

Fintech

Resumen

El *fintech* se ha convertido en un punto de reflexión importante, en cuanto se evidencian sus múltiples efectos sobre las relaciones financieras actuales; el advenimiento de la tecnología ha llevado a la creación de diferentes plataformas que han generado transformaciones en las transacciones y portafolios de las entidades financieras, así como en el surgimiento de *startup* que, respondiendo a las necesidades del mercado, se convierten en competencia de los sistemas tradicionales financieros. En el presente escrito se pretende dimensionar en qué consiste el *fintech*, describir su situación actual y su situación futura, a partir de una exploración documental con diferentes tipos de fuentes, con el objetivo de ahondar en esta tendencia que se impone en los mercados y servicios financieros por todo el mundo.

68

Palabras clave

Fintech, entidades financieras, servicios virtuales, startup

Introducción

Es una verdad innegable que, con la aparición del Internet, el mundo se ha transformado; ese mundo paralelo virtual modifica las relaciones tradicionales, la tecnología es la herramienta que determina el éxito o el fracaso de la mayoría de organizaciones privadas, quienes no logran entrar en la “onda” de la tecnología quedan retrasados con respecto a quienes ya utilizan estas herramientas para hacer prosperar su negocio. Es el caso del *fintech*, la tecnología viene siendo aplicada a los servicios financieros, modificando e impulsando el mercado a otras dinámicas comerciales y de portafolio; ese proceso de modernización necesario ya lo han comprendido muchas compañías en el mundo, en Colombia no es diferente, entidades financieras como Bancolombia, ya han desarrollado servicios *fintech* para transformar la relación con sus clientes.

En un mundo en el que la mayoría de personas vive a un ritmo acelerado, entre el trabajo, el estudio y el transporte público, el tiempo es fundamental, y cada método para reducir esfuerzos se hace necesario, en el sentido de que se ahorran energías para otras actividades, y así se puede disfrutar de más tiempo libre.

Solo hace algunos años, para realizar diligencias bancarias, las personas debían asistir, disponer de tiempo, invertir recursos y energía, pero con la aparición de las tecnologías de la información y la comunicación las relaciones banco-cliente se hacen mucho más amenas.

1. Concepto de *fintech*

Fintech se deriva de dos palabras inglesas “Financial Technology” que significan “tecnología financiera”; dicho término se ha vuelto popular para referirse a los avances tecnológicos aplicados a los servicios financieros; la palabra *fintech* hace referencia a los servicios que involucran tecnología y dinero (Núñez, 2016).

Hasta hace algunos años la tecnología se ha utilizado para crear y adquirir servicios o productos financieros, actualmente dichos productos o servicios se ofrecen a través de plataformas tecnológicas permitiendo que se realicen de forma y sencilla, lo que ofrece un abanico de opciones para facilitar la experiencia del cliente con el sector financiero.

2. Situación actual del *fintech*

Cuando se habla de *fintech* se refiere a la implementación de diferentes servicios virtuales por parte de compañías principalmente financieras, servicios que antaño eran realizables solo de manera presencial, es decir el cliente debía asistir al banco para realizar su diligencia; hoy en día, con el desarrollo de las tecnologías de la comunicación, el Internet, el computador y los teléfonos móviles, las relaciones en el mercado se ven imbuidas en ese mundo tecnológico, y las entidades financieras se adaptan a ese mundo ofreciendo una amplia gama de servicios vía Internet, o la última tendencia en aplicaciones para teléfonos móviles; el *fintech* permite entonces, facilitar la relación de los clientes con las entidades financieras, ahorrando tiempo de traslado, recursos y energía, mejorando la experiencia del cliente.

Si bien hace varias décadas la tecnología ha venido evolucionando e impactando a los diferentes sectores e industrias, sólo hasta hace algunos años se ha estado implementando en los productos y servicios financieros, a esta relación entre el sistema financiero y la tecnología se le conoce como *fintech*, concepto creado hace unos 15 años y llegó retrasado a América Latina con respecto a los principales centros tecnológicos y financieros mundiales; un caso, por ejemplo es PayPal que cumplió 18 años y cuyo cofundador de la compañía Diego Bestard, afirma que “Es el abuelo de los Fintech” (Pellicer, 2016).

Con la llegada de la industria tecnología a los servicios financieros, las compañías con un enfoque *fintech* se han convertido en una parte importante para el tejido empresarial, debido a la amplia gama de productos o servicios que ofrecen a través de sus plataformas tecnológicas, todo ello con el propósito de ofrecer al consumidor una manera más rápida y sencilla de obtener lo que desee o necesite, por ejemplo: se puede obtener una banca digital, realizar créditos online, cambio de divisas, pagos *online* o compras *online* entre muchos otros servicios que cada día van surgiendo (Núñez, 2016).

La tecnología cada día transforma el mundo, para este caso los *fintech* están transformando las finanzas a una gran velocidad; en el 2014 el capital destinado para estas compañías se triplicó y alcanzó los 11.110 millones de Euros. Dichas empresas funcionan como intermediarios en el mundo de las finanzas en aspectos como transferencias de dinero, prestamos, asesoría financiera y de inversiones entre otras (Núñez, 2016) . El *fintech* se ha potencializado según por factores como:

- Modelos de financiación colaborativa a través de plataformas tecnológicas como el *crowdfunding* (Este consiste en que un elevado número de prestamistas inviertan su dinero en un proyecto a cambio de una recompensa o rendimiento monetario), son herramientas cuyo propósito consiste en contactar a pequeños inversores con solicitantes de financiación, también asesoran sobre compra y venta del mercado bursátil.

- *Startups* enfocadas en la tecnología financiera como Vamos y Moneymeets, las cuales buscan optimizar la cartera de inversión de los clientes privados a través de la red.
- El incremento en el uso de dispositivos móviles y *smartphones* que facilitan la adquisición de dichos servicios (Núñez, 2016).

La era digital se impone en todos los sectores económicos, es por ello el reto que implica la adaptación al cambio, pero sobre todo el reto que conlleva el competir con herramientas innovadoras para facilitar la relación del sector financiero con los clientes, “La industria financiera se encuentra actualmente en un proceso intenso de cambio estructural. La tecnología digital ha llegado a las finanzas una vez más para transformarlas” (Gibert, 2017).

Los perfiles de los clientes de las empresas *fintech* pueden pertenecer, según el portal especializado Oro y Finanzas a clientes tipo B2B y tipo B2C¹ (Oro y Finanzas, 2015). Los emprendedores *fintech* analizan todos los campos y sectores de los servicios financieros observando posibles problemas que se presenten, para darles una solución que modifique en parte o completamente dicho servicio. Para el portal en mención, los campos de acción de los *fintech* son: transferencias, pagos, banca móvil, *trading* (negociación de acciones y divisas), mercado de commodities, *crowdfunding* y *crowdlending*, préstamos, criptomonedas, asesoramiento financiero, carteras digitales, entre otros.

En Colombia, se viene gestando la Asociación de Empresas *fintech*, con 13 compañías pioneras en el sector como Notecuelgues.com, Wikiplata, PayU, entre otras. Expertos aseguran que el auge de estas empresas se dan como una respuesta a las necesidades de los *millennials* y *knowmads*, ya que estos grupos sociales están habituados al manejo de la tecnología por medio de los teléfonos móviles, pero también a aquellas pequeñas y medianas empresas, y usuarios excluidos del sistema, que muestren dificultades para adquirir servicios financieros a través de los medios tradicionales (Berrío, Borja, García, García, & Floréz, 2016).

Para el caso de Colombia, los mismos expertos aseguran que el principal reto es la inclusión de educación financiera, especialmente en el uso de los productos y servicios financieros:

¹ Las empresas B2B son las que ofrecen servicios a otras empresas y B2C son empresas que ofrecen servicios a los consumidores incluyendo las pequeñas empresas, las cuales buscan generar más valor o fuentes alternativas de capital



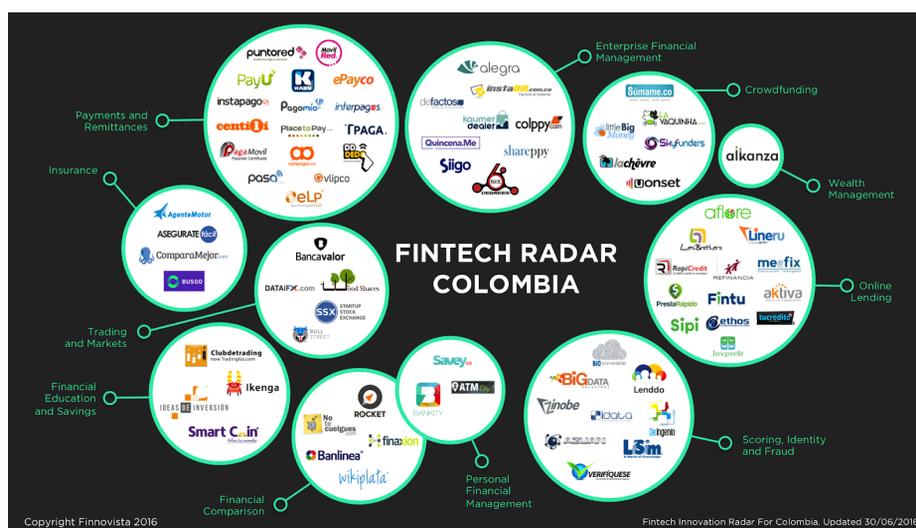
(...) para lograr incluir financieramente a más personas a través de las Fintech es necesario hacer una inclusión digital, pues de lo contrario no podrán acceder a las múltiples opciones que el mercado puede ofrecerle y se perderán de los beneficios en el mejoramiento de la calidad de vida que esto puede representar (Berrío, et Al. 2016, pág. 5).

En América Latina el panorama *fintech* aún está en desarrollo, sin embargo, algunas iniciativas como Fintech Radar muestran un crecimiento del sector, esta iniciativa califica el crecimiento de empresas *startups fintech* en Colombia, en el cual se identificaron al menos 70 empresas innovadoras en sector de remesas, pagos, financiamiento y préstamos.

3. Situación futura del fintech

El *fintech* seguirá expandiéndose en el mundo, el desarrollo de servicios financieros virtuales se ha convertido en una herramienta de necesaria implementación para las compañías que no quieren verse rezagadas en un mercado cada vez más competitivo, en el que más entidades desarrollan estos servicios y experimentan los beneficios. Para Oro y Finanzas (2015), los cambios que se están produciendo en los servicios financieros serán impulsados por la nueva tecnología digital, el comportamiento del consumidor y la necesidad de reducir costos, lo que significa un fortalecimiento de la tendencia que puede alcanzar una inversión total de 8.000 millones de dólares en el año 2018.

Figura 1. Iniciativas fintech



Fuente: Centro de Innovación BBVA (2016)

Para expertos como Gibert (2015) los retos son innumerables pero el panorama es prometedor, “Se espera que en los próximos años estos sectores ofrezcan un servicio contextualizado y totalmente personalizado”, es decir que a partir de la microsegmentación las entidades puedan ofrecer servicios ajustados a las particularidades de los clientes, lo que hace necesario, además, realizar campañas de inclusión digital dado el nivel de la misma en la actualidad.

Con el desarrollo de la industria *fintech*, se necesita establecer con los diferentes actores, las reglas del juego; para ello los entes reguladores deberán tener precaución, en el sentido de que la regulación no se convierta en obstáculo, sino por el contrario en un marco legal para el desarrollo competitivo del sector.

Para el Banco Bilbao Viscaya Argentaria (BBVA), una de las primeras instituciones en implementar la tecnología *fintech* en sus servicios, existen tres 3 posibles servicios financieros a desarrollar en un futuro:

- ¿Productos auto-asegurados?
- ¿Banca mediante drones?
- ¿Plataformas API de banca?

Afirma el BBVA que en un futuro cercano, esos tres tipos de servicio serán parte del sistema financiero. Por otra parte, resalta el ente que la inversión *fintech* va a comenzar a centrarse más en oportunidades B2B, que la tecnología debe buscar el beneficio del cliente, o sea, que la tecnología por sí misma no tiene sentido y que las Interfaces de Programación de Aplicaciones (API) desempeñarán un papel crucial en el futuro de la banca. (Centro de Innovación BBVA, 2016).



En Colombia viene tomando mucha fuerza el sector *Lending* o préstamo entre particulares, lo que ha generado una gran cantidad de *startups*, que buscan llegar a una gran parte de población sub-bancarizada, que no puede acceder a créditos en entidades reconocidas y que hacen parte de la cifra de excluidos financieros. Entre dichas *startups* figuran Aflore, TuedreditoColombia y Refinancia que a través de sus soluciones permiten el acceso a los servicios financieros de una forma más inclusiva a través de unos costes accesibles para la población más desfavorecida. (Revista Memprende, 2016).

La reducción de los costos operacionales para las empresas y clientes, el acceso a créditos, la agilización de procesos operativos y un servicio diseñado en las necesidades especiales de los clientes, son oportunidades para explorar a través del *fintech*.

Al respecto, una oportunidad clara, es el desarrollo de aplicaciones móviles desde el sector bancario, para brindar una experiencia sencilla, cómoda y agradable para el cliente, en el que se permita realizar pagos en línea, transacciones, compras, préstamos y demás servicios bancarios.

El sector de los seguros tiene la oportunidad de desarrollar para sus clientes, las herramientas digitales

que le permitan hacer seguimiento del estado de su afiliación, pagos virtuales y asesorías virtuales. Empresas y organizaciones que se dedican al préstamo de dinero, atienden un gran porcentaje de la población sub-bancarizada, también estas organizaciones pueden adoptar las tecnologías digitales para innovar en los servicios que ofrece a sus clientes.

Referencias

- Berrío, J. C., Borja, W., García, L., García, A., & Floréz, L. (25 de Enero de 2016). *Oportunidades y retos de la industria Fintech*. Obtenido de asobancaria: <http://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2016/02/Semana-Economica.pdf>
- Colombia Empresarial. (22 de Enero de 2016). *El panorama de la inclusión financiera en Colombia y Latinoamérica*. Obtenido de Colombia Empresarial.com.co: <http://colombiaempresarial.com.co/2016/01/22/el-panorama-de-la-inclusion-financiera-en-colombia-y-latinoamerica/>
- Corporativa, C. (14 de Enero de 2015). *bbva*. Obtenido de bbva: <https://www.bbva.com/es/que-es-el-fintech/>
- Gibert, S. (2017). Experiencia digital en la era del Fintech & Insurtech. *Contact Center Call Center & IP solutions*, 174-16.
- Maestre, R. J. (2 de Diciembre de 2015). *Qué es el Fintech, definición, sectores y ejemplos de startups*. Obtenido de iebsschool.com: <https://www.iebsschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/>
- Núñez, A. (9 de Julio de 2016). *TICbeat*. Obtenido de TICbeat: <http://www.ticbeat.com/innovacion/que-es-fintech-claves-concepto/>
- Oro y Finanzas. (20 de Marzo de 2015). *¿Qué es y qué significa FinTech?* Obtenido de Oro y Finanzas.com: <https://www.oroymas.com/2015/03/que-significa-fintech/>
- Pellicer, L. (12 de Marzo de 2016). *Las 'fintech' agitan el sector bancario*. Obtenido de El País.com: http://economia.elpais.com/economia/2016/03/11/actualidad/1457721183_052251.html
- Revista Memprende. (18 de Marzo de 2016). *Conoce las 70 startups Fintech colombianas que están cambiando las reglas del juego en la región*. Obtenido de mprende.com: <http://mprende.co/startups/conoce-las-70-startups-fintech-colombianas-que-est%C3%A1n-cambiando-las-reglas-del-juego-en-la>