

Construcción de confianza en el mercado de valores colombiano

10° Congreso de Asobolsa - BVC

Jorge Castaño Gutiérrez

Superintendente Financiero

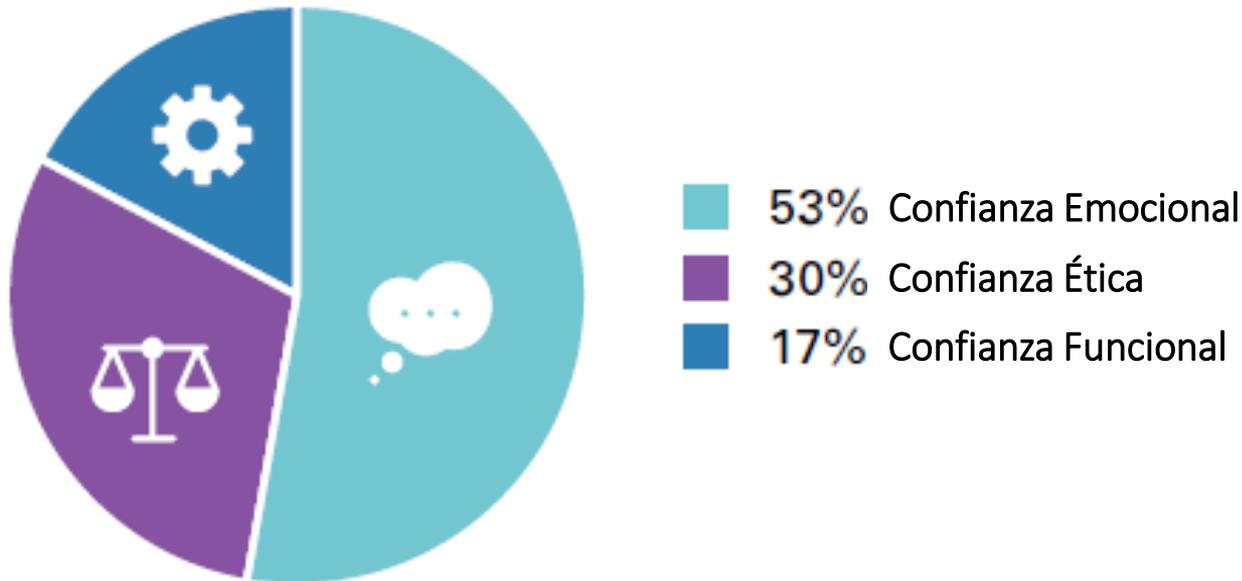
Cartagena de Indias, Agosto 16 de 2018



La confianza de los inversionistas en el mercado de capitales no puede depender exclusivamente de la existencia de rentabilidades positivas.

¿Conocemos los elementos que determinan la confianza en nuestro mercado?

En una encuesta a más de 3.850 inversionistas respecto de su percepción de confianza en las instituciones y el mercado de valores, se encontró que pueden definirse tres tipos de confianza.



Fuente: Trust and financial advice. Vanguard Research. September 2017

1

Confianza
emocional

Confianza emocional: “Elementos intangibles más allá de la habilidad teórica”



¿Damos importancia a los factores que promueven la empatía entre los clientes y quienes los asesoran?



¿Son los clientes algo más que una estadística de rentabilidad?



¿Escuchamos verdaderamente a los clientes... o eso es lo que creemos?



¿La importancia de los clientes se supedita al tamaño de su portafolio?
¿De quién es el cliente?

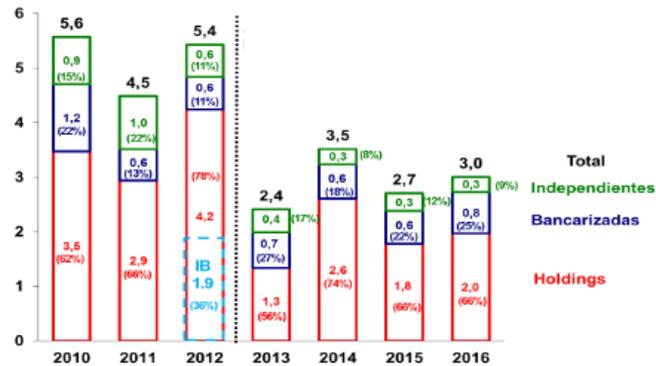


¿Entendemos los objetivos financieros de los clientes y ofrecemos soluciones para alcanzarlos?

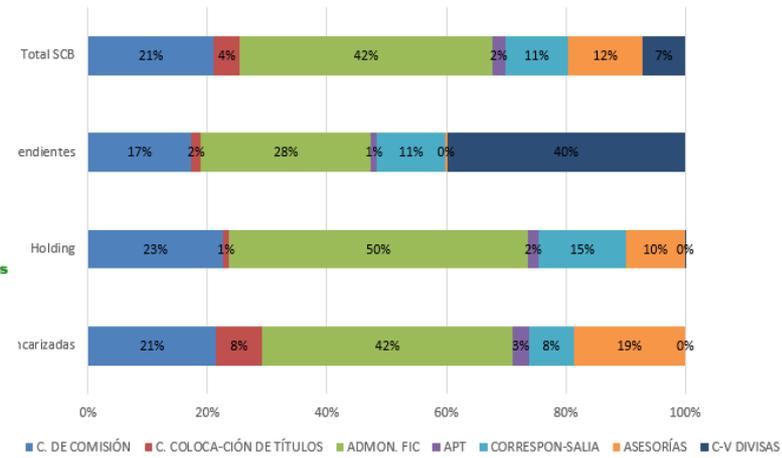
¿Oferta de valor?

No tenemos una diferenciación

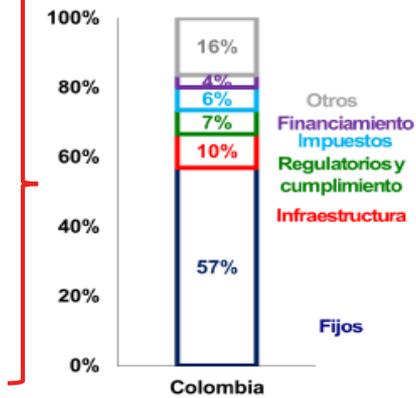
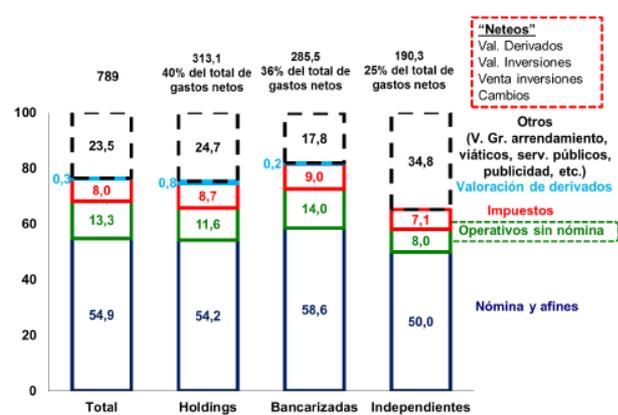
Activos de las SCB (\$ billones y % del total de activos)



Distribución de ingresos por Comisiones y Honorarios- Abril 2018



Gastos netos de las SCB (\$ miles de millones, % del total, 2016)



20 SCB
40% Bancarizadas
35% Independientes
25% Holding

Número de empleados (aproximado)	Colombia
En el front office	125
En el Back office	112
Relacion front/Back office	1,12

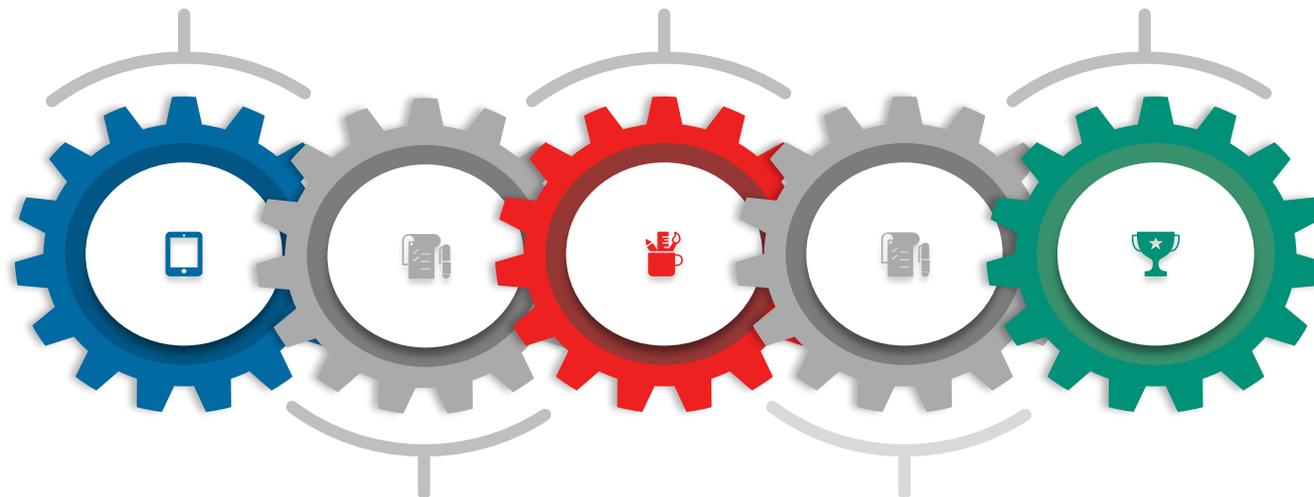
Fuente: ANIF: Sociedades Comisionistas de Bolsa: Estructura de mercado y costos. Septiembre 2017; Informe operativo abril 2018-Asobolsa.

Tendencia global en la industria

Mayor conciencia del inversionista de los conflictos de interés del sector

Cambio del modelo de negocio de esquema con comisiones a un esquema de honorarios

Hay una tendencia hacia la asesoría como *core* de negocio



Se están replanteando los esquemas de remuneración: más homogéneos y prudentes

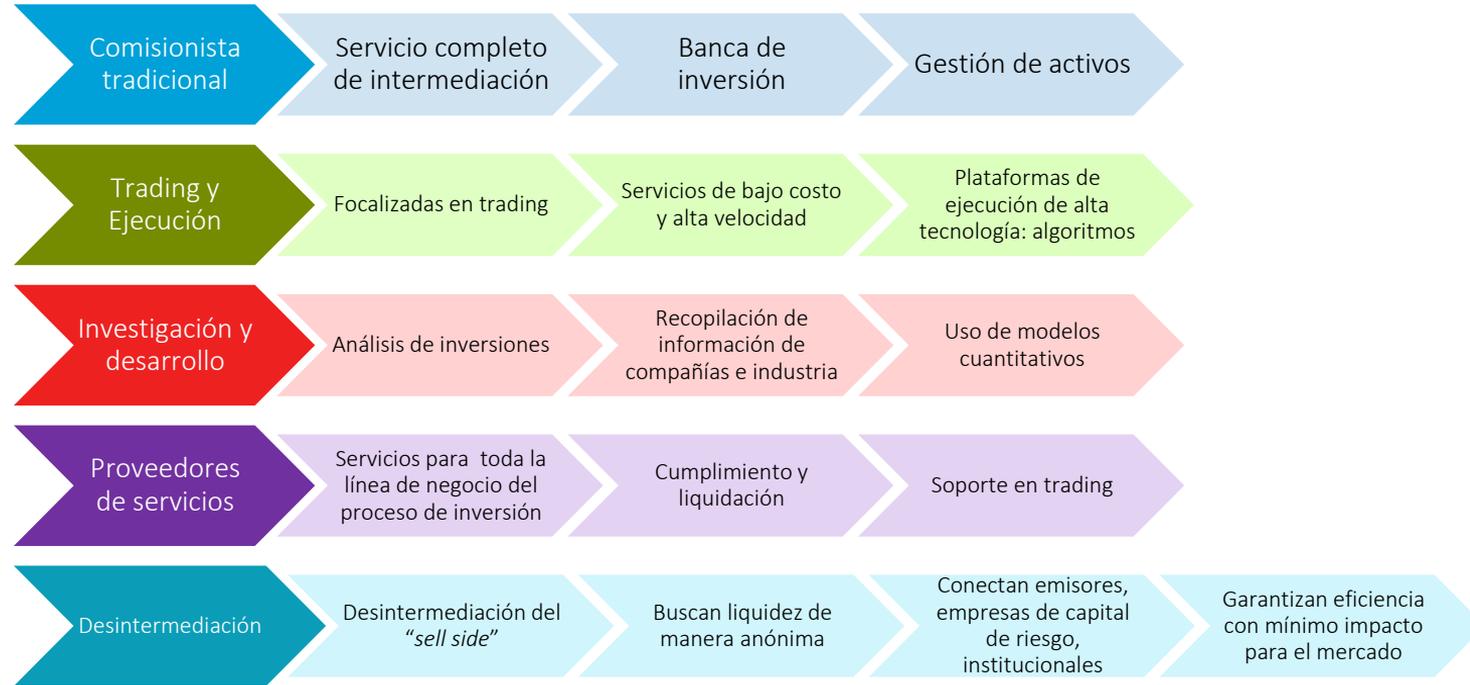
La tecnología juega un papel primordial en los nuevos retos que enfrenta la industria

Fuente: Deloitte: DOL Fiduciary Rule: A study on how financial institutions have responded and the resulting impacts on retirement investors. August 9, 2017

La oferta diferencial pasa por reconocer que la industria está cambiando

Tipología de modelo de negocio

La
especialización
mejora la
calidad de los
servicios



- ¿Es hora de pensar en la tercerización?

Fuente: Forbes. the brokerage world is changing, who will survive? April 2014

Asesoría: un pilar para la construcción de confianza



- Asesoría acorde con la estrategia, el canal y la oferta de producto.
- El enfoque debe migrar a la gestión de activos.
- Uso de tecnologías : Sin duda, sin sacrificar la calidad.

2

Confianza
funcional

Confianza funcional:

“Habilidad, conocimiento, reconocimiento y capacidad”

El foco de atención se ha centrado en fortalecer las calidades técnicas, la solidez y la eficiencia, tanto de los intermediarios, como de las infraestructuras del mercado.

- ¿Están las competencias técnicas de nuestros operadores, asesores y directivos a nivel de sus pares internacionales?
- ¿Cuál es el perfil de nuestros operadores: *traders* o gestores?
- ¿Son las habilidades comunicativas un complemento de las técnicas?

Un factor determinante para la **consolidación de la confianza funcional** es generar conocimiento desde lo fundamental

Confianza
funcional:

“Habilidad,
conocimiento,
reconocimiento
y capacidad”

- ¿El diseño de productos tiene en cuenta nuestras capacidades?
- ¿La gestión de riesgos se define en función exclusiva de la entidad?
- ¿Qué tanto se gestionan riesgos para los inversionistas?
- ¿Cuál es la principal característica que me define?

De la educación financiera “tradicional” a una educación financiera “vivencial”

El proceso de educarse e informarse para luego tomar decisiones basadas en la racionalidad económica no siempre sucede. Existen otros elementos que tienen una influencia relevante en las decisiones financieras. El reto es eliminar los sesgos en los consumidores financieros sobre el mercado de valores y, en general, sobre el sistema financiero.

Simplicidad, Seguridad, Inmediatez

1

La tecnología facilita la aplicación de estos atributos

Los mecanismos de interacción “tradicionales” deben ser revisados. ¿Cumplen con estos atributos?, o dificultan la construcción de confianza en la relación con el inversionista.

2

La información a la medida de las necesidades y experiencias que busca el cliente

En lugar de que el consumidor busque la información que desea o necesita, podemos anticiparnos a entregarla.

De la educación financiera “tradicional” a una educación financiera “vivencial”

Valor de los datos financieros y no financieros

3

La información de los clientes no solo es valiosa desde una perspectiva meramente cuantitativa (patrimonio, activos, pasivos, etc.) y del riesgo de LA/FT.

Existen datos que permiten aproximarse más a los intereses de los clientes. El diseño de productos basado en datos facilita suplir las necesidades financieras o de inversión (intereses, hobbies, metas personales, etc).

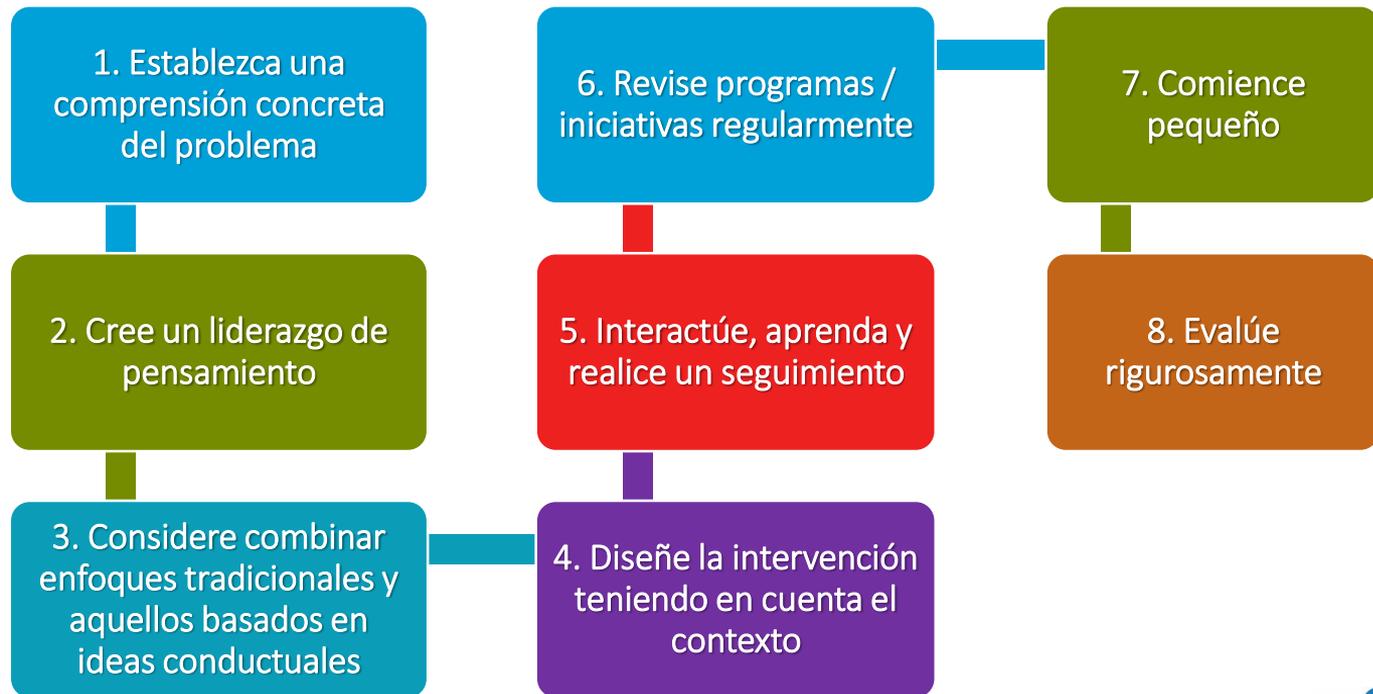
4

Asertividad en la comunicación y construcción de conocimiento a partir de la experiencia

El diseño de las estrategias de mercadeo de productos de inversión, la forma en la cual se brindan la asesoría e información deben buscar la construcción de conocimiento en los inversionistas (educación) para la toma de decisiones financieras, que impactan su bienestar.

Y aunque su aplicación pueda parecer compleja, la verdad es que estas teorías se fundamentan en la vida real, en el sentido común, en ponerse en el lugar del otro. *“Consumer centric”*.

¿Cómo hacerlo...?



El enfoque
conductual
nos acerca a las
realidades de
los clientes

3

Confianza
ética

Confianza ética: “Prácticas que se relacionan con una buena conducta”



¿Denunciamos las prácticas que atentan contra la confianza (no sólo fraude)?



¿Nos tomamos en serio la identificación y gestión de conflictos de interés ?



¿No importan los antecedentes entre tanto se generen los resultados?



¿Las opiniones de los órganos directivos y de control se tienen en cuenta?

Confianza ética: “Prácticas que se relacionan con una buena conducta”



¿Las prácticas de remuneración incentivan la asunción desproporcionada de riesgos, indebida asesoría, conductas inadecuadas?



¿Somos espectadores pasivos?

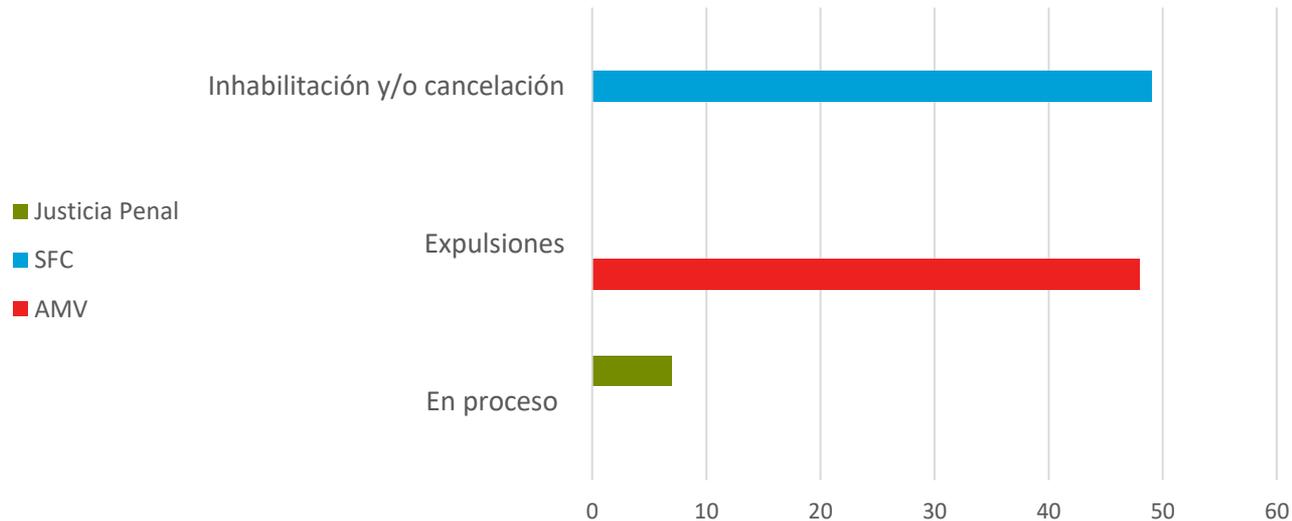


¿Todo vale para obtener los resultados?

La disuasión de conductas defraudatorias sólo se logra a través de consecuencias que superen el beneficio obtenido.

“Mientras no dé cárcel ...”

Sanciones a personas naturales en el mercado de valores
2006 - 2018



Menos del 4%
de las
infracciones
del mercado de
valores tiene
consecuencias
penales

La industria debe cuidar la confianza de los clientes como su principal activo

1

El rol del Comité de Verificación de Antecedentes debe ir más allá de la simple revisión de antecedentes personales.

2

El reproche social genera un efecto inmediato y protege la confianza. ¿Cómo se está dando?

3

Los procesos de selección y contratación deben ser un filtro robusto para evitar que profesionales reconocidos por actuar “al límite” sigan actuando en el mercado.

4

La recepción, acreditación y giro de recursos de clientes ejecutada por operadores y comerciales directamente será declarada práctica insegura y no autorizada.

5

El papel de los directivos no es sólo alcanzar los resultados comerciales. El carácter, compromiso y capacidad para atender y solventar situaciones en las cuales se hayan materializado riesgos es fundamental para generar confianza con los inversionistas, el mercado y el supervisor.

6

La certificación de directivos debe garantizar la idoneidad y responsabilidad suficientes para ejercer como tal. ¿Debe ser obligatoria?

La industria requiere profundizar cuatro aspectos

¿En dónde debemos promover los verdaderos cambios?

Ética: operar bajo los principios de integridad, honestidad y objetividad.

Cumplir la oferta de valor: precio y calidad de los productos y servicios ofrecidos.

Transparencia de costos: por que servicio estoy pagando

Innovación: inversión en marketing, tecnología y experiencia del cliente.

Fuente: Trust and financial advice. Vanguard Reserch. September 2017

4

No podemos
distraernos

El deseo de todos: un mercado de capitales más dinámico e incluyente

Fintech y desarrollo de los mercados

Incorporar a la totalidad de agentes

Educación Financiera

Evolución
Innovación
Economía del comportamiento

Portafolios eficientes y diversificados

Mayor transparencia y competencia
Mayor oferta de productos

Emisores

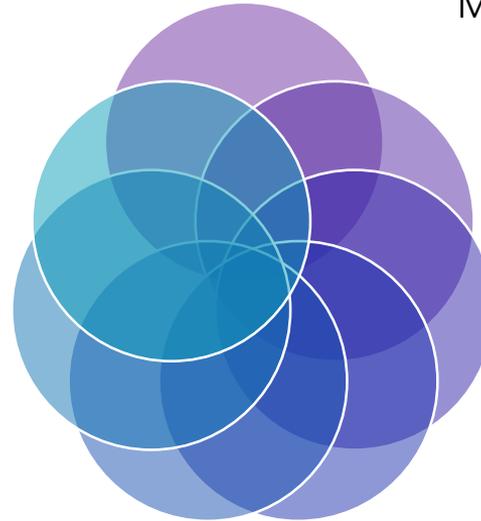
Más emisores e instrumentos
(Segmentos, PyMe, Emprendimientos)

Inversionistas

Más filosofías y estrategias de inversión
(Institucionales, retail, micro)

Intermediarios de Valores

Innovadores
Altos estándares
Especialización



Infraestructuras

Eficientes, seguras,
transparentes
(Desde emisión hasta post trade)

Reconocimiento de inversionistas con un comportamiento diferencial

¿Qué proponemos?

01

Reconocer las **operaciones de intermediación de bajo monto** como aquellas menores a 66.000 UVR sobre las cuales el conocimiento del cliente será simplificado.

02

Definir los portafolios de **inversiones con baja transaccionalidad en valores** como aquellos en los que no se hayan presentado operaciones por un periodo de doce (12) meses continuos.

Sobre estos portafolios la revisión del SARLAFT y la entrega de información deberá reconocer esta condición. Validación a la salida.

03

Emisores como **depositantes directos** con el fin de optimizar el manejo de clientes y generar una reducción de costos al sistema y al consumidor.

Prospecto estandarizado

Objetivo: más emisores, más emisiones, más instrumentos
Facilitar el acceso a emisores medianos y pequeños

A partir del 17 de septiembre los emisores podrán hacer uso del prospecto estandarizado para dar inicio al proceso de autorización de la Oferta Pública Inicial:

- Menores cargas de transmisión y reorganización de información.
- Permite la **referenciación** al RNVE y obtener eficiencias al utilizar información ya revelada.

...

Prospecto estandarizado

Objetivo: más emisores, más emisiones, más instrumentos

Facilitar el acceso a emisores medianos y pequeños

...

- Mayor disciplina de mercado en la **actualización** y mantenimiento de información del registro.
- **Disminuye costos** al ser directamente el emisor quien pueda diligenciarlo.
- Estandariza y facilita el análisis de la información por parte del Supervisor, lo que reducirá los **tiempos de aprobación**.

Reducción en los costos de emisión (RNVE):

Objetivo: más emisores, más emisiones, más instrumentos
Facilitar el acceso a emisores medianos y pequeños

Actual

- 1) **Inscripción**
0,008% del patrimonio
- 2) **Cuota anual**
0,01% del patrimonio
- 3) **Derechos oferta**
0,035% del monto de emisión
- 4) **Tarifa mínima**
6 SMMLV
- 5) **Tarifa máxima**
300 SMMLV

Propuesta (a partir de 2019)

- 1) **Inscripción (-75%)**
0,002% del patrimonio
- 2) **Cuota Anual (-20%)**
0,008% del patrimonio
- 3) **Derechos Oferta (-80%)**
0,005% del monto de emisión
- 4) **Tarifa mínima (-66%)**
2 SMMLV
- 5) **Tarifa máxima**
300 SMMLV

Nuevo régimen de autorización general: en nueve meses hemos autorizado 103

Se requiere la disciplina y credibilidad en la calidad e integridad de la información

Caso: FIC

¿Qué encontramos?:



Por parte del Supervisor:

Reducción en los tiempos de autorización (de meses a **MINUTOS**), focalización del proceso de supervisión y promoción del mercado de fondos.



Por parte de la industria de FIC: se requiere mayor disciplina

- 25% de los trámites presenta inconsistencias
- El 50% de los trámites con inconsistencias tiene deficiencias en la documentación o en el proceso operativo
- El 50% restante obedece a trámites que **omitieron dar derecho de retiro al inversionista**

Consecuencias: requerimientos a las entidades, órdenes administrativas, decaimientos, retransmisiones de los formatos y pérdida del Régimen de Autorización General, entre otros.

Descárguela
en su
dispositivo





superintendencia.financiera



@SFCsupervisor



+Superfinanciera



/superfinancieracol



Gracias

super@superfinanciera.gov.co

www.superfinanciera.gov.co