modalidad bancaría y migrarse a un “neobanco” por el hecho que esto les puede significar una reducción de costos en su economía, y que tiene a su disposición la información financiera en tiempo real. Podemos determinar que el modelo “neobanco” tiene un gran potencial de desarrollarse de manera exitosa en territorio Colombiano de ser un gran competidor frente a la banca tradicional y que puede impactar de forma positiva a la economía a nivel mundial.

Al realizar el análisis del el modelo “neobancos” y su comportamiento en el mercado financiero colombiano, logramos identificar el gran impacto que tiene este modelo de negocio en la industria

financiera Colombiana ya que cada vez se consolida y se ajustan más a las necesidades de los clientes, y cuentan con una cartera significativa en el sector financiero. La digitalización de los productos bancarios, es para las personas una gran alternativa para usar las finanzas personales y empresariales por tener una estructura más barata y ágil que la banca tradicionalista.

Los neobancos venían creciendo a pasos acelerados pero a raíz de la pandemia COVID-19 se generó un giro inesperado y aceleró de forma más rápida la nueva manera de hacer banca, ya que las personas se vieron obligadas hacer uso de las plataformas digitales que tenían disponibles para ese entonces las entidades financieras que prestaban sus servicios.

La competencia y la innovación hicieron que un sector que tradicionalmente es conservador apostara por un desarrollo acelerado en la forma de presentar y ofrecer sus productos y servicios, este modelo de negocio está sujeto a la misma regulación que la banca tradicional y por esto son seguros de usar, para este modelo de negocio no existe mejor publicidad que la satisfacción que tienen los clientes al vincular sus productos a este modelo financiero.

11 Referencias

- ASOBANCARIA. (2022). *¿Qué es el Fintech y por qué está revolucionando la industria bancaria?* Obtenido de <https://www.sabermassermas.com/que-es-el-fintech-y-por-que-esta-revolucionando-la-industria-bancaria/>
- Banco Fassil. (2022). *¿Qué son los servicios financieros?* Obtenido de <https://www.fassil.com.bo/novedades/educación-financiera/¿qué-son-los-servicios-financieros.html>
- Bancolombia. (07 de julio de 2021). *¿Qué es un neobanco? Tecnología y servicios bancarios.* Obtenido de *¿Qué es un neobanco y qué lo caracteriza?:* https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/tendencias/que-es-un-neobanco/!ut/p/z1/pVTbTuMwEP2W_QCUsT12nEfn5iRNGxySspuXVZ9WEVCQFq3E35OwRaW3MQjnKZpz5oznzDgYgp_BsN38G_9snsfH7eZ--v81qN9wcAzELY8FgA1ZcHsG8BEaDJ_hl1NJgRppW9QxmEli5CshoMM3_qUwgc9fk3wbSQ9_Epj
- Congreso de Colombia. (2009). *Ley 1273.* Obtenido de https://www.sic.gov.co/recursos_user/documentos/normatividad/Ley_1273_2009.pdf
- Congreso de Colombia. (2011). *Ley 1480.* Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=44306#:~:text=Esta%20ley%20tiene%20como%20objetivos,para%20su%20salud%20y%20seguridad.>
- Congreso de la República. (2009). *Ley 1328.* Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1328_2009.html
- Congreso de la República. (2012). *Ley Estatutaria 1581.* Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1581_2012.html
- Congreso de la República. (2014). *Ley 1735.* Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1735_2014.html

Constitución Política de Colombia. (1991). *Artículo 335*. Obtenido de

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-335>

Constitución Política de Colombia. (1991). *Artículo 150*. Obtenido de

<https://www.constitucioncolombia.com/titulo-6/capitulo-3/articulo-150>

EduFinet. (2018). *Medios e instrumentos de pago*. Obtenido de

<https://www.edufinet.com/inicio/medios-de-pago>

IEBS. (2022). *Qué son los neobancos y los nuevos productos financieros en 2022*. Obtenido de

<https://www.iebschool.com/blog/banca-2021-fintech-neobancos-finanzas/>

Presidencia de la República. (2020). *Decreto 1235*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=142006>

Presidencia de la República. (2015). *Decreto 1074 de 2015 Sector Comercio, Industria y Turismo*.

Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=76608>

Presidencia de la República. (2015). *Decreto 1491*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=65311>

Presidencia de la República. (2015). *Decreto 1702*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62953>

Presidencia de la República. (2018). *Decreto 1357*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=87770>

Presidencia de la República. (2018). *Decreto 2443*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=89977>

Presidencia de la República. (2018). *Decreto 661*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=85921>

Presidencia de la República. (2020). *Decreto 1234*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=142005>

Presidencia de la República. (2020). *Decreto 1692*. Obtenido de

https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/DECRETO%201692%20DEL%2018%20DE%20DICIEMBRE%20DE%202020.pdf?TSPD_101_R0=0883a32c4dab20007b03ae53805e17a188cf17fafb633bb6bad94833e4d66f5b451eb1d1e086d2b8084fc96d941450006dd431e41054a1dd0a09f6c2519618daac3

Presidencia de la República. (2020). *Decreto 222*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=106654>

Presidencia de la República. (2020). *Decreto 620*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=118337>

Presidencia de la República. (2022). *Decreto 253*. Obtenido de

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=179066>