

**ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO DE LAS FINTECH EN COLOMBIA COMO
INSTRUMENTO FINANCIERO CON NUEVAS PRERROGATIVAS EN EL MUNDO
ECONÓMICO Y EMPRESARIAL.**

Laura Melisa Ruiz Santos

Código: 105706068

Carlos Eduardo Hernández Bocanegra

Código: 105614423

**Fundación Universitaria Del Área Andina
Programa Especialización En Alta Gerencia**

Bogotá D.C., Colombia

2022

**ANÁLISIS DEL POSICIONAMIENTO DE LAS FINTECH EN COLOMBIA COMO
INSTRUMENTO FINANCIERO CON NUEVAS PRERROGATIVAS EN EL MUNDO
ECONÓMICO Y EMPRESARIAL.**

Laura Melisa Ruiz Santos

Carlos Eduardo Hernández Bocanegra

Artículo presentado como requisito parcial para optar al título de:

Especialista en Alta Gerencia

Fundación Universitaria Del Área Andina

Programa Especialización En Alta Gerencia

Bogotá D.C., Colombia

2022

CONTENIDO

TITULO DEL PROYECTO	4
RESUMEN	4
ABSTRACT	5
INTRODUCCION	6
PROBLEMA	7
PREGUNTA DE INVESTIGACION	8
OBJETIVOS	8
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	8
JUSTIFICACION	9
ANTECEDENTES	11
MARCO TEORICO.....	16
RESULTADOS.....	21
DISCUSION DE RESULTADOS	24
CONCLUSIONES.....	27
FUENTES BIBLIOGRAFICAS.....	28

TITULO DEL PROYECTO

Análisis del posicionamiento de las Fintech en Colombia como instrumento financiero con nuevas prerrogativas en el mundo económico y empresarial.

RESUMEN

La investigación está centrada en características de las Fintech, como nueva opción para la gente acceder al mundo bancario y las consecuencias y repercusiones sobre la banca tradicional. Las Fintech como organizaciones emergentes ofrecen al público del sector no aceptado y aceptado en la banca habitual, diversos productos y servicios que han sido suministrados por la banca existente sin competencia y por tanto dan la opción de bancarizar a un buen segmento de la población mediante operaciones de tipo digital. ***“De manera ideal, para referirse a servicios financieros digitales se relaciona una plataforma transaccional, agentes intermediarios y el uso por parte de los clientes a partir de un dispositivo electrónico.” (Gabor y Brooks, 2017)***, lo cual se ha expandido ampliamente con utilización de computadores, tablets y celulares. Se encuentra que su evolución es ascendente captando día a día nuevos clientes ansiosos de tener una herramienta financiera para sus actividades y negocios. La diversidad de productos ofrecida por estas entidades digitales crea nuevos rumbos en el campo de las finanzas para la oportunidad a usuarios expectantes de involucrarse en este sector económico. A partir de lo anterior las entidades bancarias tradicionales se han visto obligadas a estructurar programas de modernización, cambio en lineamientos de modelo de transacciones para no perecer ante la fuerte competencia que ha surgido poco a poco en las últimas dos décadas. Se concluye por tanto que la banca tradicional requiere transformaciones trascendentes y que la gente que recurre a las Sintecho necesita educación en el campo económico para aprovechar las oportunidades brindadas.

Palabras claves: Fintech, bancarización, oportunidades, educación financiera, transformación bancaria.

ABSTRACT

The research is focused on the characteristics of Fintech, as a new option for people to access the banking world and the consequences and repercussions on traditional banking. Fintech as emerging organizations offer the public of the sector not accepted and accepted in the usual banking, various products and services that have been supplied by the existing banking without competition and therefore give the option of banking a good segment of the population through operations digital type. ***Ideally, to refer to digital financial services, a transactional platform, intermediary agents, and the use by customers of an electronic device are related. (Gabor y Brooks, 2017)***, which has expanded widely with the use of computers, tablets and cell phones. It is found that its evolution is ascending, capturing new customers every day who are eager to have a financial tool for their activities and businesses. The diversity of products offered by these digital entities creates new directions in the field of finance for the opportunity for expectant users to get involved in this economic sector. Based in the foregoing, traditional banking entities have been forced to structure modernization programs, change in transaction model guidelines so as not to perish in the face of the strong competition that has emerged little by little in the last two decades. It is therefore concluded that traditional banking requires transcendent transformations and that people who use Fintech need education in the economic field to take advantage of the opportunities offered.

Key words: Fintech, banking, opportunities, financial education, banking transformation.

INTRODUCCION

El amplio, cambiante y complejo mundo de las finanzas y el mundo bancario, ha experimentado nuevas sensaciones ante alternativas emergentes que han surgido de manera fulgurante buscando el amplio y numeroso mercado de personas con dificultades para acceder como clientes de la banca tradicional. Con lo anterior nos estamos refiriendo a las Fintech, y es que **“su objetivo es hacia la competitividad y expansión de los servicios financieros y el impulso de la productividad en los países, generando estabilidad económica y aumento en la intermediación financiera” (Dorfleitner et al., 2017)**, lo cual se genera con estas nuevas organizaciones que basan sus operaciones en la aplicación de los adelantos y avances tecnológicos en comunicaciones, las cuales en el mundo financiero aparecieron con cierto reconocimiento en los años 90, pero que se consolidaron y posicionaron de manera efectiva en los primeros años del siglo actual.

Las Fintech en Colombia se han establecido de manera trascendente hace alrededor de cinco años como una nueva oportunidad para bancarizar a un segmento importante de la población que no puede acceder a la banca tradicional por los requisitos y respaldo que esta exige para las diferentes operaciones financieras. Estas entidades ofrecen múltiples servicios a sus clientes, ya sean préstamos, seguros, giros, remesas y otros con la tecnología digital con computadores y celulares. En lo referente al posicionamiento de estas y su efecto sobre la banca tradicional se tienen dos tendencias en el campo operativo y de supervivencia, la primera es que la anterior puede trabajar complementariamente con las Fintech y la segunda es que si no plantea transformaciones de fondo puede tender a desaparecer ante la arremetida de últimas. Acorde con expertos, este tipo de empresas continuarán creciendo de manera importante en los próximos años, ya que se han convertido en una excelente alternativa para un amplio mercado y para esto han logrado ser vistos con ojos diferentes a como se percibe a la banca tradicional que no genera total confianza entre los clientes.

PROBLEMA

Consecuencias financieras, operativas, de posicionamiento y de imagen generadas a partir de la introducción de las Sintecho en Colombia, para el sector de la banca tradicional, dado que al irrumpir este tipo de organizaciones en el mundo financiero va a traer repercusiones serias y trascendentes en la infraestructura bancaria existente, a lo que se suma la pandemia de los últimos dos años, que ha dificultado seriamente las actividades financieras presenciales, dando oportunidad a las entidades de operación digital de emerger como alternativa confiable y eficaz, para ofrecer sus servicios de tipo bancario con nuevos modelos y formatos, ya que ***“Las Fintech son aquellas startups de tecnologías financieras que, como propuesta de valor, mejoran la oferta de servicios financieros tradicionales gracias a la generación de experiencias personales a través de canales digitales que generan costos menores y operaciones más amigables” (Romanova y Kudinska, 2016)***, y esto es altamente atractivo y práctico para el segmento que no ha podido bancarizarse, ya que brinda facilidades de inclusión en este sector de la economía buscando la realización de propósitos a nivel personal como empresarial y además también para clientes ya incluidos en este gremio que pueden encontrar complemento a sus necesidades en las diferentes transacciones y operaciones que requieran ejecutar acorde con las actividades que desarrollen.

Lo anterior obliga a las entidades bancarias tradicionales a establecer programas de transformación operacional profundas en su formato y en sus servicios para no sucumbir ante la fuerte competencia que se cierne sobre ellas y que puede llevarlas y conducir las por el sendero de la desaparición del mercado y por supuesto que esto obliga a inversiones en logística e infraestructura operacional.

PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuál es el posicionamiento de las Fintech en Colombia como instrumento financiero con nuevas prerrogativas en el mundo económico y empresarial ?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer el posicionamiento de las Fintech en Colombia como instrumento financiero con nuevas prerrogativas en el mundo económico y empresarial.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar los productos y servicios que ofrecen al mercado las Fintech como nuevas alternativas en el campo financiero.
- Plantear de manera coherente las diferencias que se presentan entre los servicios prestados por la banca tradicional y los que entran a ofrecer las organizaciones de operaciones digitales.
- Establecer los aspectos competitivos que debe afrontar la banca tradicional frente a la irrupción de las Fintech en el mundo económico y de las transacciones financieras.
- Conocer las acciones y políticas a ejecutar por parte del sistema bancario establecido para contrarrestar los efectos generados por la irrupción de las Fintech como nueva oportunidad de bancarización para un segmento importante de la población.

JUSTIFICACION

Es preponderante tener presente que con la llegada a Colombia de una alternativa financiera en el mundo de la banca tal como las Fintech se generan aspectos y estados de incertidumbre, preocupación y por supuesto de análisis y estudio para entrar a determinar lo bueno y lo malo del nuevo sistema financiero y las consecuencias derivadas de esta nueva manera de manejar las actividades económicas, ya que las organizaciones bancarias tradicionales tienen frente a sí una competencia comercial que los obligará seguramente a reconfigurar sus productos y servicios y la manera en que los ofrecerá al público interesado o quedarse con los sistemas habituales corriendo el riesgo de naufragar ante la fuerte competencia que se presenta en este sector. Y es que ***“Con la llegada de la cuarta revolución industrial y la posibilidad ampliada de generación y almacenamiento de información en red, aparecen miles de startups que desafían todos los productos que la banca tradicional podía ofrecer e incursionan en dimensiones que van desde los pagos personales hasta los seguros y el trading .Todas estas dimensiones del Fintech tienen en común y como identidad, la posibilidad de la interacción hombre-máquina y la reducción de la interacción hombre-hombre” (International Monetary Fund, 2014; Rizwan et al., 2020)***, se determina que cambia el tipo de relación entre la entidad y el cliente, dinamizando los procesos, facilitando al máximo las transacciones y estableciendo un nuevo modelo de negocios donde la persona actúa por sí misma con el empleo de un artefacto electrónico digital para ejecutar lo requerido y entrar así en el mundo de los negocios virtuales con diferentes posibilidades y alternativas nuevas y bien llamativas.

A partir de lo anterior es fundamental que los profesionales en el ámbito financiero, económico y administrativo adquieran un vasto conocimiento en todas las propuestas de tipo bancario, sus aspectos relevantes, sus problemas, sus variables, sus ofertas,

para de esta manera poder entrar a determinar las mejores opciones cuando de elección de producto bancario se trate al participar en una actividad o proceso económico relacionado con la banca ya sea la tradicional o las nuevas propuestas que se presentan acorde con los avances en el mundo tecnológico y de comunicaciones. Y es que las Fintech aplican diferentes productos tecnológicos para la operatividad en el mundo financiero y debe comprenderse en profundidad su filosofía, sus implicados e interesados desde el estado, los entes regulatorios y otras partes implicadas, para obtener y difundir conocimiento en el entorno competitivo de manera que se establezcan condiciones de libre y justa competencia en el mencionado mercado financiero , estas complementadas por los avances en comunicaciones. Con este tipo de investigaciones se generan escenarios de aprendizaje, debate y de conocimientos en el tema desarrollado y para el caso la aparición de alternativas en el mundo bancario tiene demasiada importancia para el profesional en el campo financiero.

ANTECEDENTES

Debemos tener presente que en la década de los 80 ya se tuvieron los primeros intentos y el primer asomo sobre empresas bancarias y financieras que pretendieron salirse del contexto de la banca tradicional, llena de requisitos, exigencias, altos intereses y dificultades extremas para permitir la bancarización de numerosas personas sin capacidad económica y sin respaldo suficiente que ofrezca y genere credibilidad y confianza ante estas entidades para hacerlos clientes, partícipes de transacciones y diferentes tipos de negocios.

Por supuesto que todo proceso que se consolida tiene un principio y unas bases y para nuestro caso, este tipo de entidades del mundo económico se fueron creando, implementando, estructurando y desarrollando hasta que en los años 2007 y 2008 donde se presentó una crisis financiera mundial que digamos explotaron y se dieron a conocer con el término de Fintech, referido a un grupo de empresas que pretendían irrumpir con fuerza en el mundo de la banca mundial.

Debe tenerse presente que ***“El objetivo que tienen estos servicios financieros, al estar disponibles en plataformas digitales tiene dos visiones. Desde las Naciones Unidas y las entidades en pro del desarrollo, su direccionamiento es hacia la reducción de la pobreza y la inclusión financiera de las economías en desarrollo (Naciones Unidas, 2014),*** con lo que se puede observar que el objetivo inicial era llegar hacia los menos favorecidos y con menos oportunidades para brindarles una herramienta financiera y poder acceder a recursos para mejorar el nivel y calidad de vida de muchos grupos sociales sin acceso a los servicios bancarios tradicionales. Pero también podemos decir que adicional a lo anterior las personas ya bancarizadas tienen en estas organizaciones nuevos modelos de negocio donde pueden sacar utilidades y beneficios que complementen lo realizado con la banca ya conocida.

Poco a poco fueron apareciendo nuevas empresas de este tipo con nuevas propuestas, nuevas alternativas y posibilidades para el público menos aceptado por la banca tradicional y esto se conoció de manera trascendental en el año 2012 y ya para el año 2015, el nombre de Fintech se hizo popular entre todo el público interesado en productos financieros.

Es importante mencionar que se considera que de algún modo las Fintech tuvieron su inicio a principios del siglo XX mediante el empleo del telégrafo para ciertas transacciones y con la aparición de la tarjeta de crédito en los años 50 y **“La segunda etapa del fintech comienza en 1967, año en que se introduce la primera calculadora de mano y primer cajero automático, y llega hasta la crisis de 2008. Fue la época de la transformación de las finanzas desde una industria analógica a una electrónica.” (Ast. 2020)** y debe plantearse que las primeras actividades financieras eran realizadas por la banca tradicional pero poco a poco se fueron digitalizando algunas transacciones aprovechando los avances en la tecnología en comunicaciones y esto es aprovechado al máximo por las Fintech como organizaciones emergentes con nuevos modelos de negocios. Además, se tuvo la primera bolsa de valores digital del mundo dando comienzo al funcionamiento de los mercados financieros con apoyo de la tecnología en comunicaciones.

También luego del año 1980 aparecen los computadores como herramientas fundamentales de las entidades bancarias y como primer paso para la banca en línea ya que **“Los 80 estuvieron marcados por la profundización en el desarrollo de los servicios y productos soportados por la Banca a Distancia. Aparecen los primeros ERP (Enterprise Resource Planning) bancarios y con la incipiente llegada de los computadores personales, comienza el desarrollo de software de apoyo al manejo de las finanzas de personas y empresas” (Traverso, 2008),** lo

cual tuvo su complemento rutilante y trascendente en los años 90 con la aplicación del internet y el surgimiento del comercio vía electrónica y sumado a esto surge con alta aceptación el teléfono celular que poco a poco también se fue convirtiendo en una herramienta para comunicaciones y diferentes tipos de transacciones financieras.

Un detalle para resaltar es que con la banca en línea ya las personas veían los negocios y el dinero bajo otra perspectiva, lo mismo que sus relaciones con las organizaciones de tipo financiero.

Ya cuando inicia el siglo XXI la digitalización abarca completamente todo tipo de transacciones bancarias, pero al llegar el 2008 como mencionamos anteriormente el mundo económico se ve vulnerado por la crisis financiera a nivel global.

Las dificultades para bancarizar a una gran parte de la población obliga a cambios en el panorama económico ya que ***“La inclusión financiera digital se reconoce como una herramienta que posibilita e impulsa el desarrollo y la recuperación económica de los países, una vez que permite ampliar el alcance del sistema financiero y posibilita también el acceso a apoyos estatales y formalización de la economía (Venkatesh et al., 2016),*** y ya con este cambio que genera nuevos matices en el manejo económico se abren nuevas puertas a los necesitados de ingresar al mundo bancario y de transacciones comerciales y financieras.

Luego del 2008 se inicia de manera trascendente la operación de las denominadas Fintech 3.0 como nueva alternativa en el mundo de la banca, son empresas que emergieron con fuerza y con sus características y manera de operar generaron una transformación en la mentalidad del cliente pequeño que ya vio con otros ojos a estas entidades financieras que presentaban diferencias notables con las ya existentes y conocidas en el mercado económico. Con lo anterior inician estas empresas como

agentes de mercado con innovaciones en la prestación de servicios financieros, las cuales iniciaron un proceso de difusión para la percepción de estas por parte de todo el conglomerado interesado en los anteriores, de manera que se dieran a conocer ampliamente y se tuviera la acogida esperada entre los potenciales clientes.

Pero un factor preponderante fue la aplicación de los avances en la tecnología de comunicaciones aplicados a los servicios bancarios y dada la crisis económica las personas empezaron a sentir desconfianza por la banca tradicional al conocer las razones que la generaron y observaron a las Fintech como una nueva oportunidad. A lo anterior se suma que para la época en el mundo de los profesionales en el campo financiero y en campo de la informática se presentaba un alto nivel de desempleo y esto se aprovechó al máximo para estructurar empresas en base a los avances tecnológicos en comunicaciones y con esto surge definitivamente la industria denominada Fintech 3.0.

El mundo económico tiene épocas prósperas y de problemas que afectan directamente a los implicados en este ámbito y ***“Luego de la crisis de 2007 el malestar y la desconfianza respecto al sistema financiero tradicional y la percepción de cambio necesario, ha logrado que las startups Fintech encuentren financiación por parte de capitales de riesgos y que al año 2019 ya haya sobrepasado los ocho mil millones de dólares (Philippon y Philippon, 2019),*** ante lo cual podemos establecer que estas organizaciones están posicionándose adecuadamente, manejan capitales importantes y de alto nivel y se empiezan poco a poco a presentar como una fuerte competencia para la banca ya conocida.

También con el paso del tiempo y como nuevas alternativas de negocio aparecen

Bitcoin vo.1 en el año 2009 y otras criptomonedas y se adiciona a esto la presencia en el mercado de millones de teléfonos inteligentes con acceso a internet y que pueden ser utilizados prácticamente por cualquier persona para diferentes actividades incluidas las transacciones financieras.

Puntualizando los antecedentes y posicionamiento de las Fintech en Colombia se tiene que estas entidades se han agrupado y **“Colombia Fintech es la Asociación de Fintech en Colombia con más de cuatro años de existencia, que agrupa más de 250 empresas del ecosistema de innovación financiera del país. El gran propósito de esta asociación es dinamizar el ecosistema de servicios financieros digitales a través de estrategias de posicionamiento, conocimiento y capital relacional que apuntan a tres grandes frentes: Inversión, talento e Inclusión financiera digital.” (Colombia Fintech. 2019)**, ante lo cual nos damos cuenta que un buen número de empresas están innovando en el mundo financiero, con las cuales se estructura una amplia dinamización en el sector bancario a través de los servicios digitales, para lo cual se pretende crear e implementar estrategias de posicionamiento, reconocimiento y manejo de las relaciones de mercado, poder y aspectos de cooperación entre los clientes, empresas e instituciones buscando un amplio acercamiento entre todos los actores del proceso financiero y apuntando directamente hacia la masificación en el tema financiero empelando medios digitales.

A partir de los anterior podemos afirmar que **“Las Fintech están cambiando la forma en que se prestan los servicios financieros a las pequeñas empresas y a los hogares de bajos ingresos (Arner et al., 2020)**, como una puerta que se abre a la gente que no tiene grandes montos de dinero ni capitales importantes y que necesitan una herramienta para salir adelante con sus proyectos.

Finalmente debe destacarse que desde un comienzo los bancos tradicionales y las nuevas empresas basadas en los adelantos tecnológicos para ofrecer servicios

financieros no son totalmente rivales extremos ya que estas empresas emergentes buscan financiación en los bancos tradicionales y a su vez los bancos cada día implementan más opciones de atención hacia sus clientes basados en la aplicación práctica y técnica de los avances en el mundo informático. Por tanto, son competidores, pero coinciden y se complementan en diversos aspectos buscando cada uno la fidelización de sus clientes y la apropiación de nuevos para la consecución de sus objetivos como entidad del mundo financiero.

MARCO TEORICO

Las Fintech se han convertido en protagonistas de la evolución de los servicios financieros en todo el mundo, acudiendo a los avances tecnológicos en informática y comunicaciones para ofrecer innovación en este tipo de servicios teniendo al cliente como protagonista preponderante del proceso desarrollado.

Estas organizaciones han sido un elemento de disrupción sin precedentes en el mundo financiero, con lo cual se pretende beneficiar un gran número de clientes tanto los que nunca han podido acceder al mundo bancario por falta de soportes y no cumplimiento de exigencias de la banca tradicional, como a los que ya están incluidos en el sector bancario que pretenden tener a la mano otras opciones para diferentes negocios.

Y es que ***“Es evidente que, en el mundo de hoy, se viene gestando un cambio de preferencias en la manera como los clientes quieren relacionarse con sus entidades financieras”.*** (García. 2017), dado que con estas empresas el usuario es el protagonista del proceso y todo está concentrado en torno a él dado que las primeras

tienden definitivamente a ser una plataforma de solución para sus procesos y problemas de tipo económico y financiero.

Pero veamos de manera somera que es lo que ofrecen en concreto estas entidades a los clientes que deciden ser partícipes de este tipo de actividades financieras:

A través de las Fintech pueden efectuarse pagos digitales para no acudir presencialmente a la entidad y no manejo del efectivo, consiguiendo oportunidad de mejora en cuanto a la seguridad de la persona que maneja ciertos niveles de efectivo.

Un aspecto fundamental que manejan estas organizaciones son los préstamos en línea, con menos requisitos y tiempos de aprobación menores que los que acostumbra la banca tradicional y no se requiere el soporte personalizado en la entidad bancaria.

Estas entidades se convierten en herramientas digitales con las que se ejecutan acciones administrativas y de gestión personal sobre ahorros, gastos, deudas y otros.

Otro aspecto novedoso que abre las puertas a nuevas opciones financieras son plataformas a través de las cuales se pueden efectuar diferentes tipos de inversiones ya sea en monedas novedosas, instrumentos de deuda, bonos, acciones y otros.

No podían faltar las transacciones de seguros en diferentes modalidades, ya sea promoción y venta y diferentes servicios del tema que ofrecen las aseguradoras.

Un aspecto interesante de estas empresas novedosas es la financiación alternativa en donde algunas plataformas otorgan créditos procedentes de personas, entidades bancarias y otras no bancarias.

Complementando estas organizaciones ejecutan gestiones dirigidas a empresas y sus procesos, tales como facturación, finanzas, aspectos contables y administrativos.

A través de estas se pueden ejecutar transferencias de dinero a nivel nacional como

internacional con facilidades que no se tenían anteriormente y con menos costo.

Debemos tener presente que la banca tradicional es poseedora de una sólida infraestructura en los aspectos referentes a esta actividad económica y cuenta con los recursos para invertir en diferentes tipos de aspectos ya sean a nivel de investigación financiera, de prebendas para clientes de estos y tienen definida de manera clara los aspectos regulatorios y normativos que controlan y vigilan el mundo financiero.

Además refiriéndonos a las Fintech y teniendo en cuenta que “ ***Son startups no financieros caracterizadas por generar innovación en productos y servicios, donde las soluciones se realizan con tecnología financiera ágil y sensible, lo que les permite redefinir el panorama competitivo del tradicional sector financiero. (Cuya, 2016)*** , podemos darnos cuenta que colocan en el mercado de las finanzas modelos de innovación y renovación para el conocimiento de los usuarios de ese tipo de servicios con la trascendente eliminación de las barreras de tipo físico y geográfico, ya que se elimina la presencialidad en las sedes de operación y actividades y elimina el factor distancia, aspectos estos que dinamizan los trámites, agilizan cumplimiento de requisitos y redundan en celeridad de las diligencias respectivas.

Es fundamental tener presente que si bien es cierto existe competencia entre ambos sistemas bancarios por la captura y fidelización de sus clientes, también es cierto que pueden actuar como organizaciones complementarias estableciendo una combinación entre ellas para potenciar sus diferentes servicios y esto generará efectos transformadores en el negocio del banco lo que permitirá generar resultados positivos y sobrevivencia en el mercado financiero.

Si tenemos presente que “ **Las asimetrías de información, las externalidades (concentración de poder en pocas entidades) y la existencia de economías de escala, aprendizaje y red que están detrás de numerosos requisitos de acceso de nuevos actores a la actividad financiera son algunos de los principales fallos de mercado que el fenómeno Fintech podría ayudar a corregir**” (Ortiz 2019), podemos darnos cuenta como se resalta a todos los niveles del mundo de la economía las dificultades y requisitos que exige la banca tradicional a las personas que pretenden ingresar como clientes de la misma cuando estas no disponen de respaldo ni soporte económico. .

Pero también podemos afirmar que no todo es color de rosa para las Fintech, también aparecen factores y aspectos que deben resolver y manejar de manera pertinente tales como la información y características de los clientes virtuales ya que «**La seguridad de los datos es la principal barrera de entrada para los nuevos actores. El desafío de los regulares es generar un equilibrio entre la protección de los datos y la innovación en los servicios**» (Marqués. 2019), ya que no siempre la información de los clientes es totalmente verídica y esto puede interferir con las diferentes transacciones a ejecutar, y este pasa a ser un aspecto para tratar de manera cuidadosa y exhaustiva por parte de estas organizaciones para evitar pérdidas y que las entidades tengan clientes no deseables que afecten el cumplimiento de sus objetivos.

Como lo dijimos anteriormente tanto la banca tradicional como las Fintech pueden actuar como organizaciones complementarias en el mundo financiero, pero también es cierto que dadas la diversas facilidades y amplitud de servicios con el cumplimiento de menos requisitos que brindan las segundas, las entidades bancarias habituales deben integrarse a la transformación del mundo financiero y adaptarse a nuevas tendencias

en servicios y si no lo hacen pueden tender a desaparecer ante la arremetida de las nuevas entidades basadas en los avances tecnológicos y de comunicaciones o sea organizaciones digitales en este campo, entonces aparece una disyuntiva para estas empresas: nos acogemos a la nueva realidad del mundo de las finanzas o podemos naufragar y perecer ante la fuerte competencia que ofrecen las Fintech. Uno de los aspectos que juega en contra de las Fintech es la adaptación al marco regulatorio existente y vigente en cada región o país y a las normas comerciales y financieras que deben cumplirse para operar en este campo de la economía, ya que aún existen vacíos en su adaptación legal al conglomerado bancario, pero seguramente con análisis, modificaciones y acciones de acoplamiento al contexto existente pronto harán parte del engranaje del mundo mercantil cumpliendo lo pertinente y convirtiéndose plenamente en un escenario con características de asequibilidad para todo tipo de clientes.

Acorde con los análisis de la infraestructura operacional de las Fintech, pueden dividirse en varios grupos acorde con tamaño, cobertura y nivel de sus transacciones y acorde con **Igual (2016. P21)** estas son : “ **STARTUPS, objetivo: conseguir posicionar su producto/idea - alcanzar posicionamiento para poder sobrevivir ; UNICORNIOS, Objetivo: obtener una amplia base de clientes – desarrolla su actividad independiente de los bancos ; GAFAS, Objetivo: utilizan la innovación para abarcar nuevos mercados - Incrementar usuarios Convertirse en entidades financieras**”, donde observamos diferentes políticas operativas y de relación con la banca tradicional de acuerdo con su estructura financiera y servicios a prestar.

Pero también debemos considerar que “**Las finanzas digitales pueden crear nuevos riesgos para la inclusión financiera que se derivan del acceso desigual a la infraestructura digital, las limitaciones a la alfabetización financiera y digital, y**

los posibles sesgos amplificados por las nuevas fuentes de datos y el análisis de datos (Sahay et al., 2020), ante lo cual finalmente podemos expresar que es muy importante establecer mecanismos y programas de educación financiera para que las personas conozcan, entiendan y comprendan como es el funcionamiento de estos modelos de negocio y sepan tomar las mejores decisiones al respecto.

Finalmente podemos expresar que **“Fintech es la herramienta que tiene como objetivo mitigar los fallos de información. Limita los fallos de mercado, posibilitando la presencia de más oferentes/competidores y su accesibilidad a todos los sectores de la población» (Canedo. 2019)**, ante lo cual se abre un mundo de posibilidades para todo tipo de clientes ya sean nuevos en el sistema bancario u otros que ya han tenido esta oportunidad.

RESULTADOS

- La banca tradicional aún tiene dentro de su política operacional gran número de requisitos y exigencias para los nuevos clientes que alejan de su entorno a muchas personas interesadas en el proceso de bancarización.
- Teniendo presente que **Mora (2022)** planteó **“El Covid trajo un cambio permanente y presionó a las entidades financieras para implementar nuevos enfoques -que pensamos que tomarían de 3 a 4 años en adoptar- en cuestión de meses”** encontramos que las Fintech se han ido posicionando en el mundo financiero ofreciendo diversidad de productos que las convierten en

una excelente alternativa para personas interesadas en transacciones y operaciones del tipo bancario y con la aparición de la pandemia a nivel mundial, esto sirvió de plataforma de lanzamiento para darse a conocer más masivamente y cautivar a gran número de clientes, ante la dificultad e imposibilidad para las transacciones a nivel personal por los peligros de salud que esto implicaba.

- La banca tradicional presenta su voz de protesta ante las pocas normas financieras que controlan las operaciones financieras de las Fintech y **“Un gran reto es que la regulación y el desarrollo tecnológico avancen a la misma velocidad. Es difícil legislar por la ubicuidad y la reinención constante de la propia tecnología” (Hernández.2019)**, lo que de alguna manera facilita el proceso operacional de estas empresas emergentes.
- Si tenemos presente que **“Es importante resaltar que existen dentro de los segmentos dos tipos de servicios. Por un lado están aquellos que intervienen en el mercado financiero con un servicio “disruptivo” que históricamente ha sido ofrecido por el sector tradicional como los seguros o el cambio de divisas. En este caso, mediante la utilización de tecnología se brinda un mejor servicio a menores costos, lo que presiona a los sectores tradicionales a modernizar sus servicios para mantenerse competitivos. Por otra parte, se encuentran los nuevos servicios, caracterizados por ser posibles gracias a la tecnología, como los préstamos entre pares y los pagos mediante teléfonos móviles. Este tipo de servicio tiene un impacto aún mayor dado que llenan nichos de mercado y en algunos casos tienen potencial para redefinir y transformar**

- **subsectores financieros (EY, 2019)**, por tanto encontramos que los productos financieros ofrecidos por las Fintech van desde simples giros de dinero, hasta préstamos económicos, operaciones de seguros, y otras actividades y gran parte de estos servicios pueden ejecutarse con un teléfono celular.
- La banca habitual no obstante poder operar de manera complementaria con las Fintech, debe manejar la expectativa de su minimización y una hipotética desaparición ante la expansiva presencia de estas empresas que emergen con fuerza en el mundo de los negocios financieros. A partir de lo anterior debe integrarse a la realidad actual que vive el mundo ante el estallido de las Fintech como oportunidad para el común de las personas de acceder a productos y servicios bancarios y esto se observa si tenemos en cuenta que . **“Quizás el mayor reto que afronta la banca tradicional sea el tsunami de nuevos competidores con los que tienen que pelear por un hueco en el mercado. Un reto que proviene sobre todo del mundo digital. La banca tiene que asumir importantes y necesarias inversiones en nuevas tecnologías, y en este campo compiten con las fintech, muy ágiles, y las bigtech, que cuenta con cientos de millones de usuarios.” (Romera. 2022).**
- No obstante ser las Fintech empresas que basan su funcionamiento en los avances tecnológicos en comunicaciones y ser poco complicadas para su manejo para el común de la gente a través de Internet, aún no existe la suficiente educación financiera para su óptima utilización de manera que se convierta en una excelente herramienta para los aspectos bancarios y de

finanzas y obtener resultados positivos de estos.

- La banca tradicional se ha visto obligada en cierta parte a recurrir al internet como medio de gestión de negocios, pero **“estas entidades, no suelen añadir productos nuevos en este canal, sino que acostumbran a ofrecer algunos de los productos ya existentes, teniendo esta modalidad de banca online un carácter más informativo que operativo. (García y Romero, 2018)**, ante lo cual se colocan en posición desfavorable frente a las Fintech que recurren plenamente a las herramientas digitales.
- El sistema bancario establecido ha recurrido a ciertas estrategias para de algún modo tratar de contrarrestar el efecto de la presencia de las Fintech como elemento de competencia y dentro de estas están el ofrecer créditos con unos intereses un poco menores a los acostumbrados, extender plazos para los préstamos e invitar a las personas a emplear los escasos canales digitales que tienen para realizar ciertas operaciones bancarias.

DISCUSION DE RESULTADOS

Con la realización del presente trabajo deseamos encontrar las principales características, aspectos y productos que ofrecen las Fintech como una alternativa emergente en el mundo de los negocios y en el ámbito financiero, para entrar a competir de manera fuerte y con posibilidades de sobrevivir en este campo tan competido por la presencia de la banca tradicional que tiene una sólida base

económica y logística, pero acorde con expertos en la materia ***“De no contribuir y formar parte de la transformación del sector financiero, las entidades bancarias, tal y como las conocemos hoy, están abocadas a morir. Ésa es la disyuntiva: abrazar la innovación o perecer” (Suárez. 2018).***

A partir de lo anterior en nuestra opinión la banca tradicional no desaparecerá tan fácilmente, pero si no quiere perder posicionamiento e imagen en este competitivo campo de los negocios deberá entrar a estructurar transformaciones trascendentes de manera que se catapulten como una verdadera alternativa financiera asequible para los clientes y posicionar a cada uno de ellos como eje y núcleo de las transacciones y operaciones y no como un actor de segunda en las actividades bancarias.

Por tanto, la banca tradicional debe laborar intensamente en la creación y formación de una banca financiera integrada que mire al cliente como su objetivo primordial pensando en su plena satisfacción y estructurar servicios virtuales sólidos y efectivos con signos de calidad y oportunidad para acoplarse a la tendencia mundial que emerge con amplias posibilidades de competencia y durabilidad en el mundo de las finanzas.

Además de lo anterior encontramos también existen voces de alerta que primero protestan por la falta de regulación para estas nuevas empresas y segundo advierten sobre problemas con las empresas nacientes ya que ***“Las finanzas digitales pueden crear nuevos riesgos para la inclusión financiera que se derivan del acceso desigual a la infraestructura digital, las limitaciones a la alfabetización financiera y digital, y los posibles sesgos amplificados por las nuevas fuentes de datos y el análisis de datos (Sahay et al., 2020),*** y al observar esto nuestra opinión es que todos los procesos que involucren dinero y finanzas siempre tendrán sus problemas y

dificultades y más aún cuando se trata de procesos virtuales, pero seguramente con los avances tecnológicos poco a poco se irá blindando la actividad para que solo los clientes pertinentes apegados a la verdad sean los que entren a participar en estas actividades de tipo financiero y también es importante que estas entidades de alguna manera exijan requisitos básicos para incluirlos como clientes de la entidad pero sin entrar a multiplicarlos y caer en la costumbre de los bancos tradicionales, razón esta que no los hace ver con buenos ojos por mucha parte de la población. Otro hallazgo importante es que no obstante ser el acceso a las Fintech a través del Internet un aspecto ya ampliamente aplicado por muchas personas también debe tenerse presente que se hace necesario un proceso educativo a nivel financiero para la debida utilización de estas opciones y herramientas bancarias para no caer en errores que lleven a los clientes a la toma de decisiones erróneas y contraproducentes.

Finalmente, otro aspecto relevante encontrado es que la banca tradicional está efectivamente regulada por las entidades de control lo que genera más requisitos y exigencias para los usuarios de estas y la regulación para las Fintech se considera que aún no está plenamente definida y ***“La dinamización en el sector financiero encara un reto a largo plazo: el desafío regulatorio, de supervisión y vigilancia del comportamiento de las grandes tecnológicas” (Sánchez. 2019)***, ante lo cual seguramente se irá complementando el marco regulatorio para estas organizaciones y es que acorde con los expertos es algo laxa comparada con la ejercida a la habitual y sin una regulación ampliamente definida y según los conocedores en la materia hablando de Colombia, esta debe regular en aspectos tales como la caracterización de las empresas emergentes definiendo claramente que actividades puede desarrollar, requisitos para su creación, entidades para auditoria, supervisión y control y sanciones administrativas y penales ante el incumplimiento en la normatividad.

CONCLUSIONES

- Los cambios, avances y transformaciones en el mundo digital en las últimas décadas han generado diversas herramientas operativas emergentes que establecen nuevos modelos de negocios y de operación para las personas del común y diferentes empresas y organizaciones.
- Las Fintech a pesar de no ser exactamente empresas del sector bancario plenamente establecido, han surgido como una alternativa para la prestación de servicios financieros que eran prestados hasta hace poco exclusivamente por bancos y estos últimos necesariamente cumplen con la regulación del sector.
- La filosofía de las Fintech está estructurada en mejorar de manera trascendente la calidad y tipos de servicio que ofrece la banca tradicional, y ***“El éxito que han tenido las empresas fintech en el mundo se debe principalmente a que buscan satisfacer las necesidades no cubiertas por la banca tradicional. (Cuesta et. al, 2015).”***
- Por supuesto que la banca tradicional se ha visto afectada por la aparición y surgimiento de las organizaciones financieras digitales como una fuerte competencia de este modelo de negocios, lo que obliga a la primera a establecer transformaciones de fondo para continuar vigentes y no naufragar como consecuencia del posicionamiento de las Fintech.
- Dado que las empresas digitales emergentes ya tienen una creciente difusión y aceptación entre el común de la gente, se hace necesario estructurar programas, planes y acciones de educación financiera para no caer en malas decisiones y aprovechar al máximo las oportunidades brindadas por el nuevo actor del mundo de los negocios de tipo bancario.

FUENTES BIBLIOGRAFICAS

- García, M.; Castañón, H. (2019). Diez modelos de negocio que han surgido a partir de Fintech. KPMG. Delineando Estrategias. Recuperado de <https://www.delineandoestrategias.com.mx/>
- Cuenca, A. (2019). El puzzle de frases que marcaron la jornada Fintech de la CNMC. Recuperado de <https://blog.cnmc.es/>
- Capera Romero, L., & González Arbeláez, Á. (2011). Un índice de bancarización para Colombia. Banco de la República. Recuperado de <http://www.banrep.gov.co/es/estabilidadtema-64>
- Larrán, J., & de los Reyes, M. (2007). La banca por internet como innovación tecnológica en el sector bancario. Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. Recuperado de <http://www.redalyc.org/>
- Fernández de Lis, S., Llanes, M. C., Lopez Moctezuma, C., Rojas, J. C., & Tuesta, D. (2014). Inclusión financiera y el papel de la banca móvil en Colombia: desarrollos y potencialidades. BBVA Research. Recuperado de <https://www.bbvaresearch.com/publicaciones/inclusion-financiera-y-el-papel-de-labanca-movil-en-colombia-desarrollos-y-potencialidades/>

- Garzón, E. (2018). El futuro de la bancarización y la banca tradicional de cara a las Fintech. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/>
- Marco Teórico Fintech. Apuntes de finanzas. Recuperado de <https://www.docsity.com/>
- Brito, C; Castro, B. (2019). Los Modelos de negocio Fintech y su aplicación a la generación del valor de las PYMES del sector de la construcción del municipio de Pereira, Risaralda. Recuperado de <https://repository.eafit.edu.co/>
- Suárez, C. (2018). Fintech en el sector bancario. Ciencias Económicas y Administrativas, Administración de Empresas. Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/>
- Pinzón, L; Tordecilla, J; Silva, J. (2021). Exponer el modelo Fintech como alternativa de financiación para microempresas del sector comercial. Fundación Universitaria Compensar. Recuperado de <https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/>
- Saldarriaga, L; Gallego, V. (2020). Caracterización de la Industria Fintech: Análisis e implicaciones. Tecnológico de Antioquia, Institución Universitaria. Recuperado de <https://dspace.tdea.edu.co/>
- Peña, S. (2020). Características determinantes de los emprendimientos Fintech para su transformación en modelos de negocio atractivos a financiación. Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de <https://repositorio.unal.edu.co/>

- Coll, F. (2017). Repercusiones de las empresas Fintech en la banca. Economipedia. Recuperado de <https://economipedia.com/>
- Barrera, J. ¿Son una amenaza las Fintech para la banca? Facultad de Ciencias Empresariales Icade Business School. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/>
- Fintech . Online Short Course. Harvard. Office of the Vice Provost for Advances in Learning. Recovered from <https://harvardx-onlinecourses.getsmarter.com/>
- Kagan, J. (2020). Financial Technology, Fintech. Investopedia. Recovered from <https://www.investopedia.com/>
- Fintech. Save Word. Definición de Fintech. Recovered from <https://www.merriam-webster.com/>
- Fintech Companies in the U.S.A. Full list 2022, (2021). Recovered from <https://blog.cfte.education/>
- Haverstock, E. (2021). The 11 biggest Fintech Companies in América 2021. Forbes. Recovered from <https://www.forbes.com/>
- Vujevic, T. (2022). 7 must-have features of fintech apps for better user retention. DECODE. Recovered from <https://decode.agency/>
- McDermott, k. (2022). FinTech Futures Jobs: Why you should think about culture for your next fintech job. Recovered from <https://www.fintechfutures.com/>
- Hyde, G. (2022). Eight fintech firms with impressive people and planet initiatives. Fintech Futures. Recovered from <https://www.fintechfutures.com/>
- Pugh, A. (2022). The systemic risks and vast opportunities in fintech. Fintech Futures. Recovered from <https://www.fintechfutures.com/>

- What Is Fintech? Examples Of Types, Features And Products. (2020). Selleo. Recovered from <https://selleo.com/>
- Mayor, T. (2021). Fintech, explained. MIT, Management Sloan School. Recovered from <https://mitsloan.mit.edu/>
- Fintech trends: Five insights for now and the future, balancing innovation with risk and controls. Deloitte. Recovered from <https://www2.deloitte.com/>
- Fong, D; Han, f; Liu, L; Qu, J; Shek, A. Seven technologies shaping the the future of fintech. (2021). Recovered from <https://www.mckinsey.com/>
- Top 10 Fintech Products. Recovered from Market Insights. Consulteer. Recovered from <https://www.consulteer.com/>
- An introduction to fintech : key sectors and trends. (2016). Market Intelligence. Recovered from <https://www.spglobal.com/>