



Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

FINTECH COMO HERRAMIENTA DE IMPACTO POSITIVO: OPORTUNIDADES Y RIESGOS

Autor: Beibhinn Hickey

Director: Braulio Cano Pareja

MADRID | abril 2023

Índice

1. Introducción	3
1.1 Justificación y elección del tema	6
1.2 Objetivos de investigación	7
2. Metodología	8
2.1. Metodología utilizada	8
2.2 Consideraciones metodológicas	9
3. Marco teórico	12
3.1 Panorama del sector de las empresas tecnológicas financieras	12
3.2 Oportunidades de las fintech para crear un impacto positivo	19
3.3 Riesgos que limitan a las fintech como herramienta para crear un impacto positivo	24
4. Resultados	31
4.1 Caso práctico: NuBank y N26	31
4.1.1 Panorama de la empresa	31
4.1.2 Revisión de las oportunidades específicas utilizando el caso de NuBank	36
4.1.3 Revisión de los riesgos específicos utilizando el caso de N26	39
4.2 Entrevistas en profundidad	42
4.2.1 Introducción	42
4.2.2 Oportunidades de las fintech para crear un impacto positivo	44
4.2.3 Riesgos que limitan a las fintech como herramienta para crear un impacto positivo	46
5. Conclusiones	48
5.1 Contribuciones académicas y prácticas	50
5.2 Limitaciones del trabajo	51
5.3 Conclusión personal	53
6. Bibliografía	55
7. Anexo	63

Resumen

El auge de la tecnología financiera, o fintech, ha revolucionado la industria de los servicios financieros y tiene el potencial de crear un impacto positivo en la sociedad. Las fintech tienen la capacidad de aumentar la inclusión financiera, promover el bienestar financiero, reducir el impacto medioambiental, e impulsar el impacto social y de gobernanza, al tiempo que mejoran la diversidad, la equidad y la inclusión.

Sin embargo, como cualquier otra tecnología emergente, las fintech también presentan riesgos y desafíos que deben abordarse para garantizar que los aspectos positivos de estas tecnologías eclipsen su lado negativo. Algunos de estos riesgos son el cumplimiento de la normativa vigente o el desajuste entre el desarrollo de los marcos normativos locales y globales y el avance de las tecnologías, los "sandboxes" (Un espacio bien definido entre fintech y reguladores para probar productos, servicios y soluciones en un entorno regulatorio controlado y relajado en el que ambas partes aprenden activamente) y la confianza y la seguridad (Everhart, 2020)

Esta tesis, titulada "Fintech como herramienta de impacto positivo: oportunidades y riesgos", explora el potencial de las fintech de generar un efecto significativo en la sociedad, así como los riesgos y retos asociados a estas tecnologías disruptivas. El impacto positivo que las fintech existen para crear se analiza en profundidad recurriendo a un marco teórico que esboza los diversos aspectos oportunistas. Por el contrario, el papel identifica y analiza los riesgos asociados a las fintech.

El papel también se basa en pruebas empíricas de estudios de casos de dos empresas emergentes de fintech, NuBank y N26, para demostrar cómo las fintech pueden impulsar una influencia positiva. Pero también, cómo no son inmunes a los muchos riesgos de operar en una industria de este tipo. Además, como parte del análisis se ofrecen testimonios de un panel de expertos del sector específicamente seleccionados. Se realizaron entrevistas en profundidad con diferentes profesionales destacados en sus respectivos campos para comprender mejor el impacto potencial que las fintech se proponen tener en la sociedad en general. Para hacer esta evaluación se prestó especial atención a que las personas entrevistadas procedieran de dos de las áreas centrales, a

menudo conflictivas, que existen en cualquier fintech: Estrategia de crecimiento y Cumplimiento normativo.

Este estudio contribuye al creciente interés que existe hoy en la literatura sobre la definición de una fintech y la propia industria, al tiempo que ilustra el impacto que pueden tener en un medio y largo plazo. Además, las ideas y conclusiones del documento son relevantes para los inversores de impacto, los profesionales de la industria fintech y los responsables políticos y reguladores que buscan aprovechar el potencial de este tipo de empresas para crear un impacto positivo entre sus clientes, comunidades en las que operan y la sociedad en general.

Palabras clave

fintech; positive impact; financial inclusion; financial wellbeing; environmental, social, and governance; regulatory compliance; trust and security

fintech; impacto positivo; inclusión financiera; bienestar financiero; medio ambiente, social y gobernanza; cumplimiento normativo; confianza y seguridad

1. Introducción

Este trabajo pretende entender qué elementos definen a una fintech y su capacidad para ser utilizada como herramienta de impacto positivo. Para empezar, fintech es un término que surge de la combinación de las palabras "tecnología" y "finanzas", que se refiere al uso de la tecnología para mejorar y automatizar los servicios financieros (Kagan, 2023).

La industria fintech ha crecido considerablemente desde 1933, cuando se acuñó el término por primera vez. Sin embargo, cabe señalar que el término no se popularizó hasta que la banca online se comenzó a normalizar a principios de la década de los 2000. Por lo tanto, a menudo se afirma que las fintech, tal y como las conoce el mundo moderno, nacieron a principios de la década de los 2000 (Havelock, 2020). Su impacto ha revolucionado el sector financiero, pero también la sociedad en su conjunto. Es de sobra sabido que todos nos hemos visto impactados o afectados por las nuevas tecnologías de muy diversas maneras (White, 1998). Nuestra vida cotidiana se ha visto afectada por los avances tecnológicos entre las industrias existentes, creando al mismo tiempo una disrupción que ha dado lugar a la aparición de nuevas industrias. En este caso, el sector financiero no es ninguna excepción.

Lo más evidente es observar cómo las instituciones financieras se comunican con sus clientes, así como la forma en que la regulación financiera ha cambiado significativamente en la última década (Parenti, 2022). Pero el éxito de las fintech no puede acreditarse únicamente a los avances tecnológicos. En cambio, debemos considerar cómo son un producto de su entorno, tanto a través del empuje tecnológico como del tirón del mercado en el que operan en cada caso. La crisis financiera de 2008 fue un momento decisivo para estas empresas, ya que se perdió por completo la confianza en las instituciones financieras tradicionales, abriendo un horizonte de posibilidades. Más recientemente, la pandemia del COVID-19 revolucionó aún más el espacio financiero, allanando aún más el terreno para las fintech, que han trastocado un mercado que poco había cambiado durante siglos.

Las fintech introdujeron un nivel de competencia a una escala o tamaño nunca vistos, revolucionándolo por completo al desarrollar nuevos productos y servicios financieros

creativos e innovadores para los consumidores (Gimpel et al., 2017). Así, estos nuevos players desafían el modelo o la estructura convencional del mercado y de los servicios financieros, y lo hacen creando un impacto positivo. Este estudio se propone profundizar precisamente en los aspectos específicos del impacto que tiene este tipo de empresas. Analizando las oportunidades y los riesgos a los que se exponen las fintech, podremos ofrecer una mejor perspectiva del concepto de fintech como herramienta de impacto positivo.

Los startups, las empresas de financiación digital y los neobancos han surgido como actores clave en este sector en expansión (Gomber et al., 2018). Datos recientes señalan que las inversiones mundiales en fintech alcanzaron los 107.800 millones de dólares en 2022 (Caplain, 2022). El término fintech se ha convertido en una tendencia entre la industria de servicios financieros, pero también a nivel académico. Como tal, existe un amplio número de estudios teóricos sobre el tema. Dicho esto, hay menos investigaciones disponibles sobre la influencia de las fintech, y aún menos sobre las oportunidades y riesgos que supone. Los responsables políticos y reguladores consideran las fintech como una oportunidad para hacer que el sistema financiero sea "más eficiente, eficaz y resistente" (Lagna & Ravishankar, 2022).

Aun así, aunque algunos trabajos recientes han revisado el alcance de las fintech en la sociedad, aún está por ver y evaluar de forma objetiva y sistematizada. Esta falta de normalización plantea un reto para comprender realmente hasta qué punto las fintech han creado un impacto, ya sea positivo o negativo. Si tenemos en cuenta las diferentes regiones geográficas, las necesidades de los clientes y las tendencias financieras, algunos análisis pueden registrar y asignar diferentes impactos ponderados. Lo que es más impactante en una región puede tener poco o ningún impacto en otra. Un ejemplo de ello puede verse en los países en desarrollo, donde la presencia de las fintech puede ser el factor definitorio para ayudar a sus habitantes a salir del umbral de la pobreza mediante el acceso a los servicios financieros (Lagna & Ravishankar, 2022). Este mismo impacto a tal escala no se percibe entre los países desarrollados. Esto hace que informar sobre este impacto utilizando un marco estandarizado resulte problemático. Por ello, se ha llevado a cabo un análisis exhaustivo utilizando una combinación de prácticas teóricas,

empíricas y prácticas con el fin de comprender mejor el impacto a partir de una serie de fuentes y análisis diferentes.

Otro problema que plantea la bibliografía es si las fintech pueden considerarse una herramienta de impacto positivo en todos los casos. De nuevo, la cuestión radica en la falta de un sistema de medición sistemático disponible. A nivel académico, las investigaciones existentes se centran principalmente en analizar los beneficios de las fintech para nuestra sociedad. Tanto el Banco Mundial como el Fondo Monetario Internacional han proyectado la capacidad de las fintech para ser utilizadas como herramienta de impacto positivo fomentando la inclusión financiera. Señalan el enfoque efectivo que esto tiene en la reducción de la pobreza (GPFI, 2017).

Además, si tenemos en cuenta los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, podemos afirmar que las fintech se proponen contribuir a la consecución de siete de los diecisiete objetivos marcados. Estos son: ‘la erradicación de la pobreza’ (ODS 1), ‘el hambre cero’ (ODS 2), ‘la promoción del bienestar’ (ODS 3), ‘la garantía de una educación de calidad inclusiva y equitativa’ (ODS 4), ‘el crecimiento económico sostenible’ (ODS 8), ‘la reducción de las desigualdades’ (ODS 10) y ‘el consumo sostenible’ (ODS 12) (United Nations, 2023). Dicho esto, los estudiosos aún no han considerado el daño que pueden entrañar estas empresas. Si una fintech está impactando de forma positiva y negativa en la sociedad, ¿cuál es el factor decisivo para justificar que el impacto positivo supera al negativo?

El objetivo de esta investigación es aportar contribuciones teóricas, empíricas y prácticas para llenar este vacío en la literatura existente acerca de este tema. Comenzamos con una revisión en profundidad de la bibliografía que aporta sólidas contribuciones teóricas. Después se ofrece una sólida justificación objetiva a través de un análisis empírico de casos prácticos que compara las oportunidades y los riesgos que implican dos empresas de tecnología financiera. A continuación, y, para terminar, completamos esta contribución con una serie de entrevistas a expertos profesionales del sector. La combinación de estas tres contribuciones aclara el concepto de fintech como herramienta de impacto positivo y profundiza en las oportunidades y riesgos asociados.

Utilizamos este método para desarrollar, definir y proponer nuestras conclusiones de forma concisa y coherente. Esto nos permite extraer recomendaciones sólidas para los profesionales y añadir ideas significativas a la literatura académica sobre el tema. Se introduce un punto de vista diferente que revisa las fintech de una manera que considera tanto los aspectos positivos como los negativos. De este modo, se introduce un enfoque más completo en la investigación realizada sobre el sector que se ajusta mejor a la realidad de lo que determina el impacto de las fintech.

1.1 Justificación y elección del tema

Este tema merece una mención especial, ya que combina el potencial de rentabilidad financiera con la oportunidad de crear un impacto social y medioambiental positivo. Las fintech han sido un tema de innegable interés creciente dado que en 2017 se publicaron 7.140 artículos en Google Scholar sobre el tema, frente a los 25.200 artículos de 2022, lo que supone un aumento de hasta un 254%. Además, cuando profundizamos en la correlación entre fintech e impacto positivo, vemos que el interés ha crecido un 664% en los últimos cinco años. Encontramos 1.770 artículos publicados en Google Scholar en 2017 frente a 13.500 artículos en 2022 relacionados con el impacto positivo de las fintech. (Google Scholar, 2023). Esto pone claramente de manifiesto el inmenso impacto que las fintech han tenido en la literatura académica de los últimos años, a la vez que justifica también la necesidad de investigar y puntualizar su potencial de impacto positivo.

Además, este tema no solo es interesante, sino también increíblemente relevante. En los últimos años, el hipercrecimiento de las fintech ha perturbado el sector bancario como nunca habíamos visto. Es un tema de continuo interés y debate debido al significativo impacto creado en el panorama de los servicios financieros y mundo empresarial actual. Las fintech han formado parte de una revolución global de la digitalización que ha transformado la forma en que las personas acceden y utilizan los servicios financieros y se relacionan con su dinero. A medida que los consumidores, las comunidades y las industrias, dependen cada vez más de los servicios digitales, no es de extrañar que veamos una correlación directa en el sector de las fintech.

Personalmente, elegí este tema porque quería aportar mi experiencia de primera mano en el sector para enriquecer la conversación. Además, después de graduarme, continuaré mi carrera profesional en el sector fintech y, como tal, quiero ampliar mis conocimientos sobre el impacto que tiene este sector del que voy a formar parte y ya llevo haciéndolo en el último año. Desde mi experiencia, quiero aportar mi grano de arena a pequeña escala, con el fin de inspirar un cambio a mayor escala. Personalmente coincido con la creencia de que las fintech son una herramienta que crea impacto positivo, pero es el peso y el grado en que las oportunidades y riesgos que este impacto implica, lo que originalmente guió mi curiosidad. Además, tuve el privilegio de colaborar con una prestigiosa boutique internacional de inversión de impacto, aprovechando su experiencia en comités de impacto e inversión para orientarme en mi exhaustivo análisis acerca del tema.

1.2 Objetivos de investigación

El objetivo principal de este documento es comprender el papel que desempeñan las fintech en la creación de impacto positivo y determinar las oportunidades y riesgos que se asocian a esta afirmación. De forma secundaria, analizaremos las oportunidades de aumentar la inclusión financiera y mejorar el bienestar financiero, así como de proporcionar una forma más cómoda y eficiente de acceder a los productos y servicios financieros a los usuarios. Tendremos en cuenta específicamente a los colectivos no bancarizados e insuficientemente atendidos. Por otro lado, estudiaremos los riesgos que experimentan tanto la industria como las sociedades en las que coexisten estas fintech, y pondremos especial interés en el cumplimiento de la normativa, los “sandboxes”, la confianza y la seguridad.

2. Metodología

Para tratar de arrojar luz sobre el problema teórico examinado y, sobre todo, con el objetivo de ofrecer una solución práctica a los profesionales que tratan de analizar las oportunidades y los riesgos asociados a las fintech como herramienta de impacto positivo, hemos llevado a cabo el trabajo que se describe a continuación.

2.1. Metodología utilizada

Para alcanzar con éxito el objetivo de este trabajo; entender el papel que juegan las fintech en la creación de impacto positivo y determinar las oportunidades y riesgos que se asocian a esta afirmación, hemos seguido una metodología cualitativa estructurada en tres partes.

En primer lugar, realizamos una revisión en profundidad de la bibliografía existente relacionada para identificar los aspectos que se reconocen como criterios clave y que deberían estar presentes en las fintech como herramienta de impacto positivo. A partir de esta investigación, identificamos las categorías y subcategorías que se presentan como oportunidades y riesgos que afectan a la industria fintech.

En segundo lugar, realizamos entrevistas formales en profundidad con expertos de la industria fintech, que examinaron los resultados obtenidos en la primera parte del trabajo, complementando y afinando las ideas derivadas de nuestro análisis teórico en caso de que fuera necesario. Estos expertos fueron seleccionados en función de su trayectoria en áreas relacionadas con la industria fintech y su nivel de experiencia (Véase la tabla 1). Queríamos asegurarnos de que estos expertos procedían de diferentes áreas especializadas dentro de la industria fintech para garantizar que se trataba de una investigación imparcial y no sesgada.

Por último, para permitir la aplicación de los criterios que convierten a las fintech en una herramienta de impacto positivo mediante el análisis de las oportunidades y los riesgos, propusimos, como subproducto y contribución clave de nuestro estudio, el uso de una comparación de casos prácticos que permitiera a los profesionales de la industria fintech comparar los impactos en la vida real.

Se eligió esta estructura metodológica en tres pasos para comprender mejor los procesos humanos y las coincidencias que conforman las diferentes creencias en torno al fenómeno de que las fintech son una herramienta de impacto positivo. Con los resultados obtenidos a partir de esta estructura en tres pasos, los lectores disfrutarán de bibliografía acreditada académicamente con conocimientos de expertos y ejemplos de la vida real. Esto les permitirá tomar decisiones más informadas y orientar su práctica profesional eligiendo la opción fintech más adecuada entre la gran cantidad de alternativas posibles.

Tabla 1: Panel de expertos

Nº	Años de experiencia	Área de especialización
Experto 1	7	Marketing & Communications
Experto 2	7	Local Strategy & Operations
Experto 3	10	Growth Strategy & Operations
Experto 4	10	Compliance & AFC
Experto 5	5	Compliance & AFC

(Fuente: Autores)

2.2 Consideraciones metodológicas

Para alcanzar con éxito el objetivo principal y secundario de esta investigación se eligió una metodología en tres pasos. En primer lugar, la revisión de la literatura existente realizada permitió identificar y comprender el conjunto de criterios necesarios para definir qué es una fintech y el impacto positivo que estas pueden crear.

Se ha establecido académicamente que hay tres características principales de la inversión de impacto: debe ser intencional, beneficiosa y mensurable (Fernández Fernández et al., 2021). Una vez establecido esto, podemos agrupar las oportunidades y riesgos asociados al problema teórico en categorías y subcategorías por orden de importancia. Cabe señalar que no existe un límite de oportunidades y/o riesgos que podrían asociarse al problema teórico, pero a efectos de este estudio, analizamos un número determinado de cada uno de ellos. Esta elección se hizo con el fin de aumentar

la profundidad y la cohesión de la investigación. Las oportunidades analizadas en profundidad fueron la capacidad de incrementar la inclusión financiera y mejorar el bienestar financiero. Se prestó especial interés a las personas no bancarizadas. Por otro lado, el análisis en profundidad de los riesgos infringía el cumplimiento de la normativa, los sandboxes, la confianza y la seguridad.

Además, se han considerado las voces expertas de los profesionales del sector fintech a los que entrevistamos en la siguiente fase de este proceso metodológico. En su mayoría procedían de dos mundos diferentes ampliamente conocidos dentro de la industria fintech: Crecimiento y Cumplimiento normativo. Nos pareció imperativo incluir a expertos de estas dos funciones diferentes, dado que sus objetivos son a menudo contradictorios. Es importante señalar aquí que las transcripciones de estas entrevistas fueron transcritas, sin embargo, con el fin de cumplir con el recuento de palabras, hemos añadido sólo un ejemplo de transcripción que se puede encontrar en el Anexo.

Por un lado, en Crecimiento son responsables de impulsar la captación de clientes y el crecimiento de los ingresos de la compañía. Desarrollan y ejecutan estrategias para atraer y retener clientes, aumentar el volumen de transacciones y ampliar la cuota de mercado de la empresa. Los equipos de crecimiento se centran en el desarrollo de productos, la experiencia del usuario, el marketing y las ventas para alcanzar sus objetivos. Su principal objetivo es generar ingresos y construir la marca de la empresa.

Por el contrario, el área de Cumplimiento normativo es responsable de garantizar que la empresa cumpla todas las leyes y reglamentos pertinentes en los mercados en los que actúa. Los equipos de cumplimiento se centran en mitigar el riesgo, prevenir el fraude y el blanqueo de capitales, proteger los datos de los clientes y garantizar la seguridad de las transacciones. Trabajan en estrecha colaboración con los organismos legales y reguladores para garantizar que la empresa opera dentro de los límites vigentes de la ley. Es crucial para asegurar y mantener la confianza de clientes e inversores, y el incumplimiento de la normativa puede acarrear graves consecuencias jurídicas y financieras.

En última instancia, consideramos necesario utilizar estudios de casos modernos para añadir valor a los objetivos de este documento. Se realizó un análisis comparativo en profundidad teniendo en cuenta dos empresas fintech, NuBank y N26. Ambas empresas fueron fundadas en 2013 sin embargo, 10 años después vemos como una cotiza en bolsa con más de 70,9 millones de clientes y la otra sigue siendo privada con más de 8 millones de clientes. La comparación de casos prácticos ilustra los conceptos teóricos con ejemplos del mundo real, lo que hace que el contexto sea más tangible y relacionable para los profesionales. Además, se eligió este tipo de metodología para proporcionar una visión práctica sobre la cuestión específica de si las fintech pueden ser una herramienta de impacto positivo, aumentando la credibilidad de las oportunidades y riesgos que realmente existen y que han tenido un impacto en tiempo real en estas empresas fintech.

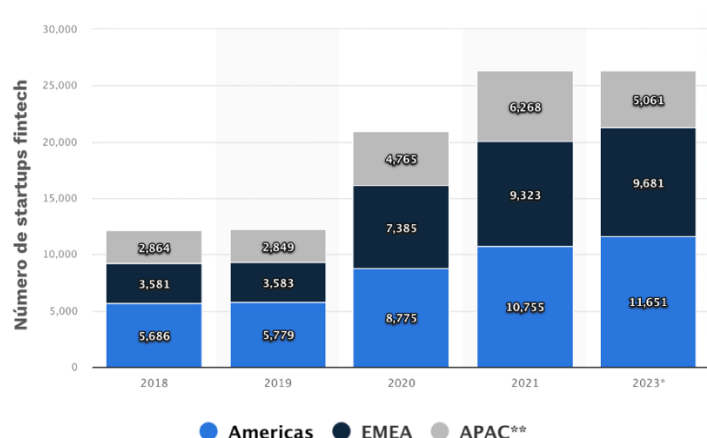
3. Marco teórico

3.1 Panorama del sector de las empresas tecnológicas financieras

En esta sección definiremos lo que significa el término "fintech" y daremos una breve visión general de la evolución de la industria desde su nacimiento a principios de la década de los 2000. Además, explicaremos qué se entiende por una inversión de impacto positivo para comprender plenamente el concepto y examinaremos más de cerca las razones por las que debería investigarse la aplicación de este tipo de estrategias de inversión en el sector fintech.

Para empezar, el término fintech surge de la combinación de las palabras "tecnología financiera", y se refiere al uso de la tecnología para mejorar y automatizar los servicios financieros (Kagan, 2023). Se ha convertido en un fenómeno que pocos han pasado por alto. (Véase la figura 1). Existe una amplia gama de usos y herramientas, como aplicaciones de banca móvil, plataformas de inversión online, monederos digitales, tecnología blockchain e inteligencia artificial. Las fintech han evolucionado desde las sombras de nuestra sociedad hasta hacerse patentes en nuestro día a día desde que los bancos tradicionales dieron el salto a Internet (Dietz et al., 2016).

Figura 1: Crecimiento mundial de los startups fintech



Fuente: Statista, 2023

Y es que, aunque los bancos tradicionales se han digitalizado, muy poco ha cambiado realmente. Las experiencias son frustrantes y no tienen en cuenta el estilo de vida moderno y la forma de relacionarse de sus clientes. Los bancos se esconden tras papeleo poco claro, y sus sucursales físicas siguen siendo las guardianes de sus servicios (eso sí, cuando están abiertas). La confianza no se ha recuperado del todo desde la crisis financiera de 2008 y la sociedad está abrumada por la enorme proliferación de infinitas posibilidades de inversión diferentes. ¿Acciones? ¿EFT? ¿Criptomonedas? ¿NFTs? Las amenazas y los riesgos asociados a la delincuencia financiera crecen a gran velocidad, exigiendo a los bancos una respuesta más innovadora. En pocas palabras, los bancos tradicionales han estropeado la relación de las personas con su dinero. Es debido, entre otros factores, a esta frustración y a esta perspectiva sesgada que se explica la exitosa aparición de las fintech y las oportunidades que existen para ser explotadas.

En los últimos 20 años, el propio sector ha experimentado cambios colosales que merece la pena destacar. El sector de las fintech es un concepto relativamente nuevo que puede remontarse a principios de la década de los 2000 (Kagan, 2023). Su presencia e influencia no se percibió a gran escala en la industria financiera hasta después de la crisis financiera de 2008 (Branzoli & Supino, 2020).

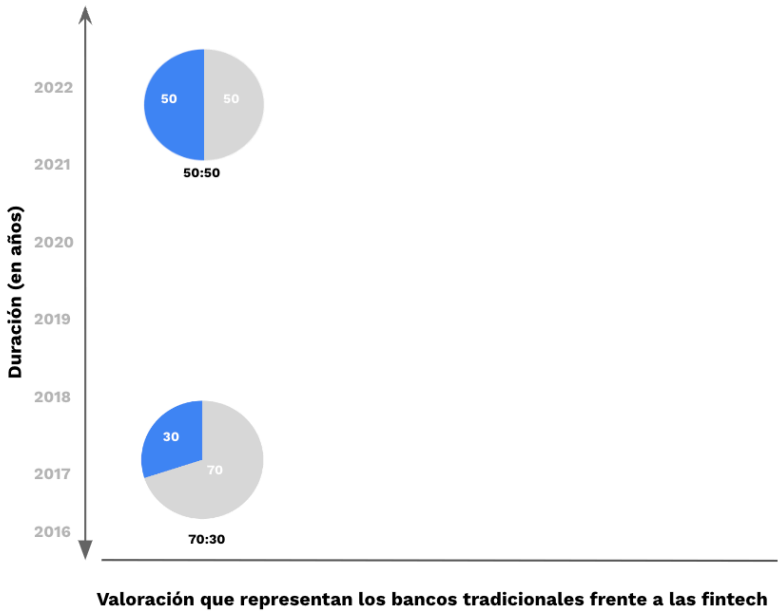
Algunas de las primeras fintech que generaron un ruido notable a principios de la década de los 2000 son PayPal (fundada en 1998), Square (fundada en 2009) y Stripe (fundada en 2010) (Skinner, 2016). En esa época, el concepto de un banco totalmente digital sin sucursales físicas aún no estaba normalizado. Tras la caída de Lehman Brothers, observamos un cambio directo hacia los startups fintech que pretendían ofrecer servicios bancarios principal o exclusivamente a través de canales digitales. Este fenómeno de nicho se centró en ofrecer formas más rápidas, eficientes y cómodas de realizar y recibir pagos online, y a medida que este fenómeno crecía, también lo hizo la aparición de bancos digitales y neobancos dentro del sector. Esta nueva generación de bancos utilizó las tecnologías digitales para irrumpir en el sector bancario tradicional y revolucionarlo por completo (Wewege et al., 2020). Estos neobancos se centraron en ofrecer servicios bancarios y financieros innovadores y fáciles de usar a través de aplicaciones móviles y otros canales digitales.

Más recientemente, la pandemia del Covid-19 ha acelerado la disrupción digital y hemos asistido a un giro hacia la banca digital, que ha dado a las fintech y otros actores digitales la oportunidad de consolidar su avance en la categoría. En 2020 los consumidores se vieron obligados a adaptarse al distanciamiento social y a las medidas de confinamiento, lo que los animó a utilizar aplicaciones móviles y servicios online como una forma más cómoda y segura de gestionar sus finanzas al evitar el contacto. Del mismo modo, los consumidores recurrieron a las compras online por estas mismas razones, lo que incrementó la actividad del comercio electrónico y provocó un aumento de los pagos contactless.

En ese momento, y aunque las fintech aún no dominan la capitalización del mercado, su rápido crecimiento y su relevancia para los clientes en algunas de las partes más rentables del negocio de los servicios financieros, lograron captar la atención de los inversores. La relación entre los inversores y las preferencias de los clientes dentro de este sector puede considerarse simbiótica. En 2020, se invirtieron 40.000 millones de dólares a escala mundial en empresas fintech, cifra que se elevó a 52.000 millones de dólares tras el primer semestre de 2021 (Dietz et al., 2021). Además, se informó de que la capitalización total del mercado mundial era de 16 billones de dólares en 2021, que luego se redujo a 14,5 billones en 2022.

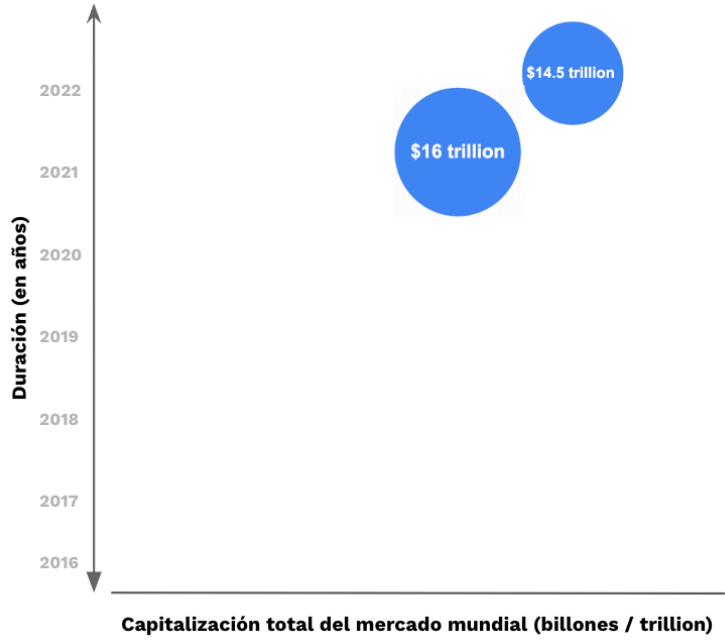
Sin embargo, la clave no es la capitalización de mercado, sino cómo se representa la valoración. En 2022, las entidades bancarias tradicionales representaban la mitad de esta valoración, mientras que las fintech representaban la otra mitad. La valoración de las fintech ha crecido de una cuota del 30% hace cinco años a una cuota del 50% en la actualidad, un hipercrecimiento que exigió el interés de los inversores (Véase la figura 2). (Dietz et al., 2022).

Figura 2: Crecimiento del valor de capitalización bursátil en el sector bancario



(Fuente: elaboración propia a través de Dietz et al., 2022)

Figura 3: Crecimiento del valor de capitalización bursátil en el sector bancario



(Fuente: elaboración propia a través de Dietz et al., 2022)

Además, 2021 fue un año récord respecto del aumento del capital invertido en compañías fintech. La última ronda de financiación del neobanco alemán N26, en octubre de 2021, ascendió a 748 millones de dólares (700 millones de euros), lo que elevó su valoración a 9.938 millones de dólares (9.300 millones de euros). Una cifra superior a la capitalización bursátil del centenario banco de Alemania, Commerzbank, que se valoraba entonces en 8.976 millones de dólares (8.400 millones de euros) en bolsa al cierre de la sesión del 24 de noviembre. N26 es una de las fintech de mayor crecimiento en los últimos años, pero hay otros neobancos con valoraciones más altas, como el británico Revolut, que alcanzó los 33.000 millones de dólares (29.400 millones de euros) tras su última ronda de financiación de 800 millones de dólares (710 millones de euros).

En otros sectores fintech como el pago a plazos, la sueca Klarna destacó en Europa con una valoración de 45.600 millones de dólares (40.640 millones de euros) en junio de 2021. Frente a estas cifras están las de la banca tradicional. Al cierre del 24 de noviembre en España, Santander valía 55.888 millones de dólares (52.300 millones de euros) y BBVA, 36.971 millones de dólares (34.600 millones de euros). Entre los grandes bancos internacionales, la capitalización bursátil de BNP Paribas era de 78.284 millones de dólares (73.280 millones de euros) y la de HSBC de 115.161 millones de dólares (107.800 millones de euros) en la misma fecha. (N26, 2021).

En 2022 se planteó un terreno mucho más traicionero, ya que el panorama financiero experimentó nuevamente la reactivación de las cuestiones las geopolíticas; los efectos a largo plazo de la pandemia del COVID-19, la invasión rusa de Ucrania, las interrupciones de la cadena de suministro que afectaron a una crisis de abastecimiento energético en Europa, y el aumento de las tensiones en torno a Taiwán, entre otros (Cembalest, 2023). El aumento de los riesgos macroeconómicos y geopolíticos, así como la subida de los tipos de interés, han dejado a estas fintech en un mercado marcado por gran volatilidad e incertidumbre. Esto plantea retos únicos, ya que las fintech se han visto obligadas a adaptar sus estrategias empresariales en medio de un clima económico muy incierto. El aumento de la inflación está afectando a los clientes, que tienen que hacer frente a un mayor coste de la vida por la subida de los precios, a pesar de tener un menor poder adquisitivo en general. Las empresas de tecnología financiera necesitan un modelo de

negocio ágil que les permita moverse con rapidez y ser flexibles ante los cambios del mercado, en beneficio de sus clientes. (Dietz et al., 2022).

En la actualidad, el sector de las fintech sigue ganando fuerza y relevancia para los clientes y la economía. En Europa, al menos una fintech figura entre las cinco principales entidades bancarias de cada una de las siete mayores economías (Francia, Alemania, Italia, Países Bajos, España, Suiza y Reino Unido) medidas por el PIB (Botta et al., 2022). Los bancos de éxito dan prioridad a los servicios de valor añadido que generan una fuerte implicación de los clientes e ingresos por comisiones sostenibles. Mientras tanto, las empresas de tecnología financiera están demostrando su capacidad para seguir centrándose en estos servicios de valor añadido, al tiempo que construyen relaciones distintivas con los clientes que hacen hincapié en trabajar posibles conexiones emocionales. Lo consiguen desarrollando sus propios datos e información sobre los clientes, promoviendo la innovación, adoptando una estrategia de transformación medioambiental y social, realizando importantes inversiones en recursos y capital, y creando nuevos flujos de acceso a los clientes y de ingresos (Cembalest, 2023).

Tras este análisis en profundidad de la evolución del sector de las fintech, podemos definir ahora lo que entendemos por inversión de impacto positivo para dar un paso más en la comprensión del papel que pueden desempeñar las fintech para la sociedad en un medio y largo plazo. El concepto se define como la práctica de invertir capital en organizaciones, empresas o fondos con la intención de generar rendimientos financieros además de beneficios sociales y medioambientales mensurables positivos para la sociedad (Chen, 2022).

Se ha establecido académicamente que hay tres características principales de la inversión de impacto; debe ser intencional, beneficiosa y medible (Fernández Fernández et al., 2021). En este caso, el objetivo de la inversión de impacto positivo es lograr resultados positivos en áreas como la inclusión financiera, el bienestar financiero, la sostenibilidad en la banca y la diversidad, la equidad y la inclusión; sin dejar de generar rendimientos financieros competitivos. La industria financiera tradicional se ha visto perturbada en los últimos años por la aparición de las fintech. Estas empresas han ofrecido a los usuarios de la banca tradicional un amplio acceso a los servicios financieros, aumentando la

alfabetización financiera y promoviendo la inclusión financiera (Panos & Wilson, 2020). Así, el potencial de las fintech de generar un impacto positivo es enorme.

Se puede argumentar que el principal argumento de venta de las fintech es su capacidad para crear un modelo de negocio que cumpla los criterios de una empresa de inversión de impacto, tanto con cifras impresionantes como con la creación de un impacto real.

De hecho, el sector de las fintech no se parece a muchos otros. En la mayoría de las industrias globales, las empresas luchan con la inversión de impacto positivo, lo que significa que obtienen enormes beneficios, pero no crean un impacto positivo a gran escala (Bugg-Levine & Emerson, 2011). Un ejemplo de ello se observa entre las grandes tecnológicas. A los líderes del sector, como Google, Amazon y Facebook, se les acusa de dar prioridad a los beneficios frente al impacto social. Si bien estas empresas han revolucionado la forma en que vivimos nuestras vidas, el uso que hacen de los datos de los usuarios, la evasión fiscal y su presencia monopolística en el mercado ponen de relieve su falta de capacidad para crear un impacto positivo. (Moore & Tambini, 2018). Para ellas, el beneficio es la clave de su negocio.

Las fintech, en cambio, suelen nacer del deseo de satisfacer justamente lo contrario de estas necesidades. Nacen con el objetivo de crear un impacto social positivo como foco principal, pero al ser un banco digital o una plataforma de pagos, la rentabilidad es lo que garantizará la supervivencia y longevidad de la empresa para crear este impacto. Muchas fintech ven el impacto social como un medio para lograr la rentabilidad, se convierte en su punto de venta único o su factor disruptivo, ya que está integrado en el núcleo de su propósito (Brue, 2020).

Así pues, la afirmación "fintech como herramienta del impacto positivo" resulta aún más interesante y se hace evidente la necesidad de investigarla, ya que nuestro objetivo es realizar un análisis justo e imparcial sobre la capacidad del sector para crear generar beneficios para la sociedad en la que operan y las oportunidades y riesgos que surgen como consecuencia de esta ambición.

3.2 Oportunidades de las fintech para crear un impacto positivo

Empezaremos profundizando en las oportunidades asociadas a las fintech y analizaremos el impacto positivo de estas oportunidades. En concreto, trataremos los temas de inclusión financiera, bienestar financiero, la gobernanza medioambiental, social y de gobierno (ESG), y la diversidad, equidad e inclusión (DEI).

Una de las mayores oportunidades de las fintech es su potencial para mejorar la inclusión financiera. La inclusión financiera es una cuestión crítica para el desarrollo económico mundial, y las fintech han surgido como una poderosa herramienta para ampliar el acceso a los servicios financieros y promover la inclusión financiera (Panos & Wilson, 2020). Proporciona una oportunidad de negocio significativa, ya que esta expansión anima a las fintech a entrar en nuevos mercados y potencialmente alcanzar una cuota de mercado significativa (Galvin et al., 2018). Esto puede ser especialmente valioso en los mercados emergentes, donde hay una gran población de individuos o colectivos fuera del sistema financiero-bancario. Esto no solo garantizará el crecimiento, sino que tendrá un impacto positivo en la población a través del desarrollo de productos y servicios financieros que satisfagan las necesidades de estas poblaciones.

A nivel mundial, hay 1.700 millones de adultos sin acceso a sistemas bancarizados (World Bank Group, 2022). Egipto lidera este ranking con un 67% de sus 102 millones de habitantes no bancarizados, seguido de Filipinas con una población de 110 millones y un 66% d, y en tercer lugar por México con un 63% de sus 129 millones de habitantes (Merchant Machine, 2021). Al facilitar el acceso a los servicios financieros, los particulares y las pequeñas empresas de estos países desatendidos pueden acumular activos, invertir en educación y sanidad y gestionar mejor los riesgos financieros. Como resultado, se fomenta el desarrollo económico y se reduce la pobreza.

Una vez abordada la cuestión de la inclusión financiera en una sociedad, podemos profundizar en el bienestar financiero de esta población que gracias a las fintech estaría ahora atendida. El bienestar financiero es un aspecto importante del bienestar general y las fintech pueden considerarse una herramienta positiva para promoverlo y mejorar la salud financiera general de vastas comunidades. Las fintech han surgido para poner a

disposición de sus clientes ofertas de productos que incluyen una amplia gama de herramientas y recursos financieros que pueden ayudarles a gestionar mejor su dinero y alcanzar sus objetivos de ahorro. Estos pueden incluir presupuestos y planificación financiera, plataformas de inversión y herramientas de pago de deudas. (Varga, 2017). Estas herramientas in-app tienen un impacto directo en el control que las personas tienen sobre sus propias finanzas, lo que a su vez reduce el estrés y mejora el bienestar financiero en general.

Además, las fintech tienen la oportunidad de influir en la sociedad promoviendo la educación financiera (Panos & Wilson, 2020). Estas mismas comunidades que antes estaban desatendidas suelen estar pobladas por personas que nunca han tenido acceso a una educación financiera tradicional. Los recursos educativos que pueden ofrecer las fintech permiten a las personas tomar decisiones más informadas, comprender conceptos financieros y lograr una mayor seguridad financiera (Price, 2022). Las plataformas fintech suelen ser, por lo general, fáciles de usar e intuitiva para que sean accesibles a todas las personas, incluidas aquellas con conocimientos financieros y habilidades digitales limitados.

Por otro lado, se encuentran los consumidores modernos conocedores de la tecnología que cada vez son más conscientes de los impactos ESG asociados a algunas de sus empresas fintech favoritas. Las fintech se han posicionado con éxito como una poderosa herramienta para promover los valores ESG y abordar los retos ESG en las sociedades actuales (Dietz et al., 2022).

En lo que respecta a la sostenibilidad, podemos distinguir entre dos clases diferentes de fintech: las fintech líderes y los actores activistas. Las fintech líderes, como Revolut, N26, NuBank y Bunq, tienen bases de clientes de entre 1 y más de 10 millones de usuarios y sus principales fuentes de ingresos son la actividad de los usuarios y las suscripciones. La huella de sostenibilidad de estos actores es bastante confusa; sin embargo, observamos una huella de carbono más ligera que la de los bancos tradicionales.

Estos bancos tradicionales -Deutsche Bank, BBVA, HSBC, Société Générale, etc.- tienen normalmente una huella mucho mayor, ya que sus decisiones estratégicas no están alineadas con su compromiso a largo plazo (N26, 2021). Un ejemplo de esto se encuentra en un informe de Rainforest Action Network, que analizó las carteras de 60 de los bancos más grandes del mundo; han invertido colectivamente 3.8 billones de dólares (3.5 billones de euros) en combustibles fósiles desde el Acuerdo de París de 2015. Esto representa un aumento del 10% en las inversiones en comparación con los cinco años anteriores (Network, 2021). Estos bancos tienen demasiado que perder si se realizan grandes cambios a corto plazo.

Por otro lado, las principales fintech no tienen sucursales y cuentan con una tesorería más pequeña y prudente. Sin embargo, estas fintech suelen ser empresas de propiedad privada, lo que significa que su falta de comunicación transparente puede resultar poco clara para los clientes. El segundo grupo de fintech son los actores activistas, como Lunar, Helios y Tomorrow, que tienen bases de clientes de entre 10.000 y más de 100.000 clientes. Aunque sus fuentes de ingresos son las mismas que las de las principales fintech, es decir, la actividad de los usuarios y las suscripciones, su huella medioambiental es mucho menor. Esta nueva ola de fintech tiene una base de usuarios mucho más reducida y carece del poder de marca y la reputación de las fintech más veteranas. Sin embargo, su estrategia de inversión centrada en la sostenibilidad y las características de sus productos, incluidos los planes de compensación y tesorería limpia, crean un potencial de enorme impacto positivo (N26, 2022).

El sector fintech tiene la oportunidad de generar resultados sociales y medioambientales positivos ofreciendo a los inversores acceso a una amplia gama de opciones de inversión ESG, incluidos fondos y carteras sostenibles (Emerick, 2023). Al hacerlo, estas empresas promueven una mayor concienciación y consideración de las cuestiones ESG entre los inversores, lo que impulsa una mayor inversión en empresas comprometidas con los valores ESG. Esta concienciación no se limita a los inversores, sino que también tiene la oportunidad de exigir responsabilidades para mejorar las prácticas empresariales dentro del sector. Un ejemplo es el uso de la inteligencia artificial y el big data para supervisar y evaluar los riesgos y las oportunidades en materia de ESG y, como resultado, ofrecer valiosas perspectivas y recomendaciones.

Un estudio realizado por N26 destacó el crecimiento de los consumidores conscientes como un cambio inequívoco en la industria. Las principales conclusiones afirmaban que el 90 % de los clientes europeos consideran que los ESG son un factor importante a la hora de elegir un banco como usuario, mientras que es muy probable que el 24 % cambie de banco debido a preocupaciones ESG. Esta cifra es entre dos y cinco veces superior a la tasa media de cambio en Europa. Además, el 73 % de los clientes de la generación millennial están dispuestos a pagar más por productos sostenibles, mientras que los jóvenes de 18 a 25 años tienen el doble de probabilidades de cambiar de banco por cuestiones ESG que los mayores de 55 años. Las fintech tienen la oportunidad de explotar estas crecientes preocupaciones satisfaciendo las necesidades de estos clientes con estrategias de inversión centradas en la sostenibilidad y una tesorería justa. Sin embargo, para crear un verdadero impacto positivo, deben tener en cuenta que menos del 50% de los clientes de la UE conocen las estrategias de sostenibilidad de sus bancos. (Kent et al., 2021). La transparencia es crucial para dar a los clientes los conocimientos necesarios para tomar decisiones informadas. Pero ¿están dispuestas las fintech a ceder estos datos?

Una cosa que las empresas de tecnología financiera pueden controlar es su capacidad para crear un impacto positivo aprovechando la diversidad, la equidad y la inclusión (DEI) para crear una cultura más inclusiva en el lugar de trabajo. Al adoptar la diversidad y crear una cultura de inclusión, las fintech atraen y retienen a los mejores talentos, lo que conduce a un mayor conjunto de ideas y perspectivas que conducen a soluciones más creativas y mejores experiencias de los clientes. Al explorar las oportunidades de la DEI en las fintech, descubrimos un sólido argumento corporativo.

Un análisis empírico realizado por Boston Consulting Group y la Universidad Técnica de Múnich estudió la relación entre la diversidad en la gestión y la innovación. Las conclusiones fueron las siguientes: las empresas situadas en el cuartil superior en cuanto a diversidad de género tienen un 21% más de probabilidades de obtener beneficios superiores a la media que las situadas en el cuartil inferior, y las situadas en el cuartil superior en cuanto a diversidad étnica tienen un 33% más de probabilidades de obtener beneficios superiores a la media que las situadas en el cuartil inferior. Se puede afirmar con rotundidad que las empresas diversas son más innovadoras: en 1.700 empresas de

nueve países, las empresas con equipos directivos más diversos tienen un 19% más de ingresos procedentes de la innovación, con márgenes EBIT un 9% más altos que las empresas por debajo de la media. Las empresas con una diversidad superior a la media también obtienen más ingresos por innovación (45% del total) que las que tienen una diversidad inferior a la media (26%). (Lorenzo et al., 2021).

Por último, las empresas inclusivas tienen el doble de probabilidades de cumplir o superar sus objetivos financieros, tres veces más probabilidades de tener un alto rendimiento, seis veces más probabilidades de ser innovadoras y ocho veces más probabilidades de lograr mejores resultados empresariales. (Lorenzo et al., 2021). Así, se hace evidente que la promoción de la inclusión social en el lugar de trabajo tiene impactos directos en el rendimiento financiero de la empresa. Esta oportunidad encarna lo que significa crear un impacto positivo, al crear un entorno social superior al tiempo que repercute positivamente en los rendimientos financieros.

El impacto social que suponen la diversidad, equidad e inclusión desde una perspectiva de negocio es bastante más difícil de medir. Se puede argumentar que no es solo lo más inteligente por los beneficios financieros, sino que también es lo justo para la sociedad. Las fintech tienen la oportunidad de atraer y retener talento, en particular en los grupos demográficos de la generación millennial y la generación Z. Si eligen establecerse como una empresa altamente inclusiva, sus empleados tendrán cuatro veces más probabilidades de reportar un alto bienestar que aquellos en lugares de trabajo menos inclusivos (N26, 2023a). Esto tiene un impacto directo en el sector, así como en la sociedad en general, y refuerza su marca y reputación de cara al exterior.

Además, las fintech tienen la oportunidad de crear productos y servicios financieros más inclusivos que satisfagan las diversas necesidades de los clientes. En 2021, MasterCard lanzó tarjetas de accesibilidad para invidentes y personas con visión reducida con el fin de proporcionar una mayor sensación de seguridad, inclusión e independencia a los 2.200 millones de personas con discapacidad visual en todo el mundo. Las tarjetas de crédito Touch Cards tienen una muesca cuadrada, las tarjetas de débito tienen una muesca redondeada y las tarjetas de prepago tienen una muesca triangular. La capacidad de MasterCard para innovar de forma que se dé prioridad a los beneficios para la

sociedad pone de manifiesto hasta qué punto se puede crear impacto para un bien mayor. (MasterCard, 2021). Este producto promueve una mayor inclusión y capacita a sus clientes para utilizar el producto y el servicio de forma independiente, lo que aumenta su sensación de control y autosuficiencia. Al ser pioneras en la adopción de soluciones que responden a las preocupaciones de la sociedad en materia de diversidad, equidad e inclusión, las fintech pueden liderar el sector en la promoción de una mayor accesibilidad e inclusión.

3.3 Riesgos que limitan a las fintech como herramienta para crear un impacto positivo

A continuación, analizaremos las fintech como herramienta para un impacto positivo, al tiempo que consideramos los riesgos que plantean. En concreto, trataremos los problemas del cumplimiento normativo, los sandboxes, la confianza y la seguridad.

En los últimos años, las fintech se han enfrentado a un creciente escrutinio normativo, ya que los reguladores locales tratan de garantizar que estos nuevos actores de la industria financiera operen dentro de un marco de normas claras que protejan a los consumidores y promuevan la estabilidad financiera (García Pascual & Natalucci, 2022). Para las empresas de tecnología financiera, el cumplimiento de las normas puede ser especialmente difícil, ya que muchas de ellas operan en un entorno que cambia rápidamente. Los nuevos productos y servicios se desarrollan a un ritmo vertiginoso, a menudo antes de que puedan redactarse y aplicarse las normativas adecuadas. Estas normativas y requisitos de cumplimiento son esenciales para salvaguardar los intereses de los consumidores, garantizar la estabilidad financiera y prevenir el fraude y el blanqueo de capitales (Treleaven, 2015).

Esta normativa de prevención de la delincuencia financiera (FinCrime) se centra principalmente en la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (AML/CTF) (Deloitte, 2022). Los delincuentes utilizan las tecnologías fintech para blanquear fondos ilícitos y financiar actividades terroristas, lo que puede tener implicaciones negativas tanto para el sistema financiero como para la sociedad en general. Las normativas AML/CTF son esenciales para prevenir estas actividades al exigir a las fintech que apliquen medidas para detectar y prevenir este tipo de prácticas.

Estas medidas incluyen enfoques basados en el riesgo para la diligencia debida con los clientes, la supervisión continua de las transacciones de los clientes y la notificación de actividades sospechosas a las autoridades reguladoras.

Una de las mayores amenazas para las fintech es la dificultad de identificar a los titulares reales de las cuentas de las transacciones realizadas a través de plataformas digitales (Deloitte, 2022). La falta de interacción cara a cara con los clientes puede dificultar la verificación de sus identidades. La mayoría de estas empresas de tecnología financiera han eliminado las sucursales y llevan a cabo todo el proceso de captación de clientes online, a través de sus aplicaciones móviles. Las empresas deben asegurarse de que los nuevos clientes completen un número específico de pasos, como la identificación del cliente, la diligencia debida del cliente, la evaluación de riesgos, el seguimiento y la presentación de documentación, con el fin de crear con éxito una cuenta. En función del perfil de riesgo específico del cliente, el recorrido del usuario puede modificarse ligeramente para garantizar el cumplimiento de los requisitos normativos (Buchanan, 2020). Esto puede consumir mucho tiempo y recursos por parte de las empresas; sin embargo, es un componente esencial del marco normativo para prevenir malas prácticas y mantener la integridad del sistema financiero.

El cumplimiento de la normativa supone un enorme riesgo para las fintech, ya que su incumplimiento puede acarrear importantes riesgos financieros y de reputación. Las multas por incumplimiento pueden ser elevadas y repercutir negativamente en su rentabilidad. Estas multas pueden afectar a la valoración de una fintech y a su atractivo para los inversores, así como cualquier acción legal que dé lugar a costes de litigio, daños y sanciones legales (Wewege et al., 2020).

Un ejemplo del extremo al que pueden llegar estas multas se produjo en Estados Unidos, donde la Red de Aplicación de Delitos Financieros (FinCEN) multó a Ripple Labs Inc, una empresa de blockchain empresarial, con 700.000 dólares (655.617 euros) por no registrarse como empresa de servicios monetarios y no aplicar un programa adecuado contra el blanqueo de capitales (Ferro, 2015).

Del mismo modo, en Singapur, la Autoridad Monetaria de Singapur (MAS) multó a la sucursal de Singapur de Standard Chartered Bank con 5,2 millones de dólares (4,8

millones de euros) por incumplir las obligaciones de préstamo responsable y divulgación (Daga & Chatterjee, 2018).

Más recientemente, la Autoridad de Conducta Financiera (FCA) del Reino Unido ha ejercido una enorme presión sobre Revolut, el banco digital (Noonan et al., 2022). Se han detectado las deficientes normas de la empresa en materia de lucha contra el blanqueo de capitales y fallos significativos en sus controles internos. Además, la empresa fue multada con 74.776 dólares (70.000 euros) por el Banco Central de Lituania por no presentar los estados financieros en los plazos legales (Noonan & Venkataramakrishnan, 2022).

Así pues, los riesgos financieros que plantea el incumplimiento normativo se hacen evidentes. Estos peligros no se limitan al plano financiero, sino que también pueden tener un gran impacto en la reputación de una empresa, lo que puede ser perjudicial y dificultar el mantenimiento de los clientes actuales y la captación de nuevos clientes. Esto se debe al poder que tienen las redes sociales de alterar la reputación de una empresa de la noche a la mañana.

Los consumidores son cada vez más conscientes de los riesgos asociados al sector financiero y esperan que las fintech operen con altos niveles de integridad, seguridad y transparencia. En casos extremos de incumplimiento, los reguladores pueden ordenar a las fintech el cese de sus operaciones o restringir sus servicios si no cumplen los requisitos (García Pascual & Natalucci, 2022). En ese caso, las fintech ponen en riesgo su capacidad de expansión e innovación, ya que también puede conllevar la denegación de licencias, permisos o aprobaciones para operar en determinadas jurisdicciones, limitando en última instancia sus perspectivas de crecimiento. Esto no sólo conllevaría una pérdida de ingresos, sino también una reducción de la posición competitiva de la fintech en cuestión y un daño extremo a la marca, del que pocas sobrevivirían.

Vimos un ejemplo de esto en Reino Unido en 2019, cuando la FCA impidió al proveedor alemán de servicios de pago, Wirecard, llevar a cabo cualquier actividad regulada en el país. La FCA descubrió que Wirecard había incumplido una serie de requisitos reglamentarios, incluidas las normas contra el blanqueo de capitales y de adecuación del capital (Megaw & Vincent, 2020). Apenas un año después, Wirecard se vio envuelta en

un gran escándalo financiero cuando se reveló que la empresa había cometido fraude contable, inflando sus ingresos y beneficios y falseando su situación financiera ante inversores y entidades reguladoras. La empresa se declaró insolvente y su consejero delegado, Markus Braun, fue detenido. Sin embargo, el escándalo tuvo consecuencias de gran alcance: los inversores perdieron miles de millones de dólares y los organismos reguladores de todo el mundo se apresuraron a investigar las actividades de la empresa (Bergman, 2020). El escándalo puso de relieve el peligro de los riesgos asociados a las empresas de tecnología financiera, la importancia de una supervisión reguladora eficaz y la necesidad de contar con procesos sólidos de cumplimiento y gestión de riesgos en el sector de la tecnología financiera.

Además, las restricciones impuestas por los reguladores a la industria de las tecnologías financieras existen para garantizar que se cree un impacto positivo, eliminando al mismo tiempo la oportunidad de que surja cualquier negatividad. A partir de esta batalla constante entre ambos, vemos surgir los "sandboxes" regulatorios. Se trata de un concepto que se ha desarrollado en los últimos años para abordar los retos a los que se enfrentan las fintech a la hora de cumplir con marcos regulatorios complejos y a menudo obsoletos (Bromberg et al., 2017).

Como se ha mencionado, la industria fintech ha alcanzado y opera en un nivel de hipercrecimiento que no se da en otras industrias, y como tal la brecha entre el crecimiento de las fintech y la regulación se distancia aún más. Las nuevas tecnologías y modelos de negocio creados en el sector desafían los marcos regulatorios tradicionales. El "sandbox" regulatorio proporciona un entorno seguro y controlado para que las fintech prueben y desarrollen sus productos innovadores que plantean la oportunidad de crear un impacto positivo bajo la supervisión de las autoridades reguladoras. Las empresas de tecnología financiera pueden probar sus productos y servicios con un número limitado de clientes, bajo la supervisión de las autoridades reguladoras. El entorno está controlado, las empresas de tecnología financiera pueden probar sus nuevas ideas y modelos de negocio y los reguladores pueden supervisar el impacto de la innovación en tiempo real.

El "sandbox" ofrece un entorno de bajo coste y bajo riesgo para que las empresas de tecnología financiera prueben sus productos y servicios, lo que en última

instancia limitará los riesgos potenciales de su innovación. Los reguladores supervisan y evalúan los riesgos asociados a los nuevos productos y servicios en un entorno controlado. Pueden garantizar que las innovaciones son seguras, fiables y acorde a los requisitos reglamentarios, al tiempo que desarrollan una comprensión más profunda de la industria fintech y su impacto potencial en el sistema financiero y los clientes. (Bromberg et al., 2017).

Por último, analizaremos en profundidad el concepto de confianza y seguridad desde el punto de vista del riesgo que plantea para el impacto positivo que pueden crear las fintech. Estas dos palabras clave gozan de gran prestigio en el sector. Sin seguridad no hay confianza y sin confianza no hay negocio. Como mencionamos en la introducción, la confianza no se ha recuperado del todo desde la crisis financiera, algo con lo que el sector financiero debe convivir a diario. Cuando se combina esta falta de confianza con la idea de que toda la organización opera online, los riesgos para la sociedad pueden ser perjudiciales si no se controlan de forma eficaz y proactiva. La confianza es uno de los factores más importantes para el éxito. (G. Eccles et al., 2007).

Las fintech dependen de la confianza de sus clientes para utilizar sus productos y servicios, y para compartir información financiera sensible. Si una empresa no consigue garantizar la confianza y la seguridad, corre el riesgo de perder clientes y dañar su reputación (G. Eccles et al., 2007). Cualquier violación de la seguridad o pérdida de datos de los clientes puede provocar una importante pérdida de confianza. Si los clientes no sienten que su información está segura, es poco probable que utilicen los productos y servicios de la empresa y pueden incluso cambiarse a un competidor. Por desgracia, en el mundo digital de hoy en día, las filtraciones de datos y la pérdida de datos de los clientes se producen con demasiada frecuencia.

En 2017, Equifax, una agencia de información crediticia, sufrió una filtración masiva de datos que expuso la información personal de más de 147 millones de personas, incluidos números de la seguridad social, fechas de nacimiento y direcciones. La brecha provocó una indignación pública generalizada y dañó la reputación de Equifax y la confianza de los clientes (Bernard et al., 2020).

Además, en 2019, otra empresa llamada Capital One sufrió una filtración de datos que expuso la información personal de más de 100 millones de clientes, incluidos nombres,

direcciones, puntuaciones de crédito y números de la seguridad social (Barrett, 2019). El incidente dañó la reputación de la empresa y provocó una pérdida de confianza de los clientes. Ejemplos como estos conducen a un daño reputacional significativo. La cobertura negativa de los medios de comunicación puede erosionar aún más la confianza, lo que conduce a una disminución de los ingresos y a dificultades para atraer nuevos clientes.

Las fintech deben dar prioridad a la transparencia para generar y mantener la confianza de sus clientes y evitar los riesgos financieros y de reputación asociados a los fallos éticos (Bourne, 2020). Si no se da prioridad a la transparencia, los riesgos para la empresa pueden ser muy peligrosos y perjudiciales. No solo sufrirá la propia empresa, sino que las repercusiones en la sociedad pueden ser desastrosas y provocar grandes injusticias.

Robinhood es una aplicación que permite a los usuarios comprar y vender acciones y otros valores sin comisiones. Sin embargo, en 2021 la empresa restringió la negociación de determinados valores, entre ellos GameStop y AMC, durante una oleada de interés de los inversores. La empresa perdió la confianza de los clientes y se enfrentó a críticas generalizadas que rápidamente se convirtieron en una controversia nacional. Muchos clientes consideraron que Robinhood traicionaba su misión de "democratizar las finanzas para todos" porque se ponía del lado de Wall Street a expensas de los inversores particulares (Robinhood, 2023). La empresa aumentó entonces la transparencia y mejoró la comunicación con los clientes, pero el escándalo ha tenido efectos duraderos. Este ejemplo pone de manifiesto la necesidad de una mayor transparencia y de prácticas éticas para garantizar la confianza de los clientes y mantener su fidelidad.

Para mitigar los riesgos a los que se enfrentan las fintech relacionados con la confianza y la seguridad, deben aplicar procesos sólidos de seguridad y gestión de riesgos desde el nacimiento de su existencia. Esto incluye invertir en la última tecnología de seguridad, como el cifrado y la autenticación biométrica, y garantizar que todo el personal esté formado en las mejores prácticas de seguridad. Las fintech también deben ser transparentes con sus clientes en cuanto a sus medidas de seguridad y estar preparadas para responder con rapidez y eficacia en caso de que se produzca una brecha de seguridad. Al dar prioridad a la seguridad y, por tanto, a la confianza, se mitigan los

riesgos para garantizar el éxito a largo plazo de la empresa, potenciando así los efectos positivos creados.

4. Resultados

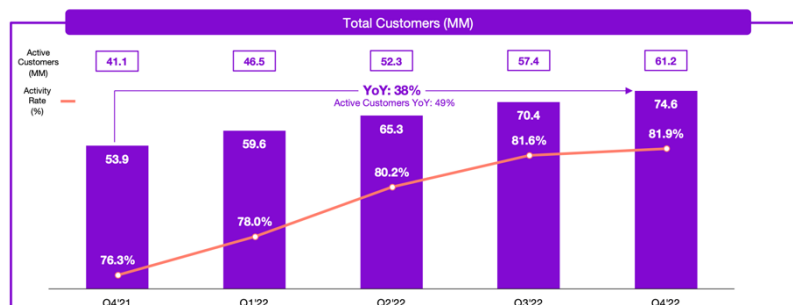
4.1 Caso práctico: NuBank y N26

4.1.1 Panorama de la empresa

A continuación, profundizaremos en las conclusiones teóricas preestablecidas para llevar a cabo una comparación en profundidad de dos empresas líderes en el ámbito de la tecnología financiera con el fin de comprender mejor las iniciativas que llevan a cabo estas empresas y que han demostrado tener un impacto positivo. Estas empresas son la brasileña Nubank y la alemana N26, que se fundaron con seis meses de diferencia en 2013 y ambas han demostrado su compromiso con la creación de un impacto positivo para sus clientes y la sociedad en su conjunto.

Nubank es una fintech con sede en Brasil que ofrece diversos productos y servicios financieros, como tarjetas de crédito, cuentas de ahorro, préstamos personales y otros servicios bancarios digitales. La misión de Nubank es facilitar el acceso a los servicios financieros a quienes suelen estar excluidos del sistema bancario tradicional. La empresa se fundó en 2013 y desde entonces ha crecido con rapidez, atendiendo actualmente a más de 70,9 millones de clientes en Brasil, 3,2 millones de clientes en México, y 565.000 clientes en Colombia. La empresa informó de un aumento de 4,2 millones de clientes en el cuarto trimestre de 2022 y de 20,7 millones de clientes en 2022, alcanzando un total de 74,6 millones de clientes en todo el mundo, lo que supone un aumento interanual del 38% respecto del año anterior (Nubank, 2022).

Figura 4: Número total de clientes de NuBank



Fuente: NuBank, 2022

Por otro lado, N26 es un banco digital con sede en Alemania que ofrece una gama de servicios bancarios a través de su aplicación móvil, incluyendo gestión de cuentas, transferencia de dinero, procesamiento de pagos, seguros y oportunidades de inversión. La empresa se fundó en Berlín (Alemania) en 2013 y es popular por tener una aplicación fácil de usar, que ofrece una forma sencilla e intuitiva de gestionar las finanzas a través de un *smartphone*. La empresa cuenta con más de 8 millones de usuarios y opera en más de 24 mercados. La empresa está valorada actualmente en 9.000 millones de dólares (8.426 millones de euros) y hasta la fecha ha recaudado 1.800 millones de dólares (1.685 millones de euros) de capital de inversores externos (N26, 2020). Según Forbes, N26 ha sido reconocido como el 'Mejor Banco del Mundo' en 2021, 2022 y 2023 y el 'Mejor Banco de España' en 2022 y 2023 (Forbes, 2023).

Tabla 2: Número total de clientes de N26

Año	Usuarios (Millones)
2016	100.000
2017	500.000
2018	1.000.000
2019	3.500.000
2020	5.000.000
2021	8.000.000

Fuente: N26, 2023

Tanto NuBank como N26 han trastocado los modelos bancarios tradicionales y han mejorado el acceso y la inclusión financiera de personas que antes no estaban suficientemente atendidas por los bancos tradicionales. NuBank ha facilitado a los brasileños la apertura de cuentas bancarias, la solicitud de préstamos y el acceso a productos financieros, independientemente de su ubicación o estatus socioeconómico. De este modo, NuBank ha experimentado un rápido crecimiento en los últimos años al acceder a un amplio mercado de clientes que antes quedaban fuera del sistema bancario. Además, la empresa se ha forjado una lealtad de marca y una reputación positiva haciendo gran hincapié en el servicio de atención al cliente y centrándose en la experiencia del usuario. La empresa ha mantenido la innovación al

frente de sus productos y servicios y ha introducido servicios revolucionarios como su cuenta de ahorro digital, que ha atraído a nuevos clientes y ha contribuido a aumentar la inclusión financiera en Brasil.

Del mismo modo, N26 ha proporcionado una alternativa cómoda y de bajo coste a los bancos tradicionales en Europa, con características tales como transacciones en moneda extranjera sin comisiones, aplicaciones de banca móvil fáciles de usar y un enfoque en la transparencia y el servicio al cliente.

Además, tanto NuBank como N26 han demostrado su compromiso con el impacto social y medioambiental a través de sus prácticas empresariales. NuBank ha puesto en marcha varias iniciativas para promover la educación y los conocimientos financieros entre sus clientes, incluido un blog en el que publican consejos sobre cómo ahorrar dinero, gestionar las deudas e invertir en bolsa, entre otras cosas. El banco también ha desarrollado un programa de educación financiera para familias con bajos ingresos, en colaboración con el gobierno brasileño. La compañía también ofrece productos como tarjetas de crédito ecológicas fabricadas con plástico reciclado.

En 2021, lanzaron un programa de compensación de emisiones de carbono, convirtiéndose en la primera fintech brasileña en hacerlo. El programa pretende compensar las emisiones de carbono generadas por las operaciones de NuBank y las transacciones diarias de sus clientes invirtiendo en proyectos certificados que reduzcan los gases de efecto invernadero. (NuBank, 2022).

Del mismo modo, N26 tiene un programa de compensación de la huella de carbono de sus usuarios que permite a los clientes compensar sus emisiones mediante donaciones a un proyecto de reforestación en Nicaragua directamente desde su app. Los clientes pueden hacer un seguimiento de su huella climática en la aplicación de N26 y donar al programa. También ofrecen una cuenta N26 Verde que permite a los clientes realizar un seguimiento de su huella de carbono y ofrece sugerencias para reducir su impacto medioambiental. Por cada 100 transacciones realizadas con la cuenta, N26 planta un árbol en un proyecto de reforestación.

N26 tiene un fuerte compromiso con la diversidad y la inclusión, centrándose en el equilibrio de género y el apoyo a los empleados de orígenes subrepresentados. N26

cuenta con un equipo de Diversidad e Inclusión que trabaja para promover estos dos aspectos dentro de la empresa y en las comunidades a las que sirve. N26 también ha introducido una serie de opciones de inversión socialmente responsables, que permiten a los clientes invertir en empresas que dan prioridad a la sostenibilidad medioambiental, la justicia social y otras áreas de impacto positivo. (N26, 2023a).

Además, ambas empresas han demostrado su compromiso con la confianza y la seguridad de los clientes, aplicando sólidas prácticas de cumplimiento y gestión de riesgos para garantizar la protección de los datos y los activos financieros de sus clientes. Por ejemplo, tanto NuBank como N26 han implementado la autenticación biométrica y otras funciones de seguridad avanzadas para evitar el fraude y la piratería informática.

NuBank está comprometido con prácticas empresariales éticas, como la lucha contra la corrupción y la promoción de la educación financiera. El banco ha puesto en marcha un programa de ética y cumplimiento, y proporciona recursos de educación financiera a sus clientes. Además, ha implantado prácticas de préstamo responsables para garantizar que los clientes no se vean sobrecargados de deudas. Para ello utiliza análisis de datos que le permiten evaluar la solvencia del cliente y ofrece condiciones de préstamo personalizadas basadas en su capacidad de pago. Además, NuBank es transparente en su comunicación con los clientes, especialmente en caso de incidentes de seguridad. El banco notifica inmediatamente a los clientes si se produce algún incidente de seguridad y les ofrece apoyo y orientación que puedan haberse visto afectados. (NuBank, 2023).

Del mismo modo, N26 tiene una política de comunicación transparente que informa a los usuarios de cualquier cambio o actualización de sus cuentas, incluidas las medidas de seguridad. La empresa también proporciona información y asesoramiento sobre cómo los clientes pueden protegerse del fraude y la ciberdelincuencia. N26 se ha asociado con expertos en ciberseguridad para mejorar continuamente sus medidas de seguridad y proteger a sus clientes de las posibles ciberamenazas. Por ejemplo, la empresa colaboró con la firma de ciberseguridad "Bugcrowd" para poner en marcha un programa público de recompensas por la detección de fallos con el fin de identificar y solucionar cualquier vulnerabilidad de sus sistemas. El programa ofrece premios en metálico para animar a los investigadores de seguridad a informar a N26 sobre fallos o vulnerabilidades, de modo que puedan solucionarlos mucho antes de que se produzcan daños.

Además, N26 supervisa continuamente sus sistemas para detectar cualquier indicio de actividad sospechosa o intento de fraude. Si se detecta alguna actividad sospechosa, la empresa toma medidas inmediatas para evitar cualquier daño potencial a los clientes. (N26, 2023c). En general, el compromiso de NuBank y N26 con la confianza y la seguridad de los clientes les ha ayudado a establecer dos instituciones financieras fiables y de confianza.

NuBank y N26 ilustran el potencial de las tecnologías financieras para crear un impacto positivo mejorando el acceso y la inclusión financiera, promoviendo la responsabilidad social y medioambiental y dando prioridad a la confianza y la seguridad de sus clientes.

A medida que estas empresas sigan creciendo y evolucionando, es probable que continúen demostrando formas innovadoras de utilizar la tecnología financiera como herramienta para lograr un impacto positivo. Sin embargo, elegimos estratégicamente investigar los dos casos particulares de NuBank y N26, ya que ambos se fundaron con seis meses de diferencia en 2013 y, por lo tanto, han experimentado algunas oportunidades y amenazas macroeconómicas globales similares. La diferencia clave entre ambos es que N26 también tuvo que aprender de su propia experiencia y fallos.

NuBank ha sido capaz de demostrar las verdaderas oportunidades que existen para las fintech que se comprometen a crear un impacto positivo con cada una de sus decisiones. NuBank es un ejemplo de empresa que ha demostrado un enorme impacto positivo para sus clientes y para la sociedad en general. La empresa ha cambiado para siempre el panorama bancario en América Latina. En general, NuBank ha tenido un impacto positivo en sus clientes, grupos de interés y la sociedad en su conjunto al aumentar la inclusión financiera, reducir las comisiones, mejorar el servicio de atención al cliente, lanzar iniciativas de impacto social e innovar en tecnología financiera. Estas acciones han ayudado a mejorar el bienestar financiero de muchas personas en Brasil y demuestran el potencial de las fintech para crear impacto positivo más allá de la mera generación de beneficios económicos. (NuBank, 2022).

Por otra parte, N26 ha puesto de relieve los riesgos asociados a la industria fintech. Aunque ha contribuido a generar y se sigue generando un impacto positivo, este se ha visto limitado debido al incumplimiento de la normativa por parte de la empresa. En 2019, el regulador financiero alemán, BaFin, implementó un "tope de crecimiento" para

N26, lo que significa que el número de nuevos clientes que podían crear una cuenta se limitó a 50.000 a nivel mundial mes a mes. El regulador identificó que N26 tenía deficiencias en sus controles para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo y ordenó a la empresa que mejorara sus sistemas de cumplimiento. Los riesgos eran demasiado elevados dado el gran crecimiento que estaba experimentando la compañía, y la reputación de N26 se resintió y deterioró debido al incumplimiento de la normativa y a la falta de confianza de los clientes. Como resultado, N26 ha tenido que utilizar medidas de seguridad avanzadas y aplicar medidas más estrictas contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo para evitar el fraude y recuperar la confianza de sus clientes. (N26, 2023c).

Aun así, tanto NuBank como N26 refuerzan el argumento de que las fintech son una herramienta de impacto positivo, la principal diferencia es que N26 ha experimentado los riesgos asociados a este problema teórico y ha sufrido negativamente como resultado. N26 ha adquirido sabiduría a través de la experiencia en la superación de enormes obstáculos para competir con competidores como NuBank, que se ha convertido en el ejemplo de oro de este problema teórico, creando un vasto impacto positivo para todos.

4.1.2 Revisión de las oportunidades específicas utilizando el caso de NuBank

En esta sección continuaremos nuestro análisis de NuBank, aunque profundizaremos en las oportunidades que presenta la empresa para la sociedad.

Antes de que NuBank entrara en el sector financiero-bancario de América Latina, la industria estaba dominada por los bancos tradicionales con sucursales físicas. El sector estaba muy concentrado, con unos pocos grandes bancos que poseían la mayor parte de la cuota de mercado. Entre ellos destacan Itaú Unibanco, Caixa, Banco do Brasil, Bradesco y Santander (Pooler, 2021). Esto dio lugar a una competencia limitada, comisiones elevadas y servicios de baja calidad para los clientes. Existía un intenso oligopolio en el sector bancario. Muchas personas en América Latina no tenían acceso a los servicios bancarios debido a los altos costes y las barreras de entrada.

Además, los bancos tradicionales de la región eran conocidos por tener procedimientos complejos y largos para abrir cuentas y conceder préstamos. Esto solía traducirse en un elevado índice de rechazo de las solicitudes de préstamo y en un acceso limitado al crédito para particulares y pequeñas empresas. La falta de competencia y de acceso a los servicios financieros dificulta la prosperidad y el crecimiento de los particulares y las pequeñas empresas de América Latina. Las elevadas comisiones y las limitadas opciones de los bancos tradicionales también dieron lugar a que una gran población no pudiera acceder a sistemas bancarios y financieros en la región. Este sector financiero de América Latina necesitaba disrupción e innovación para ofrecer servicios asequibles, accesibles y de alta calidad a las masas. (NuBank, 2022).

NuBank se convirtió en esta disrupción que el país y el continente necesitaban. NuBank se convirtió en el primer banco exclusivamente digital de Brasil, lo que significaba que los clientes podían gestionar sus finanzas íntegramente a través de una aplicación móvil, sin tener que acudir a una sucursal bancaria física. Esto proporcionó a los clientes una experiencia bancaria más cómoda y accesible. Se basaba en una política sin comisiones, lo que significaba que los clientes no tenían que pagar por el mantenimiento de la cuenta, la retirada de fondos u otros servicios bancarios habituales. Se trata de un elemento diferenciador importante con respecto a los bancos tradicionales de Brasil, que generalmente cobran comisiones elevadas por sus servicios.

Los bancos tradicionales de Brasil tenían largos procesos de aprobación y tardaban en proporcionar información actualizada a sus clientes. NuBank aprovechó la tecnología para ofrecer un servicio más rápido y notificaciones de transacciones en tiempo real a sus usuarios. (NuBank, 2022).

Cabe señalar que David Vélez, fundador de NuBank, nació y creció en Colombia, pero más tarde se trasladó a Estados Unidos para trabajar en el sector financiero. Posteriormente, cuando se trasladó a Brasil, se dio cuenta de que el sistema financiero tenía problemas similares a los de Colombia, como la existencia de altos tipos de interés y la falta de acceso al crédito para muchas personas. Este conocimiento de los problemas a los que se enfrentan los consumidores en Latinoamérica, combinado con la experiencia de Vélez en finanzas y tecnología, ayudó a NuBank a desarrollar un modelo de negocio adaptado a las necesidades de los consumidores brasileños.

Vélez comprendió la importancia del crédito para la población no bancarizada a la que pretendía ayudar. Respecto a su modelo de negocio, es importante señalar que los ingresos de NuBank proceden principalmente de los ingresos por intereses y las comisiones por transacciones asociadas a sus productos. El principal producto de la empresa es una tarjeta de crédito que ofrece bajos tipos de interés y beneficios adicionales. Cuando los clientes utilizan la tarjeta de crédito para hacer compras, NuBank obtiene del comerciante un porcentaje de cada transacción. Además, si los clientes no pagan el saldo total de su tarjeta de crédito, se les cobran intereses sobre el saldo pendiente, lo que genera ingresos para la empresa. NuBank también ofrece préstamos personales y otros productos financieros, como cuentas de ahorro y opciones de inversión. (NuBank, 2022).

Vélez comprendió que la principal preocupación de la población no bancarizada es no tener suficiente dinero para cubrir sus gastos diarios, en lugar de disponer de fondos sobrantes para invertir. NuBank pudo abordar este problema proporcionando inclusión financiera a través de productos y servicios diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de esta población. Por ejemplo, ofrece una gama de productos de crédito adaptados a las personas con puntuaciones crediticias más bajas y ofrece condiciones más flexibles y tipos de interés más bajos que los bancos tradicionales.

De los resultados del cuarto trimestre de 2022 de NuBank se desprende que, de los 61 millones de clientes activos, 34 millones son clientes activos de tarjetas de crédito, mientras que solo 7 millones son clientes activos de NuInvest (NuBank, 2022). Esto pone de manifiesto la drástica diferencia entre las necesidades de las personas con formación financiera y las analfabetas. Al centrarse en las necesidades de la población no bancarizada, NuBank ha sido capaz de atraer a una gran base de clientes y ganar una cuota de mercado significativa en el sector bancario de Brasil. También ha demostrado que existe una demanda significativa de servicios financieros diseñados específicamente para satisfacer las necesidades de esta población, lo que pone de relieve el potencial de las empresas de tecnología financiera para tener un impacto positivo atendiendo a las comunidades desatendidas y no bancarizadas.

La disrupción que ha supuesto NuBank en la atención a la población desatendida produjo una serie de efectos positivos. A medida que crecía el número de clientes, también lo

hacían su educación y sus conocimientos financieros. Más personas se vieron afectadas por los recursos proporcionados a través de su aplicación móvil y los canales de las redes sociales, que ayudaron a mejorar la educación financiera y el bienestar. A medida que aumenta el número de brasileños incluidos y educados financieramente, están mejor equipados para tomar mejores decisiones financieras y asumir el control de su futuro financiero. Esta mayor estabilidad financiera puede tener efectos positivos no sólo en los individuos, sino también en las familias, las comunidades y la economía en general. El enfoque de NuBank ha contribuido a derribar barreras y abrir oportunidades financieras para un amplio segmento de la población brasileña.

4.1.3 Revisión de los riesgos específicos utilizando el caso de N26

En esta sección continuaremos nuestro análisis centrándonos en el caso concreto de N26, profundizando en los riesgos que presenta la empresa.

Al igual que NuBank, vemos que el sector bancario tradicional alemán se vio perturbado por N26 con su nacimiento en 2013. Los principales actores que dominaban el mercado ofrecían una gama de productos habituales, como cuentas corrientes, cuentas de ahorro y préstamos. Estos bancos tenían una gran presencia física con numerosas sucursales repartidas a lo largo de todo el país. Sin embargo, estas entidades tradicionales tenían fama de ser lentas, muy burocráticas y de ofrecer un mal servicio de atención al cliente. Además, abrir una cuenta bancaria siendo una persona extranjera resultaba casi imposible y este tipo de clientes tenían que esperar varias semanas o meses para recibir sus tarjetas de débito o crédito.

En este caso, N26 se convirtió en la necesaria disrupción para dinamizar el mercado alemán y dar respuesta a las frustraciones de particulares y empresas. El modelo de negocio de N26 era altamente diferencial en comparación con los bancos tradicionales, ya que ofrecía cuentas básicas gratuitas, sin comisiones por transacciones extranjeras y notificaciones de gastos en tiempo real. Era muy atractivo para los consumidores más jóvenes y conocedores de la tecnología que no estaban satisfechos con los bancos tradicionales, dado que no se ajustaban a su estilo de vida. La empresa entró en un

mercado en el que se vislumbra una tendencia creciente hacia la banca móvil y N26 se convirtió en la solución.

En 2018, la Unión Europea introdujo la normativa "Payment Services Directive 2 (PSD2)", para facilitar servicios de pago más abiertos, seguros e innovadores en Europa (Bank, 2018), y esto abrió el mercado a nuevos actores fintech y proporcionó una mayor igualdad de condiciones para la competencia con los bancos establecidos, ya que N26 ahora podía acceder a los datos de los clientes que antes estaban en manos de los bancos tradicionales. Pudieron utilizar estos datos para desarrollar productos y servicios financieros nuevos e innovadores que pudieran satisfacer mejor las necesidades de los clientes.

Además, los cofundadores de N26, Valentin Stalf y Maximilian Tayenthal, aportaron su experiencia y conocimientos en finanzas, consultoría y creación de empresas para desarrollar una solución que resolviera muchos de los problemas de los clientes de la banca tradicional. Reconocieron el potencial de la tecnología móvil para alterar los modelos bancarios tradicionales y proporcionaron una experiencia más cómoda y fácil de usar, al tiempo que priorizan la satisfacción del cliente y creaban una cultura empresarial centrada en el cliente. (N26, 2023b).

Al analizar N26, la historia de la empresa pone a prueba en gran medida la cuestión teórica a investigar, "fintech como herramienta de impacto positivo". Aunque se ha creado un inmenso impacto positivo para los clientes y la comunidad en general, la cuestión subyacente en este caso, por el momento, los aspectos negativos superan a los positivos.

En mayo de 2019, la agencia reguladora financiera alemana, BaFin, ordenó a N26 mejorar los controles contra el blanqueo de capitales (AML), mejorar los procedimientos de cumplimiento y reforzar la dotación de personal. El principal riesgo que planteaba N26 era que sus procesos de cumplimiento normativo no estaban a la altura del rápido crecimiento del banco (Megaw, 2019, p. 26). En mayo de 2021, N26 recibió una segunda orden de BaFin para reforzar sus controles de AML y el regulador nombró a un supervisor especial para controlar a la fintech (Storbeck, 2021a). Apenas cuatro meses después, N26 fue multada por BaFin con una sanción de 4.485 millones

de dólares (4,2 millones de euros) por deficiencias en los controles de blanqueo de capitales (Storbeck, 2021b).

En octubre de 2021, BaFin impuso un límite mensual al crecimiento de clientes de N26, una medida severa que tendría un impacto perjudicial en el futuro de la empresa. N26 sólo podía aceptar a partir de entonces 50.000 nuevos clientes al mes, frente a una media de 170.000 clientes mensuales (Storbeck, 2021c). Esta restricción en la adquisición de nuevos clientes hasta que se resolvieran todos los problemas relacionados con el servicio al cliente y la seguridad tuvo un efecto perjudicial para la empresa. N26 tuvo que crear una lista de espera temporal para los clientes que superan esa cifra. Cuando se alcanzaba el cupo mensual de clientes, los nuevos clientes pasaban a una lista de espera y se incorporaban en cuanto se levantaba el límite mensual (Storbeck, 2021c). Por ejemplo, si se alcanzaba el cupo en enero, los nuevos clientes no podían abrir una cuenta y se les comunicaba que tendrían que esperar hasta febrero para poder hacerlo. Esto permitió a N26 gestionar su captación de clientes de forma controlada y supuso que la empresa creciera a un ritmo mucho más lento pero sostenible, al tiempo que cumplía los requisitos ordenados por BaFin.

Desafortunadamente, esta situación tuvo un efecto negativo en la reputación de la empresa, lo que supone un riesgo importante para cualquier fintech. Mientras que el razonamiento para el tope de crecimiento arrojaba luz sobre el éxito existente y la demanda de una empresa como N26, al tiempo que destacaba su rápido crecimiento, también indicaba que la empresa estaba fallando en la gestión del cumplimiento normativo.

Esta situación se vio agravada por el escándalo del cierre de cuentas que se produjo como consecuencia de las estrictas exigencias del regulador alemán. N26 ordenó el cierre automático de más de 300 cuentas de clientes alemanes por temor a posibles actividades fraudulentas. Se detectó un patrón de actividad sospechosa, como retiradas excesivas de efectivo, altos niveles de actividad en países extranjeros y transferencias hacia y desde intercambios de criptodivisas. N26 llegó a la conclusión de que estas actividades suponían un riesgo para sus términos y condiciones de lucha contra el blanqueo de capitales. El problema surgió cuando, en realidad, no se estaba realizando una actividad fraudulenta en cada caso, sino que los clientes tenían un razonamiento

justificable para sus actividades. Se bloquearon las cuentas de los clientes sin previo aviso y sin que tuvieran acceso a su dinero.

Parece que N26 ha estado jugando al gato y al ratón con su regulador, BaFin desde mayo de 2019 y aún no han rectificado completamente el problema. Más recientemente, la sucursal italiana de N26 recibió una orden especial del Banco de Italia para reforzar las medidas de lucha contra el blanqueo de capitales. Desde marzo de 2022, se ha restringido la incorporación de nuevos clientes en N26 Italia hasta que se hayan resuelto todos los problemas identificados (N26, 2022). La situación no parece tener fin a la vista y suscita constantes críticas a la empresa en el mercado. El neobanco alemán no ha abordado adecuadamente las cuestiones relacionadas con la lucha contra el blanqueo de capitales y la identificación de clientes (KYC, por sus siglas en inglés), en consonancia con los requisitos legales y las leyes vigentes (Chen, 2023). Como tal, la empresa ha sufrido en gran medida los riesgos asociados, y sirve como ejemplo para explicar cómo estos riesgos pueden limitar la capacidad de una empresa para ser una herramienta de impacto positivo.

La decisión de ser un banco regulado alemán ha dejado a la empresa bajo la estrecha supervisión del regulador dado su hipercrecimiento (N26, 2018). La confianza y la seguridad de los clientes se deterioraron rápidamente y la capacidad de la empresa para operar de forma eficaz y ética ha tenido un impacto negativo en los clientes y en la sociedad en general. Aunque N26 ha irrumpido con éxito en el sector bancario tradicional revolucionando la industria, su incapacidad para abordar las cuestiones de ALD y CSC plantea importantes inconvenientes y, por lo tanto, se convierte en un ejemplo de los riesgos negativos que pueden conllevar las fintech que no dan prioridad al cumplimiento y la regulación.

4.2 Entrevistas en profundidad

4.2.1 Introducción

En el marco del proyecto se realizaron una serie de entrevistas a varios expertos del sector para comprender mejor los procesos humanos y las coincidencias que

conforman las distintas creencias en torno al fenómeno de que las tecnológicas financiera es una herramienta de impacto positivo.

Las entrevistas se dividieron en cuatro bloques. El primer bloque pretendía arrojar luz sobre lo que define a una empresa de tecnología financiera a ojos de los entrevistados. Optamos por hacer preguntas superficiales para empezar la entrevista antes de profundizar en cuestiones más específicas.

El segundo bloque se centró en el impacto que crean las fintech en las sociedades en las que operan. Optamos por preguntas abiertas que incluían la posibilidad de hablar sobre los aspectos positivos y/o negativos que podría crear una fintech con el fin de recibir las creencias no condicionadas de los entrevistados. A continuación, les consultamos si estaban de acuerdo con el problema teórico investigado. Se trataba de una pregunta importante, ya que atacaba el núcleo del fenómeno que nos proponemos explorar y garantiza la consecución de los objetivos de este trabajo de investigación.

El tercer bloque se centró en el análisis de las oportunidades, mientras que el cuarto y último bloque se centró en los riesgos. Tanto los bloques de entrevistas como las preguntas dentro de cada bloque se eligieron estratégicamente para garantizar que los resultados estuvieran en consonancia con el objetivo principal y los objetivos secundarios.

Al comenzar el proceso de entrevistas, no fue ninguna sorpresa que todos los entrevistados tuvieran una idea muy clara de lo que define a una fintech, dado que eran expertos del sector. Cuando estos profesionales hablaron del impacto que han tenido las fintech, cada persona se centró directamente en los aspectos positivos. El tema de la inclusión financiera quedó patente en los debates. En concreto, el entrevistado 1 habló de cómo las fintech han "democratizado el acceso a todo el mundo", ya que "cualquier persona con un smartphone y conexión a internet ahora mismo puede tener acceso a una cuenta bancaria", mientras que antes del nacimiento de estas fintech, era "sólo la clase alta o la clase media alta de la sociedad" la que podía acceder a estos servicios.

Este tema también se destacó cuando el entrevistado 3 habló de cómo el concepto tecnológico de hacer todo desde una aplicación, ya sea una aplicación móvil o un sitio web, hace que la "vida financiera de un cliente, de una persona, sea más fácil." Esto reitera el concepto literario tratado por Brue (2020) que explica que el nacimiento de una fintech responde al objetivo de tener un impacto social positivo como foco principal. Mediante el uso de la tecnología, las fintech pueden ofrecer inclusión financiera, ya sea a personas mayores residentes en la España rural o a una familia en países con escasa estructura financiera como Colombia, todo ello introduciendo "competitividad en el mercado, un mercado más ágil y una mejor experiencia de usuario" (Entrevistado 4).

4.2.2 Oportunidades de las fintech para crear un impacto positivo

A medida que se desarrollaban las conversaciones, se hizo cada vez más evidente que todos los profesionales estaban de acuerdo con la afirmación teórica de que la tecnología financiera es una herramienta de impacto positivo. Lo más interesante fue a qué se referían estos expertos cuando estaban de acuerdo con esta afirmación, y de qué funciones dentro de la industria procedían los expertos.

Aquellos con una visión más estratégica hablaron sobre el aumento de la educación financiera, el aumento del bienestar financiero y cómo un enfoque central en el usuario beneficia el reconocimiento de marca de la empresa dentro de la industria. Por otro lado, los que tenían una visión más de cumplimiento normativo no rehusaron la realidad de que el impacto podría ser negativo.

En concreto, el entrevistado 4 señaló que "debido a que estas entidades son tan ágiles y competitivas, el marco y la gobernanza de los mercados no han sido capaces de adaptarse a este cambio tan rápidamente", lo que lleva a que "se creen discrepancias a nivel regulatorio que a veces es difícil compensar con leyes o regulación que puedan hacer frente a estas nuevas tecnologías". Cabe destacar que, si bien esta brecha entre las fintech y sus reguladores puede suponer grandes riesgos para las empresas innovadoras, la responsabilidad no recae únicamente en ellas.

Antes del nacimiento de las fintech y de la disrupción generalizada que han causado en la industria financiera en años anteriores, era el regulador quien marcaba el ritmo de avance los marcos regulatorios (García Pascual & Natalucci, 2022). Como menciona el entrevistado 4, ahora son las fintech las que exigen tanto a los reguladores como a las entidades tradicionales que se adapten a las novedades del mercado. Aunque esto puede verse como un impacto negativo, también debemos considerar cómo esta disrupción ha mejorado la calidad del marco y la gobernanza, especialmente en la banca.

El entrevistado 4 señala cómo "todo lo que es complementario a la regulación ha madurado y mejorado gracias a la introducción de las fintech en el mercado". Parece como si todo lo que tocan estas fintech causará un impacto directo en alguien, en algún lugar, ya sea para bien o para mal. El entrevistado 1 puso como ejemplo relevante el banco español Santander. Esta institución bancaria, que lleva operando desde 1857, operaba de una manera muy tradicional hasta que las nuevas fintech entraron en el mercado (Santander, 2023). Santander adquirió Openbank como una apuesta por la banca digital, un concepto que primero se vio "como una alternativa a la banca tradicional, ahora no es una alternativa, sino que es realmente el futuro" (Entrevistado 1). Esto pone realmente de relieve la escala a la que las fintech crean un impacto positivo, dado que los bancos tradicionales se vieron obligados a modernizarse e imitar el modelo de negocio de sus competidores fintech.

Además, los debates de los expertos consolidaron aún más la opinión de que el concepto de ESG puede considerarse una oportunidad. Los expertos hablaron a un nivel bastante superficial sobre cuestiones generalistas, como el coste sostenible de tener sucursales bancarias en cada esquina y el papeleo dentro de estas sucursales, frente a una operación "sin papeleo" que es totalmente "in app" con datos almacenados en la "nube" (Entrevistado 3).

El concepto de DEI no se planteó y, por tanto, no se discutió, mientras que los conceptos de inclusión y bienestar financieros fueron discutidos por los expertos desde el principio como respuesta a preguntas muy abiertas. Como tal, es evidente que los diferentes factores tendrán un peso diferente en términos del impacto positivo que se ha causado. Aunque esto es extremadamente difícil de cuantificar, observamos la ausencia de los

expertos para hablar de DEI como un impacto con menos peso que el de los otros conceptos oportunistas que se han establecido.

4.2.3 Riesgos que limitan a las fintech como herramienta para crear un impacto positivo

Para concluir la investigación primaria, nos centramos en un análisis de los riesgos asociados a las fintech como herramienta de impacto positivo. Queríamos asegurarnos de que nuestros objetivos secundarios se cumplieran en su totalidad y, como tal, dimos a los expertos del sector la oportunidad de hablar sobre los elementos, a menudo, más complicados del sector. Cabe señalar que todos los expertos se sintieron cómodos hablando de este tema, lo que, según la hipótesis, pone de manifiesto que los riesgos no son nada nuevo para ellos, sino algo que ya tienen en cuenta en su día a día.

Para empezar, el entrevistado 3 argumentó que, como sociedad, vemos a los reguladores como personas con todas las respuestas, pero a menudo no es así. Por el contrario, "son como nosotros". El entrevistado 3 se refirió a las criptomonedas como ejemplo de un producto y servicio que actualmente no está regulado debido al hecho de que la propia industria ni los reguladores son plenamente conscientes de su impacto y del potencial que pueden tener en la sociedad. Esto deja a las empresas de tecnología financiera en una posición en la que han desarrollado un servicio, pero no existe actualmente ningún marco o gobernanza que lo regule para asegurar las buenas prácticas y proteger a los clientes. Si bien esto puede cambiar en el futuro, impide que estas empresas puedan garantizar que la inestabilidad financiera y las amenazas a la ciberseguridad no serán experimentadas por el cliente como resultado. Las fintech deben existir para proteger al cliente y poner su seguridad en primer lugar, al tiempo que equilibran su deseo de innovar y causar una mayor revolución en los servicios financieros.

Como era de esperar, el entrevistado 5 mencionó la idea de un "sandbox" como solución, sin nombrar el concepto en concreto. El entrevistado habló de cómo las empresas de tecnología financiera y los reguladores deben primero ponerse de acuerdo para colaborar estrechamente. Ambos deben ponerse de acuerdo para trabajar de forma conjunta de tal forma que permita a las fintech llegar a donde se orienta el futuro del mundo fintech. Además, los reguladores deben identificar de forma colaborativa junto con las

fintech, los riesgos que pueden generar estos servicios. Podemos plantear la hipótesis de que los resultados serán significativamente más positivos que los de la situación actual.

Además, durante el transcurso de las entrevistas, el tema de la confianza y la seguridad como un riesgo para las fintech fue evidente desde el principio. Una de las mayores oportunidades de las fintech, su capacidad para operar 100% online mediante el uso de tecnología innovadora, también supone un enorme riesgo en la verificación de sus clientes. Como señaló el entrevistado 1, las fintech no tienen la capacidad de verificar a sus clientes del mismo modo que lo hacen las entidades tradicionales, de forma presencial. En este sentido, aún queda mucho por hacer. Los clientes deben ser identificados online a través de procesos de reconocimiento virtual y posteriormente deben ser reverificados para confirmar su identidad.

A esto se refiere también el entrevistado 2, que habla de la lucha constante entre estas fintech y los ciberdelincuentes: "Así como los bancos progresan y avanzan en sus medidas de seguridad, vemos a los ciberdelincuentes que tienen el trabajo contrario de crear estrategias para hackear estas medidas más nuevas y seguras". Esta batalla constante parece no tener fin a día de hoy y, mientras tanto, las instituciones reguladoras se acercan rápidamente a las fintech que luchan por protegerse en esta batalla continúa.

Estas entrevistas cualitativas con expertos nos han permitido no sólo considerar la hipótesis teórica de que la tecnología financiera es una herramienta de impacto positivo, sino también confirmar. A través de este método de investigación complementaria hemos podido consolidar la creencia de que, si bien se ha producido un amplio cambio tecnológico como resultado de la irrupción de las fintech en la industria y en la sociedad, no podemos acreditar que esta sea la única razón por la que el sector ha experimentado problemas tanto a nivel de ciberseguridad como de regulación. Por el contrario, estas empresas alimentan el problema, y lo que es más interesante, también formarán parte de la solución.

5. Conclusiones

Como explicamos en la introducción, nuestra principal aportación teórica radica en la ampliación del concepto de fintech como herramienta de impacto positivo. Nos proponemos determinar las oportunidades y los riesgos asociados a esta afirmación. Siendo estos predominantemente, por un lado, la inclusión y el bienestar financieros y, por otro, el cumplimiento normativo y la confianza y seguridad. Hemos podido alcanzar estos objetivos realizando un estudio intensivo estructurado en tres partes. Este estudio realiza dos tipos de aportaciones fundamentales: teóricas y prácticas.

Los estudiosos han destacado el enorme vacío que existe en la literatura y la dificultad a la que se enfrenta la determinación cuantificable del impacto que han creado las fintech. Como ya se ha señalado, las fintech suelen nacer del deseo de satisfacer necesidades opuestas a las de los agentes tradicionales del mercado. Se crean con el objetivo principal de tener un impacto social positivo y con el objetivo secundario de obtener beneficios (Brue, 2020). Esta contribución teórica es útil para distinguir mejor entre las fintech que se crean con la misión de resolver un problema acuciante y crear un impacto positivo, y las empresas que crean un impacto positivo como subproducto de su principio básico.

Además, más allá de abordar la cuestión de la definición, este estudio llama la atención sobre los impactos globales que sienten tanto los clientes como la sociedad en general, contribuyendo así a las oportunidades y riesgos a los que se enfrentan estas empresas. Como ya hemos declarado, no hay límite para el número de oportunidades y/o riesgos que experimenta una fintech. No hay forma de proteger a una empresa del macroentorno y también se beneficiará y sufrirá del macroentorno más amplio, como pandemias, guerras y desastres naturales. Como tal, este documento actúa como una evaluación del problema teórico más que como una medición.

Desde el principio establecimos que las fintech se han convertido en un tema de creciente interés en los últimos años, por lo que no consideramos que este estudio sea el primero de este tipo. Sin embargo, creemos que es necesario que se investigue más

sobre este tema, especialmente en la cuantificación del impacto positivo creado por las fintech. Permitir la recopilación de datos numéricos que puedan aplicarse a grandes muestras de datos a nivel mundial tiene el potencial de crear una medida universal para el seguimiento de estos impactos y el peso de los mismos.

Los estudios de caso de NuBank y N26 demuestran el potencial de las fintech para tener un impacto beneficioso impulsando el acceso y la inclusión financiera, fomentando la responsabilidad social y medioambiental y dando prioridad a la confianza y la seguridad de los consumidores. Se espera que estas empresas sigan mostrando formas novedosas de utilizar la tecnología financiera como herramienta para lograr un impacto positivo a medida que se expanden y adaptan. NuBank se utiliza como caso ejemplar de una fintech que está creando impactos positivos, mientras que N26 ha sufrido muchas de las consecuencias de su escasa capacidad para mitigar los riesgos. Son 62,9 millones de clientes los que actualmente separan a NuBank de N26. Debemos preguntarnos si esta diferencia sería tan grande si N26 no hubiera sufrido estrictas presiones regulatorias durante los últimos cuatro años. Esta comparación pone de manifiesto la enorme importancia de comprender los posibles riesgos de una fintech y los drásticos efectos que se presentan cuando una fintech crea más impacto negativo que positivo.

Este estudio apoya los resultados de la investigación de Panos & Wilson (2020) porque, a través del apoyo de la lógica institucional, enfatiza la necesidad de analizar la inclusión financiera, la alfabetización y el bienestar como oportunidades centrales para la industria fintech. Creemos firmemente que este estudio contribuye a nuestro enunciado teórico en la medida en que facilita un enfoque específico que estas empresas deberían tratar de explotar. Ha desempeñado un papel crucial en la determinación de las oportunidades que existen para permitir que las fintech se utilicen como herramienta de impacto positivo, ya que acota estas oportunidades y otorga el mayor peso a estos tres factores oportunistas.

Como muestra Garcia Pascual & Natalucci, (2022) en su estudio, los reguladores trabajan constantemente para crear marcos con normas claras que protejan a los consumidores y promuevan la estabilidad financiera frente a estas fintech. Estos nuevos

actores deben mantener un cierto nivel de coherencia entre cómo operan en los mercados financieros en comparación con los actores tradicionales.

El estudio de Bromberg et al., (2017) ofrece una solución a las discrepancias temáticas que existen entre los reguladores y las fintech mediante el uso de "sandboxes" creando un espacio donde las innovaciones son seguras, fiables y cumplen con los requisitos regulatorios.

Además, el trabajo realizado por Deloitte (2022), investiga en profundidad los requisitos reglamentarios y de cumplimiento AML/CTF que están asociados con FinCrime y por lo tanto es esencial para el seguimiento de la detección y prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo.

5.1 Contribuciones académicas y prácticas

Hay una serie de contribuciones académicas que merece la pena mencionar, entre ellas el marco teórico, la evaluación de riesgos y las pruebas empíricas. Este documento desarrolló un marco teórico que esbozaba las diversas dimensiones que deben tenerse en cuenta al investigar si la tecnología financiera puede considerarse una herramienta de impacto positivo.

Se investigaron varios impactos positivos, como la inclusión financiera, el bienestar financiero, la ESG y la DEI. Encontramos que estos cuatro elementos tienen el potencial de crear impactos sociales positivos a gran escala y, por lo tanto, se correlacionan directamente con el concepto de inversión de impacto. Este paradigma se suma a la literatura académica más amplia sobre las fintech y su papel como herramienta de impacto positivo con potencial de inversión de impacto a gran escala.

Por otro lado, se llevó a cabo una exhaustiva evaluación de riesgos que puso de relieve el cumplimiento de la normativa, los "sandboxes" y la confianza y la seguridad como los riesgos más letales a los que se enfrenta el sector hasta la fecha. Analizamos de primera mano cómo pueden afectar estos riesgos a una fintech en el entorno actual. Esto contribuye a la literatura académica sobre gestión de riesgos y regulación de las fintech.

Por último, el documento se basa en pruebas empíricas de los estudios de caso de NuBank y N26 para demostrar cómo las fintech pueden impulsar un impacto positivo y aprovecharse para crear beneficios sociales y medioambientales. Esta contribución nos ha permitido recurrir a toda la bibliografía preestablecida sobre el tema y aplicarla a dos ejemplos reales del sector, lo que confirma la veracidad del enunciado teórico de este documento y pone de manifiesto la gran importancia de los subobjetivos del mismo.

Para continuar, analizamos las aportaciones prácticas de este documento centrándonos especialmente en las perspectivas del sector. Se realizó un análisis exhaustivo sobre la evolución de la industria de las fintech desde su nacimiento a principios de la década de 2000 (Kagan, 2023). A continuación, se hizo especial hincapié en los impactos que se han creado y que aún existen por crear.

Los conocimientos sobre el estado actual de los impactos percibidos dentro de la industria fintech, así como las oportunidades y los riesgos que existen en la actualidad, serán valiosos para los profesionales del sector que buscan desarrollar productos y servicios innovadores que creen un impacto positivo. En particular, los expertos entrevistados en la fase de investigación de este estudio podrán aplicar inmediatamente las conclusiones de este documento para seguir creando productos disruptivos y revolucionarios, pero ahora, con un enfoque añadido reforzado en los impactos positivos que deben crearse.

Además, la investigación que se llevó a cabo en relación con los sandboxes regulatorios y el cumplimiento normativo actúa como otra fuente para reforzar el argumento de que se debe seguir investigando con el fin de minimizar las brechas que existen entre las fintech y sus reguladores para mitigar los riesgos para las fintech, los clientes de estas empresas y la industria financiera en su conjunto.

5.2 Limitaciones del trabajo

Este estudio tiene algunas limitaciones obvias, que están relacionadas principalmente con la vida más bien corta, hasta ahora, de la industria fintech. Por un lado, esta circunstancia explica la actual falta de estudios empíricos en el campo relacionados con el impacto positivo que se ha creado dentro de la industria. Por otro lado, sirve de motivación para seguir investigando este concepto, no sólo a través de estudios

empíricos, sino también a través de estudios teóricos. Por lo tanto, esta limitación puede convertirse en una oportunidad.

Durante la segunda fase de la estructura metodológica cualitativa que elegimos, se requirió una amplia red de expertos en la industria fintech para realizar entrevistas en profundidad. Damos prioridad a su experiencia en áreas relacionadas con la industria fintech y a su nivel de experiencia. Esta antigüedad conllevaba agendas más apretadas. Esto se convirtió en una limitación, ya que las agendas de estos profesionales eran difíciles de gestionar y experimentamos muchos cambios de última hora a medida que surgían temas más urgentes. En consecuencia, la fase de recopilación de datos primarios se prolongó mucho más de lo previsto. Esto retrasó los plazos más reducidos que se habían fijado inicialmente en nuestro plan de investigación para poder terminar este trabajo a tiempo.

Además, una limitación bastante evidente fue el nivel de profundidad que los expertos del sector fintech pudieron expresar en las entrevistas de entre 30 y 60 minutos. El guion de la entrevista no se compartió de antemano con los entrevistados por varias razones: para evitar respuestas sesgadas, garantizar la espontaneidad y preservar la integridad de la investigación. Sin embargo, el resultado fue que muchos de los expertos del sector sólo tocaron la superficie de lo que podrían haber analizado en profundidad si hubieran tenido más tiempo para pensar y responder a las preguntas más tarde. Dado que todos estos profesionales eran líderes en sus campos que dedicaron su valioso tiempo, no queríamos que tuvieran que dedicar tiempo extra a preparar la entrevista. Esta limitación refuerza la recomendación de realizar más investigaciones sobre este tema para consolidar nuestras conclusiones y aplicarlas a conjuntos de muestras más amplios.

Por último, la mera dificultad de cuantificar el impacto asociado a la tecnología financiera como herramienta de impacto positivo se convirtió en el mayor obstáculo de este documento. A través de la literatura académica y la investigación empírica, hemos podido establecer las principales oportunidades y riesgos que existen actualmente en el sector. No obstante, dicho esto, debemos reconocer que el panorama de esta industria cambia rápidamente. El propio sector se caracteriza por una rápida innovación y perturbación, por lo que fue difícil captar todo el impacto creado por las fintech.

Además, muchas fintech son de propiedad privada y no divulgan información financiera detallada, lo que hace cada vez más difícil medir sus impactos específicos y hace que nuestro documento tenga que abordar estos impactos desde un punto de vista más amplio.

Además, el propio sector es increíblemente complejo y contiene múltiples subcategorías. Con estas subcategorías vemos diversos modelos de negocio, ya que las empresas de tecnología financiera operan en una amplia gama de sectores, sirviendo a diferentes grupos de clientes en diferentes áreas del mundo. Como tal, nos vimos limitados en nuestra capacidad de desarrollar un marco estandarizado para medir el impacto que crean las fintech para ser consideradas una herramienta de impacto positivo.

Se cree que, si se dispusiera de más tiempo y recursos, el estudio podría beneficiarse enormemente de una mayor investigación sobre el desarrollo de un marco estandarizado para aumentar la comprensión global entre los profesionales. Este marco contribuiría a una representación más precisa de los impactos analizados y del peso asociado a cada impacto. También influiría directamente en el plan de inversión de impacto establecido.

5.3 Conclusión personal

Una de las connotaciones más comunes de la industria de la tecnología financiera es la escasez de mano de obra. Para un sector que carece de talento y no puede contratar con la rapidez suficiente, es increíblemente difícil entrar en él. Esto se hace aún más difícil cuando no se es ingeniero o programador. No obstante, me uní a este amplio grupo de personas que querían entrar en el sector y me incorporé a una empresa de tecnología financiera para hacer unas prácticas de seis meses. Seguí trabajando para la empresa a tiempo parcial durante mi último semestre y acepté un trabajo con ellos después de la graduación.

Esto ha hecho que este trabajo de investigación sea aún más interesante para mí. Creo que este trabajo tendrá un impacto directo en mi progresión profesional en el sector de la tecnología financiera, ya que me ha permitido ampliar mis conocimientos sobre el tema. He investigado abiertamente tanto los aspectos positivos como los negativos de las repercusiones del sector, lo que me ha proporcionado una visión más completa del mismo.

El tema no sólo está directamente relacionado con mi trabajo profesional, sino que me dio la oportunidad de profundizar en el conocimiento de una industria que ya me apasionaba, al tiempo que descubría los posibles impactos que existen para ser creados por esta industria. Este trabajo me abrió los ojos al mundo de la inversión de impacto. Creo que soy éticamente más consciente de las repercusiones de este tipo de inversión y me identifico mucho con el concepto. He trasladado lo aprendido en este trabajo tanto a mi vida personal como profesional y hago un esfuerzo consciente por tener en cuenta las repercusiones de mis decisiones.

Por último, tuve la suerte de trabajar con una empresa llamada Impact Bridge Asset Management, una boutique de inversión de impacto. Fue una experiencia única por la que estoy increíblemente agradecida, ya que pude aprender de primera mano de algunos de los líderes del sector. Encontré una verdadera motivación en el hecho de trabajar en este trabajo junto con un equipo de profesionales que dedican su vida a resolver algunos de los problemas más acuciantes del mundo. También fue increíblemente valioso saber que podía acudir a verdaderos expertos en este campo con cualquier duda o preocupación y que recibiría un apoyo y una orientación inquebrantables a lo largo de mi viaje de investigación.

6. Bibliografía

- Bank, E. C. (2018, October 5). *The revised Payment Services Directive (PSD2)*. European Central Bank. https://www.ecb.europa.eu/paym/intro/mip-online/2018/html/1803_revisedpsd.en.html
- Barrett, D. (2019, July 30). Capital One says data breach affected 100 million credit card applications. *Washington Post*. https://www.washingtonpost.com/national-security/capital-one-data-breach-compromises-tens-of-millions-of-credit-card-applications-fbi-says/2019/07/29/72114cc2-b243-11e9-8f6c-7828e68cb15f_story.html
- Bergman, R. (2020, June 26). *Behind Wirecard's Collapse: Allegations of Lies, Spies and Missing Billions—The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2020/06/26/business/wirecard-collapse-markus-braun.html>
- Bernard, T. S., Hsu, T., Perlroth, N., & Lieber, R. (2017, September 7). Equifax Says Cyberattack May Have Affected 143 Million in the U.S. *The New York Times*. <https://www.nytimes.com/2017/09/07/business/equifax-cyberattack.html>
- Botta, A., Vassallo, A., Deuble, S., Mauerhoefer, T., & Windhagen, E. (2022, October). *Europe's fintech opportunity | McKinsey*. <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/europes-fintech-opportunity>
- Bourne, C. (2020). Fintech's transparency–publicity nexus: Value cocreation through transparency discourses in business-to-business digital marketing. *American Behavioral Scientist*, 64(11), 1607–1626.

- Branzoli, N., & Supino, I. (2020). Fintech credit: A critical review of empirical research literature. *Bank of Italy Occasional Paper*, 549.
- Bromberg, L., Godwin, A., & Ramsay, I. (2017). Fintech sandboxes: Achieving a balance between regulation and innovation. *Journal of Banking and Finance Law and Practice*, 28(4), 314–336.
- Brue, M. (2020, December 18). *7 FinTechs Fueling Financial Inclusion*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/moorinsights/2020/12/18/7-fintechs-fueling-financial-inclusion/>
- Buchanan, M. (2020). Compliance in a hyper-growth FinTech payments business: A brief guide to support success. *Journal of Payments Strategy & Systems*, 14(3), 223–229.
- Bugg-Levine, A., & Emerson, J. (2011). *Impact investing: Transforming how we make money while making a difference*. John Wiley & Sons.
- Caplain, A. R., Judd. (2022, February 8). *Pulse of Fintech H2 2021 – Global—KPMG Global*. KPMG. <https://kpmg.com/xx/en/home/insights/2022/01/pulse-of-fintech-h2-2021-global.html>
- Cembalest, M. (2023). *The End of the Affair*. <https://am.jpmorgan.com/us/en/asset-management/institutional/insights/market-insights/eye-on-the-market/outlook-2023/>
- Chen, J. (2022, July 20). *Impact Investing Explained: Definition, Types, and Examples*. Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/i/impact-investing.asp>
- Daga, A., & Chatterjee, S. (2018, March 19). Singapore fines Standard Chartered entities \$4.9 million for money laundering breaches. *Reuters*. <https://www.reuters.com/article/us-stanchart-singapore-idUSKBN1GV0RJ>

Deloitte. (2022). *Anti-money laundering/combating terrorism financing (AML/CFT)*.

Deloitte Romania.

<https://www2.deloitte.com/ro/en/pages/finance/solutions/aml.html>

Dietz, M., Cloude Nadeau, M., Ferreira, N., & Sengupta, J. (2021). The great divergence McKinsey Global Banking Annual Review 2021. *McKinsey & Company*.

Dietz, M., Moon, J., & Radnai, M. (2016). Fintechs can help incumbents, not just disrupt them. *McKinsey Quarterly*, 2016(4), 14–15.

Dietz, M., Seshadrinathan, A., Yang, D., & Kincses, A. (2022). *McKinsey's Global Banking Annual Review* | McKinsey.

<https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/global-banking-annual-review>

Emerick, D. (2022, December 22). *Unlocking the ESG Power of Fintech*. ESG | The Report. <https://www.esgthereport.com/unlocking-the-esg-power-of-fintech-to-create-a-sustainable-future/>

Everhart, J. R. (2020). The Fintech Sandbox: An Overview of Regulatory Sandbox Regimes. *Southern Journal of Business and Ethics*, 12, 64–73.

Fernández Fernández, J. L., Pareja Cano, B., & Navarro Reguero, A. (2021). *Beyond the Boundaries of Definitions: Building an Effective, New and Multicriteria Impact Investing Assessment Tool*.

Ferro, S. (2015). *Regulators just demonstrated they are serious about making digital currency companies follow the rules*. Business Insider.

<https://www.businessinsider.com/ripple-just-got-slapped-with-a-700000-fine-2015->

Forbes. (2023). *N26 | Company Overview & News*.

<https://www.forbes.com/companies/n26/?sh=6faa512292a2>

G. Eccles, R., C. Newquist, S., & Schatz, R. (2007, February). *Reputation and Its Risks*.

<https://hbr.org/2007/02/reputation-and-its-risks>

Galvin, J., Han, F., Hynes, S., Qu, J., Rajgopal, K., & Shek, A. (2018). Synergy and disruption: Ten trends shaping fintech. *McKinsey Report*.

Garcia Pascual, A., & Natalucci, F. (2022, April 13). *Fast-Moving FinTech Poses Challenge for Regulators*. IMF.

<https://www.imf.org/en/Blogs/Articles/2022/04/13/blog041322-sm2022-gfsr-ch3>

Gimpel, H., Rau, D., & Röglinger, M. (2017). *Understanding FinTech start-ups – a taxonomy of consumer-oriented service offerings | SpringerLink*.

<https://link.springer.com/article/10.1007/s12525-017-0275-0>

Google Scholar. (2023).

https://scholar.google.com/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=fintech&btnG=\

Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220–265. <https://doi.org/10.1080/07421222.2018.1440766>

Havelock, F. (2020). *A brief history of “fintech” and why it matters—MoneyLens*.

<https://www.moneylens.com/topics/tech/a-brief-history-of-fintech-and-why-it-matters>

Kagan, J. (2023). *Financial Technology (Fintech): Its Uses and Impact on Our Lives*.

Investopedia. <https://www.investopedia.com/terms/f/fintech.asp>

- Kent, S., Chikova, D., Freddi, R., & Pethe, S. (2021, June 30). *Retail Banking Radar Series 2021—Article 4*. Kearney. <https://www.kenney.com/financial-services/article/>
- Lagna, A., & Ravishankar, M. N. (2022). Making the world a better place with fintech research. *Information Systems Journal*, 32(1), 61–102.
<https://doi.org/10.1111/isj.12333>
- Lorenzo, R., Voigt, N., & Schetelig, K. (2021, January 8). *The Mix That Matters*. BCG Global. <https://www.bcg.com/publications/2017/people-organization-leadership-talent-innovation-through-diversity-mix-that-matters>
- Mastercard. (2021). *Touch card*. <https://www.mastercard.us/en-us/personal/find-a-card/touchcard.html>
- Megaw, N. (2019, May 22). *Regulator orders N26 to improve anti-money laundering controls* | *Financial Times*. <https://www.ft.com/content/cb06a354-7c97-11e9-81d2-f785092ab560>
- Megaw, N., & Vincent, M. (2020, July 13). FCA ban on Wirecard UK left vulnerable without access to food. *Financial Times*.
- Merchant Machine. (2021, July 9). *The World's Top 5 Unbanked Countries Have More Than 60% Of Their Population Without Bank Accounts*. CFTE.
<https://blog.cfte.education/the-worlds-top-5-unbanked-countries-have-more-than-60-of-their-population-without-bank-accounts/>
- Moore, M., & Tambini, D. (2018). *Digital dominance: The power of Google, Amazon, Facebook, and Apple*. Oxford University Press.
- N26. (2018, July 18). *Against all odds: The trials of getting our banking license - N26 Blog*. <https://n26.com/en-eu/blog/2-years-banking-license-n26>

- N26. (2020, May 5). *N26 raises more than \$100M in extension of its Series D funding*.
<https://n26.com/en-eu/press/press-release/n26-raises-more-than-usd-100m-in-extension-of-its-series-d-funding>
- N26. (2021). *N26 raises \$900+ million in Series E funding round*. <https://n26.com/en-eu/blog/n26-series-e-funding-round-2021>
- N26. (2022, March 22). *N26: Restrictions on new accounts in Italy*. <https://n26.com/en-it/restrictions-on-new-n26-customers>
- N26. (2023a). *Driving change through diversity & inclusion—N26*. <https://n26.com/en-eu/diversity-and-inclusion>
- N26. (2023b). *Meet N26's leadership team*. <https://n26.com/en-es/team>
- N26. (2023c). *Security at N26*. <https://n26.com/en-es/security>
- Network, R. A. (2020). *Banking on climate chaos: Fossil fuel finance report 2021*.
- Noonan, L., O'Dwyer, M., & Venkataramakrishnan, S. V. (2022, September 5). Revolut under pressure from auditors after UK regulators find flaws. *Financial Times*.
- Noonan, L., & Venkataramakrishnan, S. (2022, November 18). Revolut's growing pains: Is the fintech ready to become a bank? *Financial Times*.
- NuBank. (2022, February 14). *Q4 2022 Earnings Presentation*. Retrieved January 8, 2023, from <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/59a081d2-0d63-4bb5-b786-4c07ae26bc74/8c654b66-15ba-cbe8-8959-d9f70b3eae8e?origin=1>
- NuBank. (2023). *Cybersecurity Policy*. <https://nubank.com.br/en/contract/cybersecurity-policy/>
- Panos, G. A., & Wilson, J. O. (2020). Financial literacy and responsible finance in the FinTech era: Capabilities and challenges. *The European Journal of Finance*, 26(4–5), 297–301.

- Parenti, R. (2022). *Financial services policy | Fact Sheets on the European Union | European Parliament*.
<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/83/financial-services-policy>
- Pooler, M. (2022, April 4). *Brazil's biggest banks battle for reinvention in digital era | Financial Times*. <https://www.ft.com/content/40961d14-f493-422c-9eb6-4d9949716301>
- Price, E. (2022, March 29). *Overview [Text/HTML]*. World Bank.
<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/overview>
- Robinhood. (2023). *Our Mission | Robinhood*.
<https://robinhood.com/us/en/support/articles/our-mission/>
- Santander. (2023). *Santander Spain | About Us | Santander Bank*.
<https://www.santander.com/en/about-us/where-we-are/santander-espana>
- Skinner, C. (2016). *ValueWeb: How fintech firms are using bitcoin blockchain and mobile technologies to create the Internet of value*. Marshall Cavendish International Asia Pte Ltd.
- Statista. (2023). *Number of fintech startups globally by region 2023*. Statista. Retrieved 8 June 2023, from <https://www.statista.com/statistics/893954/number-fintech-startups-by-region/>
- Storbeck, O. (2021a, May 12). German regulator sends supervisor to N26 in money laundering push. *Financial Times*.
- Storbeck, O. (2021b, September 29). N26 fined €4.25m for weak money-laundering controls. *Financial Times*.
- Storbeck, O. (2021c, October 18). German watchdog imposes strict cap on N26's client growth. *Financial Times*.

- Treleaven, P. (2015). Financial regulation of FinTech. *Journal of Financial Perspectives*, 3(3).
- United Nations. (n.d.). *THE 17 GOALS | Sustainable Development*. United Nations.
Retrieved June 6, 2023, from <https://sdgs.un.org/goals>
- Varga, D. (2017). Fintech, the new era of financial services. *Vezetéstudomány-Budapest Management Review*, 48(11), 22–32.
- Wewege, L., Lee, J., & Thomsett, M. C. (2020). Disruptions and digital banking trends. *Journal of Applied Finance and Banking*, 10(6), 15–56.
- White, R. (1988). Read “Globalization of Technology: International Perspectives” at *NAP.edu*. <https://doi.org/10.17226/1101>
- World Bank Group. (2022, July). *Global Findex Database 2021 reports increases in financial inclusion around the world during the COVID-19 pandemic*
[Text/HTML]. World Bank.
<https://www.worldbank.org/en/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services>

7. Anexo

Ejemplo de transcripción a efectos del recuento de palabras: Entrevistado 1

Bloque UNO: Definición de fintech e impacto general creado

Explique qué entiendes por "fintech"

Una empresa financiera que opera a través de servicios electrónicos a través de Internet o de otro tipo de plataformas.

Desde el nacimiento de las "fintechs" a principios de la década de 2000, ¿qué impacto han creado estas empresas?

Creo que realmente están revolucionando la forma en la que nos relacionamos con nuestros con nuestras entidades financieras y la forma en la que nos relacionamos incluso con nuestras finanzas porque han democratizado el acceso a todo el mundo así como antes a lo mejor en países como en España nos ha notado tanto pero a lo mejor a nivel global y en países del Tercer Mundo sí que ha tenido un impacto súper positivo, porque a lo mejor en países como me lo invento Colombia no tenían acceso a servicios bancarios porque a lo mejor vivían en una zona más rural en la cual no había sucursales bancarias y sin embargo ahora mismo desde el auge de las fintechs que ha llegado más a lo mejor en la última década o incluso en los últimos 5 años me atrevería a decir, cualquier persona con un smartphone y conexión a internet ahora mismo puede tener acceso a una cuenta bancaria y puede tener conocimientos de inversión y todo de esto también ha ido un poco de la mano de la digitalización en general de la sociedad e incluso ahora mismo no necesitas tener conocimientos financieros para comenzar a invertir sino que tú puedes a través de internet aprender sobre finanzas y ser capaz de invertir sin tener un poco de guidance de un banco, de un broker o este tipo al mejor de servicios a los que antes solamente tenían acceso la clase alta o la clase media alta de la sociedad.

¿Cómo defines si una fintech ha creado un impacto positivo o negativo en este contexto?

Pues yo lo definiría desde el punto de vista decía he logrado ayudar o a conseguido que una sociedad avance hacia desde un punto A a un punto B es decir si a lo mejor la

educación financiera en determinadas sociedad era muy baja y gracias a una fintech vemos que ha habido una evolución y que a lo mejor la bancarización de la población o la educación financiera de una población determinada a evolucionado positivamente, yo creo que ahí es como lo podemos medir o incluso si vemos que cierto colectivo como pueden ser las mujeres por ejemplo se sentían menos seguras de abrirse una cuenta bancaria en X país y ahora lo están haciendo pues ahí vemos como su impacto positivo para mí es algo muy objetivo y que lo podemos medir a través de números, de cifras y de estadísticas.

Bloque DOS: Creación de impacto positivo

¿Qué papel crees que desempeñan las fintechs en la configuración del futuro del sector de los servicios financieros?

Yo creo que las fintechs han revolucionado por completo el sector la industria financiera porque desde su irrupción en este mundo no es solo que estén ofreciendo un servicio diferencial, sino que también están obligando en cierto modo a los bancos o a las instituciones financieras de toda la vida a actualizarse e ir un paso más allá entonces, por ejemplo, aquí en España lo hemos visto muy claro, por ejemplo, con el caso del banco Santander. Santander es una institución de toda la vida de Dios que operaba de forma muy tradicional a través de sucursales y en cuanto vio que estaban apareciendo nuevos players en el sector que le comían la tostada digamos adquirieron Openbank para ir apostando como por esa banca digital entonces así como antes se vía una alternativa a la banca tradicional, ahora mismo no es una alternativa sino que realmente es el futuro y algo hacia lo que tanto los consumidores como la propia industria está avanzando entonces al final han obligado un poco a las empresas de toda la vida a actualizarse a modernizarse y a imitar o copiar su modelo de negocio.

¿Estás de acuerdo con la afirmación de que "fintech es una herramienta de impacto positivo"? ¿Por qué?

Sí 100% comparto esta afirmación por lo que comentábamos anteriormente de qué permite demonitractasizar el acceso a las finanzas y a los servicios financieros a toda la población mundial independientemente de donde estés ahora mismo teniendo en cuenta que en torno a un 98% de la población cuenta con un smartphone lo cual es un

porcentaje altísimo podemos decir que todo el mundo tiene capacidad de acceder a servicios bancarios estén donde estén gracias a las fintechs.

Bloque TRES: Analizar las oportunidades

En tu opinión, ¿cuáles son las mayores oportunidades para las fintech en términos de creación de un impacto positivo?

Creo que todavía queda mucho por hacer en zonas rurales todavía hay muchas zonas tanto en España como ya no quiero hablar de otros países otros rincones del mundo que no están tan avanzados como nosotros en España pero son sitios a los que por ejemplo en España dado caso local en la España rural están cada vez cerrando más sucursales bancarias entonces ahora hay pueblos que no tienen acceso a cajeros por ejemplo o a cosas así entonces creo que ahí va a haber una oportunidad enorme y que la gente va a poder ver que realmente no es necesario tener una física o sea una oficina física del banco para poder operar con normalidad. Creo que también no una oportunidad sino más bien al contrario una barrera que tenemos ahora mismo por ejemplo en España y también es una dependencia global es que la población cada vez está más envejecida entonces al final las tecnologías las fintechs van avanzando y hay como un gap bastante grande entre la población más envejecida de la sociedad que no se atreven por miedo por desconocimiento a acceder a este tipo de servicios y eso es un poco lo que está ocurriendo ahora en la España vaciada o en la España rural y creo que allí hay una oportunidad todavía de intentar acercarnos mucho más a estas generaciones más mayores y educarlas un poco en cómo utilizar este tipo de servicios para conseguir que toda la población esté incluida en el sistema bancario, en el sistema financiero porque si no ahora mismo hay una gran parte de la población que por ser mayor sufre riesgo de exclusión financiera.

¿Cómo puede utilizarse las fintechs para aumentar la inclusión financiera y el acceso a los servicios financieros, especialmente para las comunidades infrarrepresentadas?

Como decía antes las personas mayores ahora mismo no están representadas en el sistema financiero practicante no sales con templa, de hecho hay un movimiento interesante en España que inició un colectivo de personas mayores que hablan de “yo

soy mayor no idiota” porque muchas veces ellos requieren un trato especial no entonces a lo mejor lo que necesitan simplemente es un poco de guidance para llegar a esta digitalización básica que les permita utilizar servicios bancarios y servicios independiente que no tenga que ser su nieto, su hijo o su vecino quien les esté ayudando a operar desde su móvil para cualquier cosa aquí estamos hablando de la exclusión financiera porque es verdad que es un problema muy grande que les puede llegar a dejar fuera de juego en muchas cosas pero en general también aplicaría muchas otras circunstancias.

¿Cómo puede utilizarse las empresas fintechs para abordar cuestiones relacionadas con la sostenibilidad y el impacto medioambiental?

Pues yo creo que esto es súper sencillo y es súper obvio, al final son empresas que están operando de forma digital muchas veces son empresas internacionales y que ni siquiera requiere que las personas estén viajando tanto no porque al final pensemos también que para tener una oficina física los trabajadores tienen que desplazarse hasta esa oficina física todos los días y eso está impactando negativamente en el medio ambiente desde el punto de vista del transporte pero también incluso las formas de trabajar de empresas tradicionales, empresas bancarias tradicionales es por utilizar muchísimo papeleo enviar cartas todo esto al final estamos contaminando también y nosotros a lo mejor en vez de enviarles una carta cada mes con su extracto bancario lo que estamos haciendo es mandarse por correo enseñárselo directamente en la aplicación y esto yo creo que es algo que a poco a poco se irá implantando y no sé si en un futuro hablaremos de que sea ilegal incluso enviar cartas comunicaciones totalmente prescindibles a los clientes de forma tan habitual pero yo creo que es el futuro y que todavía hay mucho para hacer es este sitio.

Bloque CUATRO: Analizar los riesgos

Por otro lado, ¿cuáles son los mayores riesgos asociados al uso de las fintechs para lograr un impacto positivo?

Es muy alineada con lo que hablábamos anteriormente, las fintechs al final es como todo no como dos caras de una moneda tiene una parte muy positiva que es que permite de democratizar el acceso a los servicios financieros para todo el mundo pero también si

no haces un proceso educativo gradual cuando terminas comunidades o colectivos que se quedan excluidos como hablábamos antes como la población mayor, corre el riesgo de que nunca lleguen a adoptar estas nuevas formas de operar y que se queden fuera no y que al final vayan generando cada vez más rechazo y nunca lleguemos a estar todos juntos un poco como en la misma página.

Es también interesante comentar e importante y es desde un punto de vista justamente regulatorio que lo estabas comentando tú, y es porque ahora mismo se está desarrollando mucho más rápido la industria de la fintech de lo que lo está haciendo la regulación tanto a nivel global como a nivel local en los diferentes países entonces vemos que hay empresas que están sacando servicios que no están reguladas como puede ser el servicio de criptomonedas y eso al final está planteando nuevos retos continuamente a los reguladores y al final tenemos que conseguir que se vayan desarrollando un poco al mismo tiempo para que ninguna de las dos entidades u organizaciones se quedan por detrás de la otra.

Y también un tema interesante desde el punto de vista de los riesgos que supone las fintechs es al final es que nosotros como fintech no tenemos la capacidad como tiene a lo mejor una entidad tradicional de verificar quiénes son sus clientes, que son personas de carne y hueso con un DNI concreto con lo que sea entonces allí así que estamos viendo en estos primeros “stages” digamos de las fintechs que todavía queda mucho camino por recorrer como decía, se están colando muchos “fraudsters” y allí tenemos que ser capaces de realmente crear una serie de políticas que nos permitan identificar a nuestros clientes y prevenir y luchar contra los riesgos que hay tanto de fraude como de ciberseguridad tanto para nosotros como banco como para los propios usuarios porque la primera línea de defensa contra la ciberseguridad son los propios usuarios y ahí también tenemos que hacer un proceso educativo muy, muy grande ya no solo con nuevas generaciones que por supuesto pero lo tienen con mucho más interiorizado sino también con generaciones mucho más mayores que no saben a lo mejor lo que es el phishing, el whaling, el smishing y viene bien que conozcan estas formas de estafa para evitar disgustos en un futuro tanto por su parte como por la nuestra de que nos puedan acabar hackeando como ha pasado con otras entidades financieras.

¿Cómo pueden las empresas fintech y los reguladores trabajar juntos para equilibrar la necesidad de proteger a los consumidores con la necesidad de fomentar la innovación y el crecimiento en la industria fintech?

Aquí creo que ahora mismo lo que tal como está funcionando las cosas es que las fintech van un paso por delante del regulador. Se debería de crear no sé si es un comité no sé si es un equipo de trabajo conjunto entre fintech y reguladores a nivel nacional y también a nivel global para ir un poco más a la par no y que no se planteen retos por parte de uno por parte del otro sino que afronten los retos de forma consensuada de forma conjunta para que el desarrollo de nuevos productos y nuevas tecnologías y el desarrollo de un marco regulatorio que vele por la seguridad de los usuarios y de los propios productos vaya un poco a la vez y eso nos permitirá crecer mucho más rápido sin que uno suponga un freno para el otro.

¿Crees que es posible que las empresas fintech garanticen que no están creando nuevos riesgos o exacerbando los existentes, como la inestabilidad financiera o las amenazas a la ciberseguridad?

Creo que es posible que es una un camino en el que se está trabajando ahora mismo y todavía queda mucho por hacer ahora mismo también es algo que las empresas están haciendo de forma interna pero cada vez más empresas también lo están externalizando porque son conscientes de que no tienen ni la capacidad ni el conocimiento para trabajarlos ellos mismos ¿no? y a lo mejor en una empresa puedes tener un departamento como nos pasa a nosotros de Ciberseguridad compuesta a lo mejor por cinco o seis personas cuando a lo mejor la mejor solución desde un punto de vista tanto de eficiencia como de impacto en la compañía y en la sociedad puede ser tal vez externalizarlo confiar en empresas que estén especializadas en este tipo de servicios y que puedan tanto educar a la propia compañía como ayudarle a crecer en ese sentido. También creo que las redes sociales son muy importantes en este aspecto para plantear este problema no solo como un problema que están creando digamos las fintechs y los nuevos players del sector sino también como algo de lo que está formando parte del consumidor no y verlo realmente como algo en lo que todos tenemos mucho que aportar para luchar contra esta amenaza que es común para empresas y consumidores.