



**Universidad de San Andrés**  
**Escuela de Administración y Negocios**  
**Magister en Finanzas**

*“Las empresas Fintech y su influencia en la  
inclusión financiera en Argentina”*

**Autor:** Juan Ignacio Pérez Maldacena

**DNI:** 36.896.607

**Director del trabajo de graduación:** Alejandro Loizaga

**Lugar y Fecha:** Buenos Aires, 18 de marzo de 2022

## RESUMEN

Es indudable que el crecimiento tecnológico del último siglo impuso nuevas reglas a las que la sociedad aún se está acostumbrando. Año a año, la tecnología continúa abriendo las puertas a considerables cambios en la dinámica social de todos los países.

En las ciencias económicas, durante los últimos tiempos, ha llamado la atención un peculiar fenómeno denominado inclusión financiera. Este concepto hace referencia al hecho de que cada vez más personas tienen acceso al sistema financiero. Gracias a determinadas políticas novedosas, numerosos individuos que antes no podían consumir bienes y servicios mediante créditos, hoy tienen la oportunidad de hacerlo. Esto abrió el sistema hacia una parte más grande de la población, generando diversos efectos, tanto positivos como negativos.

La nueva modalidad de industria crediticia conocida como Fintech, permitió a la tecnología hacerse protagonista en el otorgamiento de servicios a una mayor cantidad de usuarios. Si bien es un suceso relativamente reciente, ya se puede asegurar que ha expandido el rango de la actividad económica a nivel mundial.

El objetivo del presente trabajo es exponer las particularidades de la inclusión financiera en Argentina y el mundo, caracterizando sus procesos e indicando sus cualidades a través de ejemplos concretos de la práctica real. Se desarrollará un método de Revisión Bibliográfica exhaustiva con colección de datos, en paralelo al análisis de una experiencia real en una empresa Fintech.

En síntesis, se revelarán los diferentes escenarios que existen para cada proceso de la actividad, intentando plantear sus beneficios, sus desventajas, y otorgando una nueva mirada a un proceso que aún se encuentra en pleno desarrollo.

*Palabras Clave:* Inclusión Financiera, Fintech, Finanzas, Tecnología

# INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. MARCO TEÓRICO .....	7
2.1 INCLUSIÓN FINANCIERA .....	7
2.1.1 Definición, concepto y derivados .....	7
2.1.2 Inclusión Financiera global .....	11
2.1.3. Inclusión Financiera en Argentina .....	15
2.2 CORPORACIONES FINTECH .....	19
2.2.1 Historia.....	19
2.2.2 Diferencias con el sistema bancario tradicional.....	20
2.2.3 Atributos principales .....	23
2.2.4 Big Tech.....	25
2.2.5 Desafíos .....	27
2.2.6 Oportunidades.....	28
2.2.7 Marco regulatorio.....	31
2.2.8 Fintech en Argentina .....	32
2.2.9 Fintech en el mundo.....	34
2.3 COVID.....	36
2.3.1 Efectos iniciales de la pandemia.....	36
2.3.2 Nuevo escenario .....	38
2.3.3 Respuestas de la banca tradicional .....	39
2.3.4 Recuperación a futuro .....	41
2.4 FINANZAS CONDUCTUALES .....	43
2.4.1 Economía del comportamiento.....	43
2.4.2 Principales teorías .....	44
2.4.3 Sesgos más comunes .....	46
2.4.4 Una posible solución.....	47
2.4.5 Importancia del ahorro.....	49
2.5 DATOS ACTUALES .....	50
2.5.1 Datos globales .....	50
2.5.2 Datos nacionales.....	52
3. ANÁLISIS DE CASO .....	53
3.1 El proceso de solicitud y las características sociodemográficas .....	53

3.2 Potencial usuario: ideología y tendencias.....	57
3.3 Estructura de costos, proyección y crecimiento: Inclusión Financiera .....	63
4. CONCLUSIÓN .....	70
REFERENCIAS .....	73



Universidad de  
**San Andrés**

# 1. INTRODUCCIÓN

Toda sociedad puede dividirse en áreas específicas. La economía es una de las áreas de mayor importancia. Dentro de la misma, el sector financiero ha visto grandes cambios gracias a las herramientas tecnológicas. La inclusión financiera en sí es un movimiento socioeconómico que ha permitido aumentar el acceso a servicios financieros en regiones de la población que se encontraban aisladas (Carballo, 2017). Su propósito es mejorar el bienestar de sectores desprotegidos por el sistema tradicional de préstamos, fomentando el desarrollo de capitales a nivel país. En última instancia, es un método que apunta a acercar la brecha entre la clase pudiente y aquellos que se encuentran en niveles económicos más vulnerables.

En la última década, el acceso de los sectores más vulnerables al sistema financiero creció un 17% dentro de la República Argentina. El crecimiento fue tan significativo que, en un reporte global de hace dos años (The Economist, 2018), el país se ubicó en el puesto 9 del ranking de inclusión financiera mundial. Los indicadores utilizados para dicha clasificación fueron las políticas de apoyo, la estabilidad e integridad económica, y la variedad de productos. Esto implica la aparición de nuevas áreas poblacionales que antes no pertenecían, aunque la inserción no necesariamente se muestre en un sentido positivo. Por un lado, es cierto que las personas ven una posibilidad más efectiva en la obtención de bienes de los que solían prescindir. Pero, por el contrario, las tasas de interés suelen ser más elevadas que las del préstamo tradicional, dado el alto riesgo que conllevan. Esto significa que una parte importante de aquellos que obtienen un crédito mediante nuevas tecnologías, seguramente tengan dificultades en completar la totalidad de su pago. Aproximadamente el 10% de los usuarios no logra abonar el crédito adquirido. Uno de los objetivos de la presente tesis es revelar ambos costados de la inclusión financiera, tanto el de las nuevas posibilidades como el de la imposibilidad de pago.

El concepto de empresa Fintech surge a partir de la unión entre finanzas y tecnología. Su propósito es proveer servicios financieros a través de un marco digital. Lo que ofrece como diferencial en contraposición de los métodos tradicionales, es que toda la relación del usuario con sus movimientos financieros se lleva a cabo mediante sistemas digitales. A su vez, esta corriente de negocios permite no sólo la llegada a regiones antes ignoradas por los bancos, sino también una practicidad novedosa en cuanto a la experiencia del usuario que solicita un préstamo. Mientras los bancos exigen una cantidad de información crediticia muy extensa para confirmar la solvencia, el sistema Fintech maneja

requerimientos mucho más alcanzables. A través de este escrito se expondrán las características más relevantes de dicho ecosistema, relacionándolo con los métodos más tradicionales, identificando finalmente su impacto en el sistema financiero actual.

La última parte del trabajo será dedicada al despliegue de un modelo real. La empresa Ixpandit será tomada como marco de referencia en cuanto a una observación crítica de qué hace en concreto una empresa Fintech. Autodenominada *Fintech Factory*, esta compañía brinda los servicios anteriormente mencionados de manera abarcativa, funcionando perfectamente como ejemplificación del contexto financiero actual.



## **2. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 INCLUSIÓN FINANCIERA**

### 2.1.1 Definición, concepto y derivados

De acuerdo al ámbito en que se lo analice, el concepto de Inclusión Financiera tiene diferentes definiciones. La última definición oficial actualizada del Banco Mundial (2018) dicta lo siguiente: “La inclusión Financiera es la capacidad de acceder a productos y servicios financieros útiles y asequibles, ofrecidos de forma responsable y sostenible”. Por su parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2019) la define como: “Acceso a los servicios financieros formales (crédito, ahorro, seguros, servicios de pago, transferencias), bajo un marco de estabilidad para el sistema y los usuarios”. La propia Asociación Global para la Inclusión Financiera (AGIF, 2016) indica que: “La inclusión es un estado en el que todos los adultos tengan acceso efectivo a los servicios financieros como crédito, ahorro, pago, seguros e inversiones”. Más allá de las definiciones específicas, existen atributos invariables que atañen a todas las conceptualizaciones. Tal como lo indica la Comisión Europea (2008), hay tres aspectos esenciales a tener en cuenta cuando se habla de Inclusión Financiera: acceso, uso y disponibilidad.

Cuando se habla de acceso (o carencia del mismo), se hace referencia a la falta de admisión a un sistema que no permite la obtención de beneficios económicos a un cierto sector de la población. Las condiciones que dictan esta falta de acceso son múltiples, entre las que encontramos el elevado costo del servicio, la incapacidad de ahorro, la distancia física, la dificultad de los requerimientos burocráticos, la desconfianza en el sistema financiero (Demirgüç-Kunt 2018), la falta de educación financiera (BID, 2019) y la privación de productos de valor para los nuevos usuarios. Ignacio Carballo, uno de los economistas más reconocidos en el campo de la inclusión financiera, hace especial énfasis en que este concepto aún se encuentra en período de definición. Su construcción es motivo de constante debate entre aquellos que intentan definirla, no sólo por su reciente aparición, sino también por las fluctuaciones tecnológicas que forman parte de la inclusión financiera. Es un concepto amplio, polisémico y multidimensional, en el que se interrelacionan diferentes variables (Carballo, 2017).

Para darle un marco apropiado a la noción de inclusión, es necesario ponderar la relación que tiene este término con la integridad y la estabilidad financiera. La estabilidad financiera es “el estado en el que se evita la acumulación del riesgo sistemático” (BCE, 2017). El riesgo sistemático elevado es aquello que implica un decaimiento de los servicios financieros ofrecidos, perjudicando al crecimiento económico y al bienestar

material. Por su parte, la integridad financiera hace referencia al blanqueo de capitales. Cuando existe integridad es porque el sistema se encuentra libre de flujos monetarios delictivos, como la corrupción, el fraude, el tráfico de personas, la venta de drogas y el terrorismo.

La pregunta a formular aquí es la siguiente: ¿Dónde reside la relación específica entre inclusión, integridad y estabilidad? Como se expondrá a continuación, según las diversas teorías existentes, la inclusión financiera puede aumentar o disminuir los niveles de integridad y estabilidad.

Cuando la inclusión colabora con la estabilidad, es porque se da en un contexto general a nivel país. Lo que sucede es que aumenta el número de personas que capitalizan ahorros (Khan, 2018), generando así más diversidad en la acumulación de riquezas estatales. Se reduce la desigualdad de los ingresos de los ciudadanos; las fuentes de financiamiento se diversifican, y quienes no solían participar en la rueda financiera ahora hacen su significativo aporte. En consecuencia, la estabilidad a nivel social y político crece a tal punto que lleva acarreada una estabilidad financiera mucho más manifiesta.

Sin embargo, existe la posibilidad de que esta inclusión genere el efecto contrario, derivándose hacia una mayor inestabilidad financiera. Cuando los entes reguladores fallan en cumplir su propósito, el fenómeno se dispara en un sentido adverso. Las personas obtienen créditos que no pueden pagar en el largo plazo, ya sea por su falta de educación financiera, por las fluctuaciones propias de la economía de cada región, o bien una combinación de ambos factores. Entonces, se incrementa la propagación de créditos sin un criterio sólido, y prevalecen los créditos incobrables por sobre los recaudables (Morgan, 2011). La flexibilización de límites para otorgar préstamos puede terminar causando una mayor morosidad (Dabla-Norris, 2016).

Una teoría intermedia apunta a que, si el préstamo es más acotado, el riesgo es menor. En definitiva, la estabilidad o inestabilidad financiera puede depender del tamaño crediticio que se otorgue. Las garantías de cobrabilidad crecen cuando se tiene en cuenta el contexto económico de la persona de bajos recursos. Según la capacidad monetaria que demuestre, se le otorgaría el beneficio del producto o servicio que solicite, aunque realizándose bajo condiciones más adecuadas a su situación personal. Estos grupos ven reflejada una mayor inclusión, al mismo tiempo que aumenta su capacidad de pagar la deuda. Si bien no son grandes beneficios que cambien sustancialmente su poder adquisitivo, permiten que decrezca la volatilidad general de la cartera, presentando menores riesgos colectivos (Adasme, 2005).



En los párrafos precedentes se ha mencionado una noción interesante de destacar, sobre todo en cuanto a las posibilidades de pago de los grupos sociales involucrados en la inclusión. Esta noción es la de educación financiera. Mientras más instruida se encuentre la persona en conceptos de finanzas, mejor será su capacidad general de llevar a cabo una transacción exitosa. La educación financiera se define como la facultad de un individuo para comprender el sistema financiero en su totalidad, permitiéndole generar procesos positivos en cuanto a sus solicitudes de préstamos, créditos, ahorros e inversiones. Aquellos que tienen conocimientos profundos acerca de sus posibilidades financieras, tienden a evitar en mayor medida el endeudamiento, reduciendo el riesgo de incobrabilidad (Cull, 2012). En el contexto específico de nuestro país, la educación financiera llega aproximadamente a un 50% de efectividad, demostrando que aún es necesario generar propuestas que fomenten la misma. El Banco Central de la República Argentina ha estado promoviendo herramientas que asistan en tal sentido. En un contexto general, la ausencia de un correcto juicio financiero está íntimamente relacionada a una mayor inestabilidad, e incluso a un acceso más acotado a la inclusión financiera, suscitando justamente el efecto contrario que pretende alcanzar (Barruetabeña, 2020). Ignorar las particularidades del sistema financiero tales como el crecimiento sostenido de las tasas de interés, o los riesgos de hacer una inversión en moneda local, suele llevar a consecuencias desafortunadas para aquellos que intentan embarcarse en la dinámica de la obtención de créditos. Los resultados del escaso entendimiento de los productos financieros, lleva tanto a desaprovechar oportunidades de crecimiento como a generar posibles daños en la economía familiar. La mala utilización de los servicios abre las puertas a un potencial sobreendeudamiento (Carballo, 2019). Si a este analfabetismo financiero le adicionamos las pobres condiciones económicas de un país tercermundista, las personas pueden llegar a perder la mayor parte de sus ahorros intentando hacerlos prosperar. Los niveles de inflación y devaluación de la moneda ponen en riesgo a aquellos que ingresan en un sistema crediticio desconocido para ellos (Guerrini, 2019).

La relación específica entre la inclusión y la integridad financiera, reside en el hecho de que mientras existan más usuarios será mayor la eficacia de los organismos de control. Cuando ingresa un nuevo flujo de personas al sistema formal de créditos, son mayores las posibilidades de identificar delitos monetarios como el lavado de dinero y los fraudes de financiamiento (Bester, 2008). Básicamente, la idea está fundamentada en el rastreo

de capitales. Las transacciones que inevitablemente se llevan a cabo en todas las esferas socioeconómicas, gracias a la inclusión en el sistema, son más propensas a distinguirse a la hora de investigar los movimientos de dinero (Jentzsch, 2013). Si todas las transacciones fueran en efectivo sería virtualmente imposible detectar su recorrido. La inclusión financiera vendría a generar el efecto contrario: las personas interactúan en un marco absolutamente reconocible para las entidades reguladoras del mundo de las finanzas. Entonces, aumenta la integridad por dos motivos principales: el primero es la disminución de los mercados ilegales no rastreables, y el segundo motivo es la novedosa protección de la que puede gozar el consumidor que antes se encontraba manejando sus riquezas sólo en efectivo.

Al igual que sucedía con la estabilidad financiera, la integridad no está exenta de sufrir perjuicios gracias a la inclusión. La parte negativa de la relación inclusión-integridad radica en la reciente aparición de las divisas digitales (criptomonedas). De alguna manera, este tipo de moneda atenta nuevamente contra la trazabilidad que se había ganado bancarizando a los individuos. Las personas vuelven a caer en un anonimato que hace prácticamente imposible la regulación financiera, y aquellos que carecen de una educación financiera pueden verse intensamente afectados (AFI, 2015). El lavado de dinero y la evasión fiscal reaparecen en este contexto, oponiendo una vez más la integridad financiera a la inclusión.

Las criptomonedas tienen la potencialidad de desestabilizar el sistema si su utilización se vuelve indiscriminada. Los riesgos aumentan, ya que la cantidad de monedas virtuales se encuentra en alza. Un número creciente de divisas digitales diferentes, hace que sea cada vez más difícil mantener la estabilidad. Que existan más monedas de este tipo implica la necesidad de los entes reguladores de actuar más rápidamente.

La supervisión es complicada por dos cuestiones. Por un lado, es un negocio relativamente nuevo, y esto afecta sobre todo al sector de control. Aquellas personas que se encargan de regular los movimientos, necesitan una ampliación del poder de su departamento para evitar fallas en la estabilidad. Esto afecta directamente a la integridad. Por otro lado, específicamente hablando de criptomonedas, ésta es un área cuya falta de dirección es notable. Justamente, lo que permitió el estallido de las divisas digitales fue la carencia de control, como el que tienen los bancos o las instituciones oficiales.

De todas maneras, aún existen expectativas positivas con respecto a las criptomonedas y la preservación de la integridad. Su impacto en la economía fue tan disruptivo que los organismos tradicionales podrían considerar hacer una fusión. Algunos bancos alrededor

del mundo están pensando en lanzar sus criptomonedas nacionales oficialmente (Härdle, 2020). Entonces, que el negocio sea novedoso conserva su lado positivo. Todavía carece de una estructura lo suficientemente sólida. Los bancos podrían ofrecerle esta estructura. El negocio puede crecer en su regulación. Así, es posible mantener la integridad dentro del espectro aceptable.

### *2.1.2 Inclusión Financiera global*

En un nivel mucho más amplio, la inclusión financiera está generando transformaciones que modifican los cimientos mismos de la economía global. El crecimiento económico inclusivo ha conducido a reformas políticas que intentan establecer entornos favorables para fomentarla (Carballo, 2017). En el año 2010, transcurría la cumbre del G-20 en Seúl cuando se dio a conocer la noticia de un ente que administraría los recursos y actores encargados de desarrollar planes de acción para la inclusión financiera. Se denominó a dicho organismo la “Asociación Mundial para la Inclusión Financiera” (GPII, en inglés). Ya que es un concepto relativamente novedoso para todos los países, esta entidad se encarga de promover, instruir y permitir la colaboración de las naciones en pos de acrecentar la inclusión financiera.

Paulatinamente, la inclusión se ha ido convirtiendo en una prioridad para los agentes políticos y económicos de cada país. Es uno de los pilares del desarrollo sostenible que pretende implementarse de aquí a los próximos años (SME, 2020). Algunos de los aspectos a destacar de esta operación global son los siguientes: proporcionar capacitaciones de inclusión a las naciones, expandir la infraestructura digital, establecer un sistema de prácticas responsables, fortalecer la educación financiera y realizar un comprometido seguimiento.

Otra institución oficial a nivel mundial que impulsa la inclusión es la denominada Alianza para la Inclusión Financiera. Nació como un sistema de bancos internacionales, dependientes entre sí, con el objetivo de exponer a sus miembros ante las nuevas políticas, conocimientos e idiosincrasias. Es una de las organizaciones líderes en lo que respecta a regulaciones estatales de inclusión financiera. Basada en la evidencia, su propósito es mejorar la vida de aquellos que no tienen acceso a la bancarización, haciéndolos parte de instituciones financieras, desarrollando su potencial (AFI, 2015). De acuerdo a sus disciplinas, las personas en situación de pobreza deben tener la opción de acceder a una economía formal que les dé la posibilidad de reducir la desigualdad monetaria. La idea

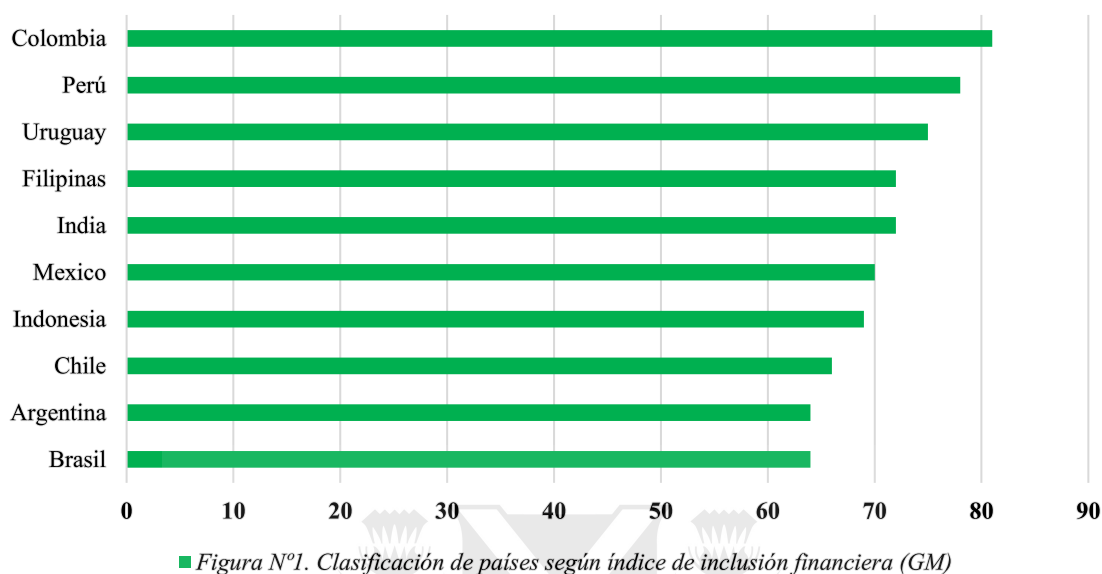
es que la economía general de cada país también se ve fortalecida, ya que, en el largo plazo, todos los miembros de la sociedad reciben un espacio de nuevas posibilidades. Se autodenominan como una plataforma de aprendizaje que permite a los miembros de la red aprender unos de otros. La educación financiera global se ve favorecida en todas sus esferas, desde los usuarios individuales hasta los estados que les proveen las herramientas. Liderada por expertos, ofrecen soluciones prácticas, comprobables y adaptables.

Entre 2014 y 2017, 515 millones de personas alrededor del planeta se iniciaron en la bancarización (Global Finance, 2017). Esto significa que, según los datos oficiales, aumentó un 5% la apertura de cuentas en instituciones financieras en tan sólo tres años. Hoy la cifra de personas bancarizadas llega a un 70%, gracias al enorme crecimiento de la inclusión financiera en todo el mundo.

Global Microscope, el más reconocido índice de referencia para la trayectoria y actualidad de la inclusión financiera, es una entidad que aporta datos significativos hace más de diez años. Es un canal fidedigno que sirve como documento para analizar el progreso de la inclusión en 55 países, estableciendo un modelo con el que se puede comparar las diferencias entre ellos. Son cinco los determinantes principales que utilizan con este motivo, a saber: apoyo político gubernamental, estabilidad e integridad, productos, protección al consumidor, e infraestructura (GM, 2018). Son áreas importantes de mencionar, porque cualquiera de estas que se encuentre desatendida, representa un potencial inconveniente. El país que no mantenga equilibradas esas cuestiones principales, corre riesgo de ver sus mercados deteriorados, desestabilizando la inclusión que quieren promover. Quienes mejor se posicionan en los índices del Microscopio Global son aquellas naciones que lograron hacer participar a múltiples instituciones, ampliaron sus redes, y consiguieron aportes de las más diversas corporaciones.

El gobierno de Perú se ha convertido en uno de los organismos con mayores aptitudes para mantener un desarrollo sostenido de la inclusión financiera (ver figura N°1). El estado otorga firmes condiciones de apoyo en cuanto a la estabilidad e integridad, al mismo tiempo que ofrece una de las variedades más amplias en cuestión de productos financieros. Colombia es el ejemplo siguiente en la lista con resultados muy parecidos a los de Perú, ambos liderando la clasificación alrededor del mundo (GM, 2019). Colombia ha demostrado un desempeño superior, ya que el gobierno se encuentra respaldado por delegaciones de varios expertos asesores del sector público y privado. Su estrategia involucra la concreción de objetivos claros en cuanto al acceso y al uso de los productos

financieros, dos de las condiciones más importantes para lograr una inclusión efectiva. Por su parte, la nación peruana se encuentra cercana a implementar una cobertura completa de servicios financieros en todos sus distritos.



Fuente: Global Microscope. Período 2018-2020

Lo que sitúa a Colombia en el primer lugar del ranking es la importancia que le otorgan las políticas públicas y privadas a dos factores esenciales de inclusión financiera. Uno es el acceso. Las inversiones externas, la cantidad de start ups y el número de colombianos que ingresan al sistema, han crecido sistemáticamente (Chaparro, 2021). El otro factor es el uso. Los consumidores y los pequeños comerciantes se vieron beneficiados por estrategias gubernamentales que priorizaron la fácil utilización de productos financieros. Las entidades correspondientes se dedicaron a identificar puntos clave en la relación de las personas con la dinámica digital. Se fomentó la experiencia del usuario en cuestiones de pagos electrónicos, transferencias, solicitud de créditos y otros servicios básicos.

La estrategia social de impulsar las pymes en Colombia es una herramienta que ese país emplea desde hace años. Los indicadores de inclusión de pymes colombianas se muestran por encima del promedio a nivel global, según el Banco Mundial. Así, el gobierno y las empresas trabajaron en conjunto para desarrollar a las pequeñas compañías. Ellas actúan como intermediarias entre la población y el ecosistema financiero. La inclusión se extendió, y GM colocó a Colombia en el primer lugar.

Uruguay es el tercer país en el ranking. Al igual que los anteriores, presenta una enorme disposición a respaldarse en grupos de asesores de la más alta jerarquía. Lo mismo sucede con Filipinas, un escalón por debajo de Uruguay. Aunque la India no ha presentado aún

un proyecto sólido de inclusión, su coordinación y estabilidad en todos los factores es lo suficientemente exitosa para ocupar el cuarto lugar, empatado con Filipinas. Los países mejor clasificados son los que suelen contar con regulaciones más accesibles para los sectores pobres de la población. Fomentan el acceso y la disponibilidad de los productos financieros, amoldando las restricciones de sus productos al contexto de cada grupo social. Los requisitos de capital diferenciados permiten una fácil entrada al sistema (GM, 2018).

El advenimiento del capital electrónico ha sido una de las cuestiones a considerar con mayor atención durante los últimos años. Aquellos que implementaron recursos para invitar a los nuevos sectores a participar de la monetización virtual, tuvieron una notable respuesta. Naciones como Colombia, Perú, Paraguay, Honduras y Camboya efectuaron concesiones más viables para los nuevos integrantes. Crearon licencias digitales específicas con requisitos flexibles, que hicieron crecer más la inclusión financiera en sus regiones a comparación de otras. En casi toda África y Medio Oriente, por ejemplo, la falta de servicios básicos de conectividad ha limitado mucho sus posibilidades de inclusión. Esto viene a demostrar que la infraestructura digital soporta segmentos fundamentales del proceso, y que la asistencia gubernamental es sólo una parte del mismo (Barruetabeña, 2019). Tecnológicamente, el desarrollo del patrimonio virtual hace que aumente la accesibilidad, pero al mismo tiempo se intensifican los riesgos de desprotección al consumidor. Colombia y Sudáfrica han perfeccionado su capacidad de resguardar las cuentas de sus usuarios, apoyados por sólidas leyes de protección y grandes facultades de ejecución. Rusia, India y China consiguieron resultados similares. No obstante, hay escasos países en la lista que hayan logrado algo semejante. El indicador de ciberseguridad fue insuficiente: 47 países de los 55 puntuaron de manera moderada o insatisfactoria.

La evidencia internacional de inclusión financiera apunta a que una inclusión social podría ser positivamente correlacionada. El bienestar socioeconómico de todos los individuos en general se ve fomentado cuando se proponen políticas de apoyo a la población, más allá de lo estrictamente monetario (O' Connor, 2005). Las economías más avanzadas secundaron estos preceptos, tomando a la inclusión social como parte intrínseca de la financiera. La equidad de ambas inclusiones, sin hacer prevalecer una sobre otra, sino tomándolas como asociadas, es un factor clave en el enfoque hacia la intensificación de las propuestas exitosas (Ozili, 2018).

En vistas hacia el futuro, hay un camino perceptible para la inclusión financiera global. El concepto de Interoperabilidad figura como uno de los motores más importantes hacia la participación íntegra. Este concepto implica la conexión de los sistemas de pago entre varios países. Las regiones pequeñas, al vincularse con las tradicionales, tienen acceso a un mayor movimiento entre cuentas, a la vez que las grandes naciones se benefician por la inclusión de más participantes. Este ejemplo de inclusión global es análogo a lo que sucede en los propios países: la participación de más actores bajo un marco regulatorio consistente genera crecimiento e inclusión en todos los niveles. En lugares como China e Indonesia se ha sostenido a la interoperabilidad como un habilitador clave para la inclusión financiera futura.

### *2.1.3 Inclusión Financiera en Argentina*

La República Argentina ha demostrado algunas carencias en la estabilidad de su marco regulatorio para poder ampliar el alcance de sus estrategias de inclusión financiera. Si bien logró aumentar un 17% su participación del 2011 al 2014, tres años más tarde, la contribución de microfinanzas disminuyó ligeramente (GF, 2018). Aun así, justamente a partir de 2017, el gobierno comenzó a sugerir numerosos proyectos. Uno de ellos fue la creación de un Comité Coordinador de Inclusión Financiera; al año siguiente, se aprobó la ley de Financiamiento Productivo. Durante esos años, el Estado ha generado tentativas en pos de que las regulaciones creen escenarios generosos para implementar mejoras de estabilidad.

Un actor fundamental en la promoción de la inclusión financiera es el Banco Central. El BCRA resolvió como régimen primordial la predisposición a la participación de los sectores más vulnerables en la obtención de productos financieros. La institución sugiere que la integración de nuevas personas a los servicios es un avance necesario para lograr los objetivos propuestos. Para ello, durante los últimos cuatro años, logró desplegar una infraestructura de ofertas básicas que contribuyó enormemente al desarrollo económico y social (IIF, 2020). Los datos más recientes de la inclusión financiera en Argentina son los siguientes: 4,8 millones de nuevas cuentas de depósito en moneda local fueron abiertas entre abril y junio del 2020; el Ingreso Familiar de Emergencia fue cobrado en un 78% a través de una cuenta bancaria; los puntos de accesos a servicios financieros llegaron a 43.000 (30% más que el año anterior); las transferencias electrónicas se duplicaron desde el 2019; aumentaron los plazos fijos, los pagos y los cobros virtuales.

La inclusión financiera está íntimamente ligada al nivel de pobreza que exista en la nación. La República Argentina, al compararse con otras regiones, sufre por un contexto de incertidumbre monetaria (ver figura N°2). Las modificaciones en el valor del cambio, la creciente indigencia, el alto grado de empleo informal, son características que hacen que las circunstancias sean constantemente desafiantes (Saldaña, 2019). El 49% de los adultos hoy no tiene acceso a los servicios financieros. Las operaciones se dificultan debido al bajo sustento formal que presentan los nuevos solicitantes. Es por eso que, antes de pensar en inclusión financiera, es necesario acondicionar otras cuestiones de base. El trabajo, el nivel de producto bruto interno y las condiciones de vida en general son indicadores a optimizar a la hora de proponer una inclusión exitosa (Klapper, 2017).

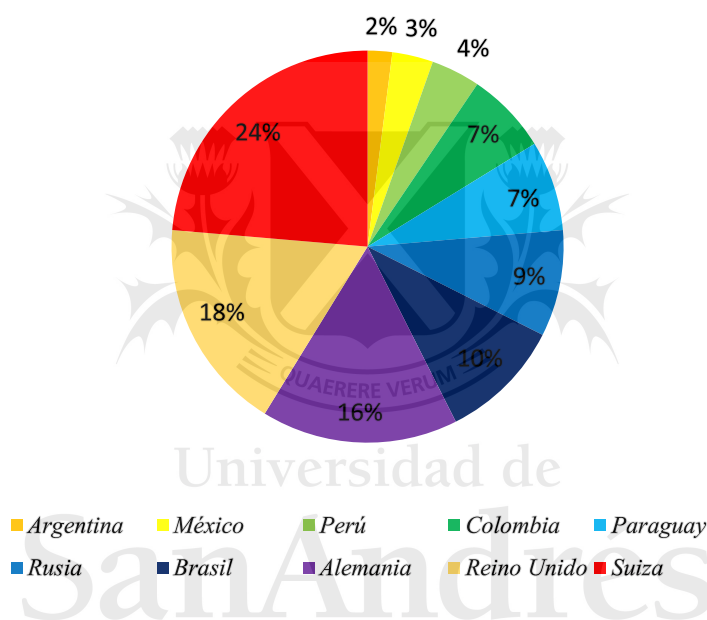


Figura N°2. Otorgamiento de créditos en relación al PBI

Fuente: World Bank Group. Período 2019

Así como existen políticas estatales que apoyan e impulsan la inclusión, están aquellas que la perjudican. Se podría argumentar que promueven, indirectamente, la exclusión financiera. El sector de la población que vive en barrios carenciados se encuentra aún alejado del sistema financiero en su generalidad. La tasa de indigencia subió por encima del 10%. Menos del 20% de las personas que residen en áreas marginales tiene una cuenta digital. El 50% ni siquiera posee una cuenta bancaria.

Las políticas (o falta de ellas) que habilitan la exclusión, tienen que ver con varios factores. El primero es la falta de educación. El acceso a la información está dirigido esencialmente a las esferas de clase media baja, en adelante. La educación financiera



crece en determinados lugares, pero es inexistente en otros, sobre todo en los que menos tienen. Otro factor sustancial, ligado al anterior, es el uso de efectivo. Los recursos materiales que asisten a la inclusión, elementos corrientes como cajeros automáticos y sucursales, existen casi exclusivamente en aquellos lugares que ya están instalados en el sistema financiero. Mientras la población en la línea de la pobreza continúe usando efectivo, será difícil generar inclusión.

Sólo la banca tradicional actúa en los sectores marginales. El acceso al crédito es casi inexistente. Las miras de inclusión, que crecen en un lado, decrecen en la otra mitad del país. Es cierto que la pandemia iniciada por el Covid - 19 acentuó estos factores, como veremos más adelante. De todas maneras, es necesario aumentar la cantidad de políticas que promuevan la inclusión para todos los habitantes.

Hay tres motivos principales que dificultan la integración de nuevas personas de bajos recursos económicos en el sistema financiero del país. Por un lado, es menester sortear la barrera del extenso número de requisitos que se piden. El “scoring” (régimen de puntuación) realiza análisis de variables crediticias demasiado discordantes con las posibilidades reales de los sectores sociales carenciados. La baja capacidad financiera de un sujeto con recursos moderados es la que termina por impedir su entrada a la red. La respuesta parecería estar en el manejo de capital virtual. Poco a poco, la digitalización está permitiendo una evaluación más precisa y flexible. Grandes sectores de la población están teniendo más posibilidades de incluirse gracias a una calificación mejor adaptada. Las empresas Fintech representan uno de los principales actores en este aumento de la inserción; se discutirá el importante papel de esas organizaciones en el próximo capítulo. En segundo lugar, aparece el obstáculo de la excesiva longitud del territorio argentino. Las instituciones tradicionales no tienen la capacidad de abarcar toda la zona en su completitud, dejando grandes espacios físicos desbancarizados. Las personas que viven en zonas alejadas tienen un alcance limitado a ciertos productos o servicios, y aún no han recibido propuestas concretas que les permitan solucionarlo (Saldaña, 2019). Por último, en tercer lugar, se halla el problema del costo de la expansión del servicio financiero. La estructura a mantener en un proyecto de inclusión estatal, demanda la consolidación de una serie de factores que las instituciones existentes hoy en día no logran establecer. Proveer servicios financieros a un costo asequible no es posible para los altos costos estructurales que se necesitan solventar en la Argentina (Carballo, 2020).

Las apuestas más importantes que presenta el país vienen de la mano de una digitalización exhaustiva. El mundo está transformando sus procesos, haciendo cada vez más posible

una interconexión de los factores monetarios transaccionales. El BCRA y algunas otras entidades como el Banco Nación, intentan ya hace varios años implementar ofertas más viables y variadas para la inclusión financiera. Los pequeños procesos de intercambio y ahorro tienen mucho potencial de ser digitalizados. Las empresas Fintech están creciendo cada vez más. El contexto de pandemia por COVID-19 ha impulsado aún más la virtualidad económica. Se desarrollarán estas significativas cuestiones en los apartados siguientes.

## 2.2 CORPORACIONES FINTECH

### 2.2.1 *Historia*

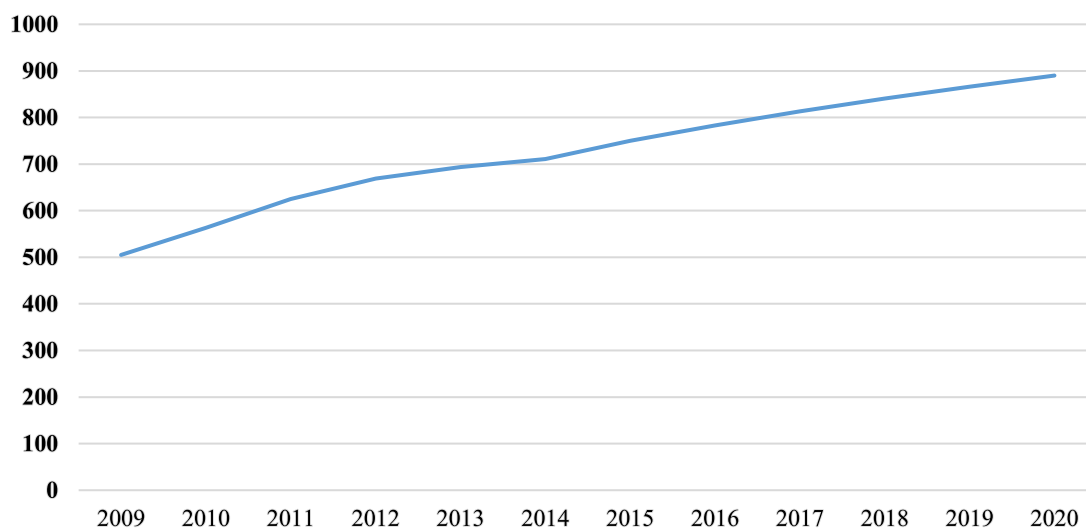
Las Fintech son empresas dedicadas a ofrecer servicios financieros tecnológicos (CAF, 2018). Durante los últimos cinco años fueron consolidando su posicionamiento a la par de las corporaciones existentes. Brindan créditos accesibles de una forma sencilla para los nuevos usuarios. Apoyan su negocio sobre la pauta de que todo aquel que solicite un préstamo vea facilitadas sus condiciones de obtención (BID, 2019). El objetivo principal de las Fintech es ofrecer productos y servicios a sectores que no pueden conseguir bienes financieros básicos. La propuesta se basa en expandir la actividad económica mediante el uso de la tecnología, haciendo que los procesos sean más rápidos y fáciles de utilizar. Su origen se remonta a mediados del siglo XX, cuando las finanzas se trasladaron por primera vez de lo analógico a lo digital. Las tarjetas de crédito y los cajeros automáticos permitieron al público hacer transacciones monetarias que no dependieran exclusivamente del capital físico. Durante las últimas décadas del siglo, la mayoría de los servicios financieros ya estaban digitalizados. En 1998 nació PayPal, marcando uno de los hitos en la creación de plataformas financieras online. Los usuarios pudieron asociar sus datos sin necesidad de compartir su información financiera para realizar operaciones como pagos y transferencias (Barrera, 2021). Año tras año, la seguridad, facilidad, rapidez y movilidad de las ejecuciones financieras individuales fue creciendo en todo el mundo. Estos cánones son los que alimentan los cimientos de la necesidad de empresas Fintech como hoy las conocemos. En la actualidad, existen diferentes tipos de empresas de capital virtual, tales como los bancos 100% digitales, las Fintech de inversión y las compañías de préstamos sin intervención del sistema bancario tradicional.

La tecnología al servicio de las finanzas es considerada una herramienta clave en la disminución de la brecha entre los pobres y la clase acaudalada (Suri, 2014). Los desarrollos económicos locales se benefician del influyente papel que cumplen las Fintech en su producción patrimonial. Muchos representantes históricos del área reconocen la importancia de mutar hacia una economía cada vez más digital. Citibank, MasterCard, el G20, Bill Gates Foundation y hasta el Banco Mundial imponen activamente la necesidad de incluir las últimas tecnologías en todas las operaciones financieras (Häring, 2017). Algunos expertos afirman que la tecnología de punta tendrá un impacto dramático en el modo de hacer negocios en todo el mundo.

### *2.2.2 Diferencias con el sistema bancario tradicional*

Es inevitable que la expansión tecnológica deje atrás a viejos protagonistas del mercado. En su afán de abrir nuevas puertas a la interconexión, hay dinámicas globales que se encuentran en constante modificación. El sistema bancario, como se lo conoció hasta ahora, es objeto de revisión permanente. Aquellos organismos que no logran acoplarse a los cambios suelen quedar obsoletos, pierden su utilidad y abren paso a los nuevos sistemas financieros.

Las personas usan su Smartphone de manera masiva, haciendo que la cantidad de información que manejan supere ampliamente a aquella permitida por los sistemas tradicionales. Antes, el usuario se encontraba en situación de desventaja respecto a la entidad bancaria. Las personas desconocían sus posibilidades de aumentar el patrimonio; el ahorro y la obtención de créditos solían ser operaciones complejas. Ahora la conectividad de cada individuo es tan intensa que su satisfacción regresó a ser primordial (Ver figura N°3). El usuario está logrando ubicar sus demandas por encima de la entidad bancaria, ya que cada uno tiene en su poder una gran cantidad de datos que puede manejar a su favor (Indra, 2014). Cada persona puede poner a disposición del resto su opinión del banco en la red, lo que hace que la reputación social del organismo fluctúe con extrema rapidez. Es por ello que los sistemas tradicionales que no se modernicen, pueden sufrir las más drásticas consecuencias en su condición de entidad segura y respetable.



— Figura N°3. Conexiones desde smartphones a través de los años

Fuente: Accenture. Período 2009 - 2020

Es en este contexto que las Fintech vienen a imponer su posición. El organismo financiero tecnológico es el jugador estrella que puede adaptarse perfectamente a las oscilaciones del mercado económico. Su enorme flexibilidad crediticia y su reparadora sencillez, significaron un quiebre en el modo de manejar las finanzas para el individuo corriente. La adopción masiva de medios digitales disparó una oleada de aperturas de cuenta online sin precedentes. Las Fintech lograron incrementar significativamente la cantidad de usuarios, haciendo que la banca tradicional pierda adeptos, tanto en cantidad como en diversificación de servicios (Díaz, 2020).

Con estas nuevas condiciones, los bancos adoptaron la mentalidad de “adaptarse o morir”. Uno de los bancos estatales más grandes de Argentina, por ejemplo, decidió relanzar su billetera virtual. Cuando el Banco Provincia emitió oficialmente su aplicación Cuenta DNI, más de 600.000 personas se afiliaron a esta nueva modalidad. Otra representación de adecuación bancaria es la reciente billetera virtual denominada MODO. El presidente argentino lanzó una propuesta aceptada por 33 bancos, según la cual los clientes pueden hacer moderadas transferencias monetarias sin necesidad de alias o CBU. Simplemente enviando dinero a un contacto agendado en el celular, se realiza un pago gratuitamente que impacta directo en la cuenta bancaria. Asimismo, MODO permite abonar en comercios mediante código QR. Esta aplicación responde a la nueva oleada de inclusión financiera, ya que cualquier tipo de manejo de capital digital permite acceder potencialmente a otros servicios financieros (Telam, 2020). Por otro lado, existe también

un nexo entre el sistema tradicional y el nuevo. En primer lugar, MODO es gratuito para los clientes de los bancos. En un nivel más profundo, hay predicciones futuras de que la herramienta permita transferir a cuentas de Fintech (Meaños, 2020). Los usuarios y comerciantes ven reflejado un menor costo de transacción, aunque se sigan utilizando los mismos canales. Incluso es posible acceder a beneficios y descuentos en la adquisición de bienes, ampliando la interoperabilidad entre los bancos, las personas y las Fintech.

La disputa por el número de consumidores entre los bancos y las Fintech ha llegado a denominarse como una guerra tecnológica. Los bancos luchan por sostenerse bajo la solidez que aún no perdieron en su imagen como institución seria, mientras intentan actualizarse diariamente. Las Fintech apuestan a convertirse en la novedad modernizada para aquellos que sufrieron inconvenientes con la burocracia bancaria.

Las principales diferencias entre una compañía Fintech y un banco tradicional residen en múltiples discrepancias. En primer lugar, las nuevas propuestas tecnológicas desestiman a las instituciones formales, proporcionando servicios financieros directos a usuarios finales a través de ágiles canales en línea (Ventura, 2015). Los bancos, en cambio, todavía exigen numerosos requisitos para otorgar un crédito. Siguiendo esa línea, las Fintech tienen en consideración factores más flexibles de concesión crediticia, tomando en cuenta factores que se adecúan a la realidad de la persona que solicita un producto. Los bancos contemplan información económica más alejada del contexto individual de una persona de bajos recursos, negando la mayoría de las solicitudes. A la hora de analizar un potencial cliente, la inteligencia artificial de las Fintech que se aplica al puntaje de solvencia posibilita el acceso de individuos sin historial crediticio. Este análisis consiste en variables no estrictamente financieras, como el comportamiento en redes sociales (reputación online). En contraste, los bancos solicitan no sólo el historial crediticio, sino también un activo colateral que disminuya al máximo el riesgo de incobrabilidad.

De todas maneras, existe un territorio de tregua para esta vigorosa lucha. Si bien es cierto que las Fintech podrían quitarle un gran número de interesados a los bancos, también sucede que para operar en muchas de sus transacciones es necesario abrir una cuenta en una organización bancaria formal. De esta manera, hay diversos puntos en los que las nuevas empresas y las entidades históricas lograrían beneficiarse conjuntamente. Investigadores del área económica han estado proponiendo diversos escenarios en los que Fintech y bancos funcionan como aliados. Por un lado, estas empresas están impulsando el renacimiento económico de los últimos tiempos, lo que impacta indirectamente en los

bancos, ya que el patrimonio aumenta en todos los niveles. Otro aspecto es el de la retroalimentación positiva: las Fintech están funcionando como maestras tecnológicas para aquellos sectores emergentes de los bancos que empiezan a operar en la virtualidad. Es por estas razones que, si bien los cambios pueden ser devastadores para aquellos que no se actualizan, los que sí logran hacerlo tienen posibilidades de trabajar en conjunto con las nuevas corporaciones en vistas a futuro.

### *2.2.3 Atributos principales*

El perfeccionamiento de la ciencia tecnológica representa nuevas oportunidades para acceder a los servicios financieros. Miles de personas que permanecían excluidas, están ahora en camino de incluirse en el sistema. Los valores como pagos, créditos y ahorro se encuentran cada vez más disponibles para los 1.700 millones de adultos que aún no tienen llegada a ellos. Una accesibilidad más elevada involucra mayor riqueza y crecimiento económico (Myagmarsuren, 2015), en detrimento de los niveles de pobreza existentes.

Las compañías Fintech basan su accionar en este crecimiento de la tecnología. Los servicios financieros digitales promueven canales de distribución alternativos a las sucursales y funcionarios tradicionales de la institución bancaria. Sin lugar a dudas, el crecimiento Fintech se debe a la gran accesibilidad actual de los servicios de internet. El auge de los teléfonos inteligentes permite a los usuarios la disposición rápida de información, y obliga a los proveedores a estar a la altura de las consecuencias. Es cuestión de tiempo que esta inclusión virtual se transforme en una inclusión financiera, dado que un 60% de los adultos no bancarizados ya tienen acceso a internet (Demirgüç-Kunt, 2018). El marco regulatorio que requiere dicha intervención, si bien aún es precario en muchas regiones, está creciendo rápidamente. Lo mismo sucede con el desarrollo de los mercados y la infraestructura necesaria para acompañar dicho crecimiento tecnológico. Es ahí donde las Fintech juegan un papel fundamental. Estas nuevas corporaciones están haciendo que las características del terreno de juego permitan un desarrollo sustentable que asegure la entrada de nuevos actores.

Los atributos de un sistema Fintech permiten la inclusión financiera por varios motivos. Por un lado, estas empresas sirven como desarrolladoras de infraestructura tecnológica. Los canales de transferencia, conservación e incremento monetario son facilitados mediante el incesante trabajo de los expertos. Por otro lado, la misma flexibilidad de ingreso a esos canales es dada por un feedback inmediato entre las necesidades de los

usuarios y la producción de los servicios. Mientras siga creciendo la frecuencia con la que las personas utilizan sus artefactos tecnológicos, la retroalimentación usuario-sistema crecerá también. En tercer lugar, las empresas Fintech están consiguiendo paulatinamente aquello que las hace competir con el régimen bancario tradicional: la confianza. El grado de seguridad aumenta año a año. Los consumidores se sienten más protegidos. Si se combina una accesibilidad más flexible, con una mayor rapidez de respuesta, sumada a una sólida confianza en la integridad del sistema, vemos claramente cómo las corporaciones Fintech pueden explotar su potencial al máximo.

Las empresas tecnológicas de finanzas pueden funcionar perfectamente como aliados del viejo sistema. Muchos los consideran como nuevos agentes del mercado bancario, ya que los bancos ofertan servicios a personas sin cuenta a través de plataformas móviles de pago. La disponibilidad de crecientes propuestas a grupos excluidos, permite que las instituciones históricas se dirijan a nuevos segmentos con una mayor personalización (Santander, 2017). De la misma manera, los especialistas en asistencia telefónica han empezado a invertir en obtención de datos para ofrecer una perfeccionada experiencia al cliente en materia de finanzas. Numerosas empresas dedicadas al capital digitalizado están poniendo el ojo en aquellos consumidores y pequeñas empresas no bancarizadas (Murthy, 2019). Aquí vemos como la adaptación de la sociedad a los servicios digitales sienta las bases de una red cooperativa con respecto a las Fintech. Aquellos que se unifican con sus procesos, tienen oportunidades más claras de beneficiarse económicamente.

Como todo proceso en desarrollo, es pertinente observar la potencialidad negativa del surgimiento de las Fintech. Algunas de sus características indican que, mediante el uso incorrecto del esquema propuesto, la digitalización podría causar exclusión financiera (Barruetabeña, 2020). La primera causa de posible exclusión son los errores matemáticos. Inevitablemente, cuando se trabaja con tecnología en período de perfeccionamiento, los algoritmos pueden fallar con más facilidad. No es suficiente programar un método de reconocimiento y dejarlo funcionando. Si los sectores encargados no realizan exámenes sistematizados de los algoritmos que permiten o no incluir a un nuevo usuario, es posible que terminen discriminando por error a un sector de la población. Particularmente en el puntaje o *scoring* aplicado al potencial crediticio, un sesgo en los cálculos bloquearía el acceso al crédito en determinados grupos de usuarios (Fernández, 2019).

Otro posible inconveniente de inclusión que podría traer aparejado el brote de las Fintech es el acceso de los grupos bancarizados ajenos a la era digital. Muchas personas mayores e individuos con discapacidad han logrado manipular los procesos bancarios con éxito, pero no las nuevas aplicaciones digitales. Esto podría suponer un problema para aquellos que utilizan el banco como medio único de operación monetaria, y no demuestran capacidad para aprender un nuevo método.

#### *2.2.4 Big Tech*

Como suele suceder, existe un grupo reducido de representantes máximos del área. Las denominadas Big Tech son las cinco compañías dominantes de tecnología informática que habitan hoy el panorama mundial. Es razonable que estos gigantes de la información se hayan convertido en integrantes clave del universo Fintech. Uno de los atributos principales de este tipo de empresas es su poder de escalabilidad. En pocas palabras, este concepto se refiere a aumentar las ganancias sin necesidad de ampliar la infraestructura existente. Cuando una compañía no necesita generar gastos para cumplir con el incremento de las demandas, se habla de escalabilidad. Este es el potencial que muestran las cinco Big Tech. A través de los años, fueron cosechando millones de usuarios que les brindaron su información. De esta manera, han adquirido la capacidad de proveer, manejar y analizar datos de clientes como ningún otro organismo. Google, Apple, Amazon, Facebook y Microsoft son las compañías que dominan el tráfico de información a nivel mundial.

Las enormes cantidades de usuarios que lograron conquistar estas empresas son producto de su capacidad de innovación y mejoría constante. Tienen más recursos que cualquier otra institución para generar un sistema de sinergia en el que las posibilidades de crecimiento parecen ser infinitas. Por supuesto, el sector económico no se mantiene ajeno. Las Big Tech promueven políticas que estimulan los servicios financieros, creando fondos de inversión para la creación de Fintech. Así, el mundo de tecnología en finanzas se transforma rápidamente, siendo cada vez más accesible para los usuarios (ver figura N°4).



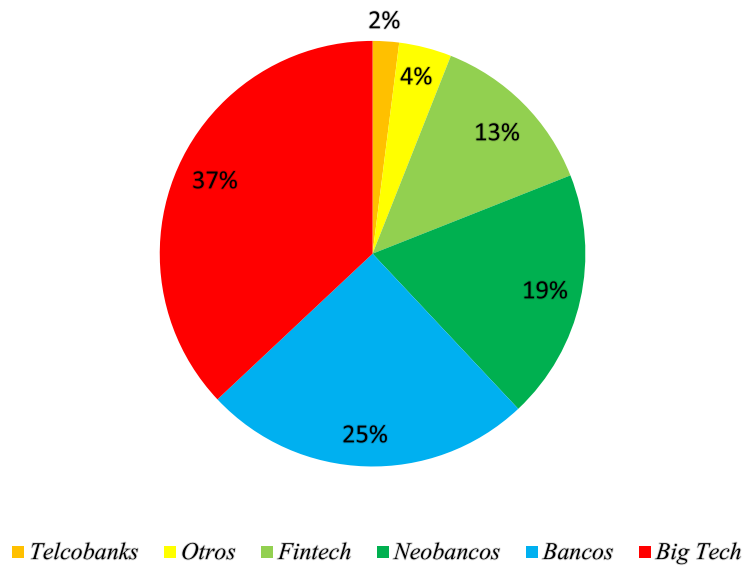


Figura N°4. Principales competidores financieros del mercado

Fuente: Deloitte. Periodo 2018

La inclusión financiera es uno de los motivos por los que las Big Tech están entrando en el mundo de las finanzas. Su amplia participación en la mayoría de los países invita a una participación económica global. Colaborando entre todos, se reducen los costos asociados a la transacción de información. Así, las grandes compañías pueden impulsar la inclusión financiera a través del planeta (BIS, 2019). El aspecto riguroso a tener en cuenta en este escenario es la regulación. Si bien las Big Tech cuentan con la plena confianza de sus socios como institución, las Fintech que son subsidiadas por ellas necesitan un poco más de estabilidad legal y credibilidad pública. De la misma manera, numerosos usuarios suelen desconfiar de las Big Tech en cuanto a su actividad como servicio financiero. Propagar esta certidumbre es un desafío futuro que tienen ambos tipos de empresa.

La mejor estrategia que tienen hoy las Big Tech para generar confianza en sus productos financieros es empezar por ofrecer servicios de pago básicos a sus usuarios. El uso de herramientas para mejorar la transacción de dinero móvil apunta a expandir la capacidad de accionar económico de los individuos (GSMA, 2018). De esta manera, el servicio simple de pago sirve como primer escalón para introducir a un nuevo cliente en el mundo financiero. Luego de tener éxito en una sencilla transferencia, las personas pueden sentirse más seguras ampliando su capital en las Big Tech, mediante la adquisición de préstamos y la concesión de créditos al consumo.

### 2.2.5 Desafíos

El primer desafío que presenta el ecosistema Fintech es la usabilidad. Si un servicio virtual es difícil de usar, el público probablemente responda de manera negativa al mismo. Si las condiciones no son claras, el cliente desconfiará. La multiplicidad de ofertas digitales es tan amplia que los usuarios no esperan a que mejore la interfaz, sino que suelen trasladarse al próximo proveedor inmediatamente. Para luchar contra la retirada es necesario seguir los principios de usabilidad, es decir, los atributos de calidad que miden lo fáciles que son de usar las interfaces (NGN, 2016). Estos principios son cinco: aprendizaje, eficiencia, restablecimiento, errores y satisfacción. El primero, aprendizaje, indica que los clientes deben percibir las tareas nuevas como simples de manejar. La eficiencia se refiere a la fácil realización de tareas una vez que las aprendieron. El restablecimiento habla sobre retomar una tarea con facilidad cuando hace mucho que no se realiza. El siguiente principio denominado “errores” indica que el cliente no debe cometer muchos, y que si lo hace pueda recuperarse pronto. Por último, la satisfacción hace referencia a qué tan atractivo es el diseño en general. El 10% del presupuesto de una compañía financiera generalmente va dirigido a la usabilidad. Así de importante es que los usuarios encuentren con rapidez un producto que les sea útil y sencillo de manipular. El uso de la herramienta va asociado a la confianza que pueda tener el cliente hacia la institución. El reto de las Fintech reside en combinar ambas cuestiones. Es también importante que las personas puedan operar con un sistema estable, de poca complejidad general, y que tenga la opción de ser ejecutado desde diferentes dispositivos.

El otro desafío implica afianzar el método como proceso de una institución válida. Se ha discutido cómo los bancos perdieron terreno con el surgimiento de las Fintech, pero éstos continúan siendo hoy en día lo más confiable para el ojo popular. Una de las opciones más efectivas parecería ser aprovechar la sinergia en vez de rivalizar. Los hitos del sector bancario para no perder clientes tuvieron su auge a mediados del 2020. La cuenta DNI lanzada por el Banco Provincia fue el primer paso de un banco estatal hacia la digitalización (Setton, 2020). Las entidades de la red Banelco están haciendo prosperar sus plataformas virtuales. BBVA, Santander, Galicia y el resto de los grandes organismos se han sumado hace tiempo en esta nueva contienda. El Banco Galicia ha incursionado en la asociación de desarrollos, habiendo abierto su propia Fintech (Naranja X). El objetivo es lograr la interoperabilidad plena entre instituciones. La aglomeración de

fuerzas bancarias tradicionales es una de las estrategias que intenta obstaculizar el crecimiento desmedido de las Fintech, acrecentando el desafío.

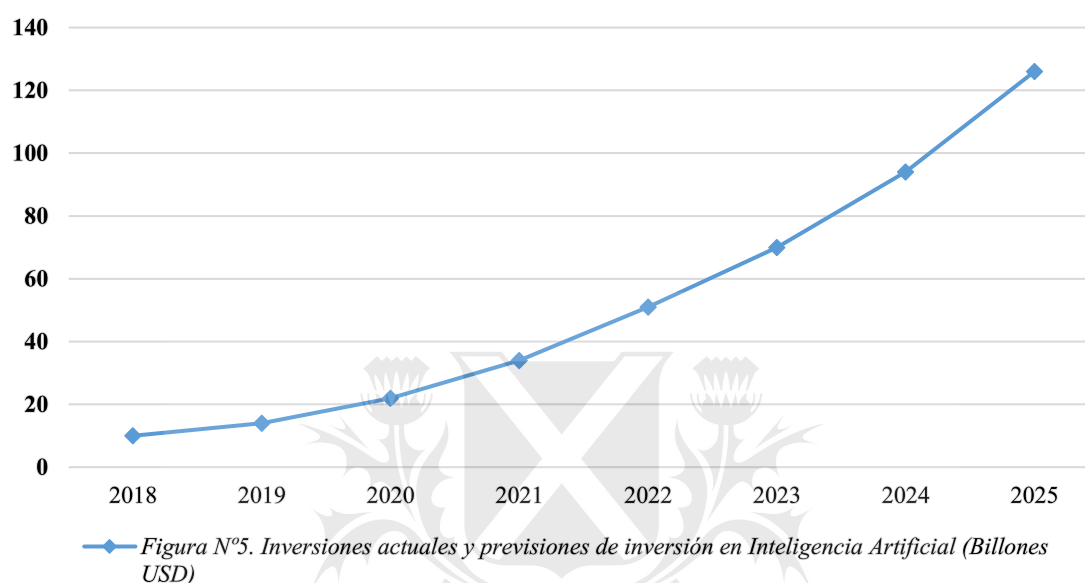
Crear un entorno colectivo en el que las Fintech puedan intervenir con efectividad representa un reto importante. Si bien la guerra con el sistema tradicional es un hecho, también lo es la inminente asociación entre ambas corrientes. El ecosistema Fintech tiene mucho para dar, y la elección de accionistas debe ser manipulada con cuidado (Saldaña, 2019). Las particularidades a tener en cuenta de un posible socio no se cierran sólo al prestigio que pueda tener la institución, sino que dependerá también de muchos otros factores. Para funcionar equilibradamente, es necesario hacer testeos de recepciones moderadas de inversión. De esta manera, es más fácil llegar a un punto intermedio entre las necesidades de los bancos y los beneficios de las Fintech. El resto de los actores podría beneficiarse de las empresas tecnológicas con el mantenimiento de sus usuarios, el aprendizaje de las nuevas tecnologías y el aumento en la seguridad cibernética. Conocer su propia valoración en el mercado es fundamental para las Fintech en crecimiento. Una fusión exitosa dependerá del avance paulatino y medido del ejercicio financiero combinado.

### *2.2.6 Oportunidades*

Las Fintech son la entrada al nuevo mundo financiero. La capacidad de acceder a los datos de interés de los usuarios es lo que les concede un lugar de privilegio hasta hoy desocupado. Básicamente, lo que lograron es cambiar las reglas de catalogación para el otorgamiento de servicios. Su scoring permite intervenir en un análisis detallado del contexto de la persona, más allá de sus finanzas específicamente. Historiales de pago, deudas y créditos ven sumado ahora los comportamientos del sujeto como consumidor. El acceso a la información íntegra del cliente permitió flexibilizar su examen como posible contribuyente, a la vez de generar un entendimiento más comprensivo de su situación. Al asociarse con las Big Tech, el tráfico de información multiplica su productividad. Es así como crecen día a día las oportunidades de inclusión financiera no sólo para las Fintech, sino para todos los actores relacionados.

Al hablar de Big Data se hace referencia al conjunto complejo de conocimientos informáticos, sectorizados y de gran volumen, generalmente habilitados por fuentes importantes de datos (como pueden ser las Big Tech). Sus atributos más significativos son la cantidad enorme de datos disponible para procesar, la velocidad con la que se

transmiten, y la gran diversidad de los mismos (Oracle, 2021). Esta es una de las considerables oportunidades que tienen las Fintech para cristalizar su jerarquía. Al examinar Big Data, pueden descubrirse esos patrones ocultos que se presentan en el historial de cada usuario. Gracias a los algoritmos aplicados a la inteligencia artificial financiera, las Fintech tienen cada vez más acceso a las tendencias de los consumidores y a las nuevas corrientes del mercado de capitales (ver figura N°5).



Fuente: BID. Medida: USD. Período 2018 – 2025

Uno de los factores definitivamente necesarios para la evolución financiera digital, fue la ampliación del uso de teléfonos inteligentes. Durante las últimas dos décadas la curva fue siempre ascendente. Prácticamente no se puede hablar de la era virtual sin mencionar este aspecto. Todas las transacciones monetarias y otorgamiento de servicios que hoy se realizan, dependen del celular, en menor o mayor medida.

En el año 2008, la banca móvil contaba con veinte millones de usuarios mundiales. En el 2019 esa cifra llegó a los 1.750 millones. Este indicador muestra el nivel de significación que tuvo este elemento en el pasaje de los bancos tradicionales al universo digital. El teléfono inteligente permitió un nivel de acceso financiero antes desconocido hacia enormes sectores de la sociedad (French, 2019). Ya sea como billetera virtual, herramienta de pago, obtención de préstamos, financiación, inversiones, o tantas otras importantes funciones, el Smartphone transformó para siempre la llegada a los servicios financieros.

La introducción de esta herramienta continúa siendo trascendental, ya que su influencia no termina en la capacidad de ofrecer u obtener productos y servicios. Las aplicaciones tienen el potencial de mejorar comportamientos financieros. De alguna manera, la educación financiera se fomenta mediante el desarrollo y uso del celular. Las nuevas generaciones crecen aprendiendo a utilizar este instrumento desde muy jóvenes. En este contexto, la tecnología móvil es esencial, y las finanzas tienen su correspondiente lugar. A continuación, se expondrá una serie de desarrollos novedosos cuyo crecimiento inminente implica serias oportunidades para aumentar la consistencia Fintech.

La Identificación Biométrica es un método de reconocimiento físico que hace coincidir al usuario con sus rasgos corporales. Es de carácter infalsificable, lo que ayuda a aumentar la seguridad cibernética y otorgar confianza a las compañías adheridas al servicio (Inversis, 2018). La digitalización bancaria aplicada a los servicios financieros está demostrando un significativo progreso en todo el mundo. Esta situación es absolutamente prometedora para posicionar la protección al consumidor como uno de los pilares institucionales.

Otra gran ventaja futura de las Fintech es el advenimiento de las monedas virtuales. A saber, este tipo de divisa no es regulada, emitida ni controlada por las instituciones bancarias tradicionales, sino que los propios desarrolladores son los que la manipulan. En conexión con los clientes de la moneda, se va formando una comunidad digital cuya aceptación por la moneda es lo que respalda su solidez (Suri, 2016). Una de las claves de este negocio para la inclusión financiera es que el mero hecho de querer participar es casi suficiente para hacerlo. Piden mínimos requisitos de identidad para otorgar una porción de la divisa. La moneda virtual principal, el Bitcoin, nació justamente como una tecnología pionera que permitiera el abono de dinero directo sin la mediación de una institución financiera (Montoya, 2017). Es así como se reducen costos y pasos hacia los sistemas de pago, se proporcionan servicios más baratos, se otorga una mayor identidad digital con más privacidad y se fomenta un intercambio sencillo. Las empresas Fintech y el desarrollo de la inclusión financiera disponen entonces de un posible gran aliado con la aparición de la moneda digital.

Si analizamos en profundidad el potencial real de las compañías de tecnología financiera, se puede vislumbrar una mayor igualdad social. Las Fintech impulsan la inclusión financiera, como se ha ido demostrando en los apartados anteriores. De la misma manera, la inclusión va aparejada a una estabilidad mayor (Cull, 2012). Cuando en cualquier sistema hay un ingreso masivo de nuevos participantes, se genera una mayor homeostasis,

permitiendo que los desequilibrios anteriores se regulen con más facilidad. Asimismo, crecen las posibilidades de educar financieramente a la población, ya que los nuevos actores no tienen conocimiento alguno sobre el tema. Mientras más independiente es cada usuario, los procedimientos se agilizan, la capacidad de los individuos crece, y termina por descender el riesgo crediticio en el sistema financiero. Así, la sociedad en su conjunto acerca más sus extremos. Y el recorrido no finaliza aquí, ya que la entrada de más jugadores requiere que se engendren otro tipo de organismos. Los Proveedores de Servicios Financieros, por ejemplo, nacieron con el objetivo de proporcionar servicios de inclusión. En definitiva, los beneficios de las Fintech son múltiples. Las oportunidades futuras están a la vista, desde pequeñas contribuciones en la seguridad cibernética hasta grandes proyectos como la reducción de la desigualdad social.

### *2.2.7 Marco regulatorio*

Las oportunidades que presenta el ecosistema Fintech representan una de las claves hacia la expansión de la inclusión financiera. No obstante, sus prácticas continúan siendo limitadas en ciertos sectores, algo propio de una red todavía en crecimiento. Las entidades financieras no bancarias pueden otorgar crédito y liquidez a los usuarios, innovación, diversificación y competencia, pero muchas pagan el precio de no cumplir con todos los requisitos regulatorios. Las instituciones financieras mal monitoreadas contribuyen a mayores riesgos en la estabilidad financiera (AFI, 2015). Muchas Fintech no están debidamente reglamentadas con el afán de no perder parte de su clientela ni apaciguar su capacidad de innovación. La integridad del sector depende muchas veces de decidir hasta dónde se pretende generar más usuarios versus cuánto se quiere proteger la moralidad legal. El punto de equilibrio ideal reside en un marco regulatorio que resguarde la seguridad de las personas y el capital de las instituciones, pero que no sea tan riguroso como para que los usuarios no puedan acceder al servicio (Carballo, 2018).

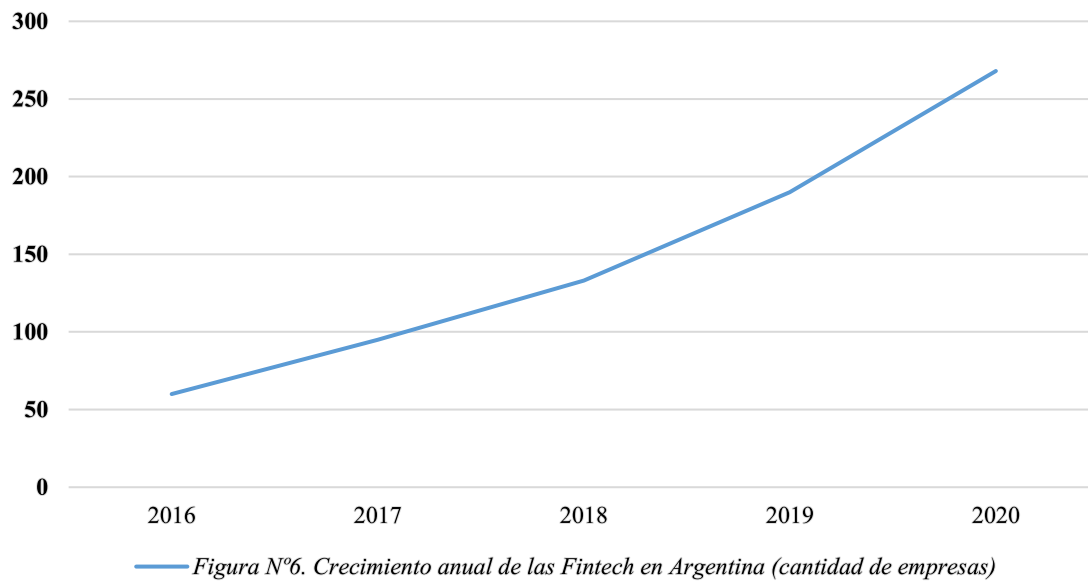
Las reglas aplican consistencia en una organización. Cuando una red de operaciones crece rápidamente, es normal que los procesos se adelanten a su regulación. En el caso de las Fintech, es conveniente crear una atmósfera segura para que los diversos participantes puedan colaborar entre sí con total confianza. El intento de nivelar las distintas leyes nacionales en un marco internacional unificado, permitiría aumentar no sólo la seguridad cibernética sino también disponer de los beneficios de las nuevas tecnologías (Saldaña, 2019).

El principal organismo dedicado a la reglamentación financiera digital internacional es el denominado “Task Force” (Naciones Unidas, 2019). Desde una perspectiva mundial, su propósito último es apoyar un desarrollo de ejecución sustentable en la nueva era de interdependencia digital. Esta institución cree que existen debilidades en el mercado mundial, imprescindibles de subsanar si se pretende continuar el camino de la digitalización financiera. A través del desarrollo de infraestructura, los gobiernos reguladores buscan proveer un marco legal que incremente la capacidad estructural económica y la confianza del público. El Task Force, como organismo internacional regulador, promueve el establecimiento de estándares mundiales para hacer frente a las posibles situaciones de ilegalidad.

### *2.2.8 Fintech en Argentina*

En la República Argentina, el sistema de tecnología financiera muestra un peculiar panorama. Las posibilidades de crecimiento general a nivel país no han sido óptimas en las últimas décadas. Ha habido una serie de crisis e inconsistencias que dificultaron tanto las finanzas personales como las inversiones extranjeras. No obstante, la aparición de las Fintech ha sido tan positiva como en otras regiones más estables. El país se presenta como un escenario propicio para la innovación. A partir de 2013, las Fintech no cesaron de evolucionar (BID, 2019).

Argentina se caracteriza por ofrecer un abanico muy diverso de productos transformadores, desde el financiamiento compuesto hasta la seguridad informática. Casi todas las empresas obtienen capital a partir de comisiones y honorarios por la utilización de sus plataformas digitales, además de nutrirse de otros procesos como licencias, financiamiento, trading o e-commerce. Los datos son consistentes con el incipiente crecimiento del sistema: casi el 100% de las Fintech con antigüedad de 5 años facturan más de un millón de dólares por año. Ha sido tan importante la aparición de estas nuevas compañías que se pueden considerar impulsoras de nuevos empleos (Ver figura N°6). Muchas de ellas señalan tener más de 50 empleados y ven crecer estas cifras año a año. Los unicornios mundiales (compañías de gran valor) como Google y Amazon depositaron su confianza en las Fintech argentinas, colaborando con sus procesos desde que empezaron a demostrar solidez.



Fuente: Accenture. Período 2016 - 2020

Hay varias categorías principales mediante las que se puede exhibir cuán significativo es el aporte de estas empresas en la nación (Accenture, 2018). En primer lugar, el sector de préstamos es el más notorio en cuanto a ingresos directos que perciben las Fintech. Ya sean préstamos personales o a pequeñas empresas, la novedad es que otorgan créditos a través de plataformas digitales sin un lugar físico de por medio. Para conceder estos préstamos, utilizan el dinero de otros clientes para financiarlos. De esta manera, evitan usar su propio capital y todo el proceso puede funcionar con mucha más fluidez. Así es como compensan el riesgo asumido. Hace 4 años que la mitad de las Fintech ya lograron superar el millón de dólares anual mediante esta estrategia.

La posibilidad de pagar y enviar dinero es otra de las grandes categorías en las que las compañías basan su negocio. La billetera virtual permite todo tipo de transacción económica a nivel personal. Es una herramienta ideal para compras, pagos, recepciones y transferencias. El usuario se ve beneficiado por una experiencia más amable, reduciendo costos y tiempos de acción. El servicio de pago de compras online es el sector que más ha rendido frutos dentro de esta clasificación financiera. La facturación del e-commerce en 2020 ha sido de casi 1.000 millones de pesos (CACE, 2021).

El resto de los elementos de un ecosistema Fintech reside en procesos como inversiones, seguros, monedas digitales, financiamiento, seguridad y soluciones de software para empresas. El punto a destacar es que el paradigma está cambiando. Las empresas están teniendo en cuenta la experiencia de usuario para facilitar el uso y acceso a los servicios



financieros. A su vez, la información de comportamiento de clientes que retorna les sirve a las compañías para continuar mejorando su capacidad. La tecnología se expande, se amplía el círculo potencial, y cada vez más individuos pueden acceder a la oferta financiera. Este fenómeno sucede de la misma manera a escala mundial. Hablando específicamente de Argentina, todavía falta ajustar algunas cuestiones para llegar a los niveles de inclusión que presentan países de la región como Perú o Colombia, cuyas economías presentan más estabilidad. Las Fintech deberán continuar con la innovación en propuestas y el desarrollo de infraestructura para que el crecimiento tenga lugar. Son los actores principales en una dinámica de capitales que es relativamente nueva, pero comprobadamente exitosa.

### *2.2.9 Fintech en el mundo*

Hoy en día existen más de veinte mil empresas Fintech alrededor del mundo (Finanso, 2020). Estados Unidos es el mayor representante, con un 40% del mercado adquirido. Todos los países, en mayor o menor medida, están ajustándose poco a poco en esta nueva realidad. Cada uno de ellos presenta particularidades propias con respecto a sus finanzas, capital, población y cultura.

Alrededor del planeta, en el 2021, el movimiento del universo Fintech representó 22.000 millones de dólares solo durante el primer trimestre. Si tenemos en cuenta el primer semestre, la inversión total de los gobiernos en el sistema de tecnología financiera fue cercana a los cien mil millones. Estas cifras representan una tendencia indiscutible de desarrollo global.

China es el país con mayor población. Su compañía principal de servicios financieros digitales, Ant Financial, tiene más de mil millones de usuarios. Esto denota, por un lado, un crecimiento enorme a nivel de cantidad de usuarios. Además, da la pauta de una apertura hacia dinámicas más novedosas, en comparación a las tradicionales. China suele adoptar cambios a un ritmo diferente, dada su gran estructura. Pero este gigante asiático no tuvo otra opción que adaptarse a un sistema que ya es difícilmente ignorado.

Estados Unidos, como se mencionó, es el representante más activo en cantidad de compañías de tecnología financiera. Las inversiones, la cantidad de start ups, y el volumen de transacciones crecen año a año. Esta nación lidera grandes aspectos del mercado económico mundial. El hecho de que tenga gran parte de su visión monetaria

puesta en las Fintech, implica que a este rubro le quedan aún años de crecimiento y desarrollo, a pesar de su (relativamente) corta trayectoria.

En Kenia se ha empezado a utilizar el servicio de dinero móvil “M-pesa”. Esta aplicación permite usar los teléfonos inteligentes como billetera virtual, transformando la tarjeta SIM del celular en una cuenta bancaria con capitales digitales. Mediante un mensaje, se pueden pagar servicios básicos y transferir dinero a otras personas (Bancomext, 2019). Este ejemplo es catalogado como uno de los más importantes en la inclusión financiera. Un 2% de la población keniana fue introducida en los servicios financieros gracias a M-pesa.

El gobierno inglés tiene numerosos proyectos. Por un lado, pretenden crear 50 startups Fintech por día (hoy son unas 25). Por otro lado, se está gestando un grupo de expertos en criptomonedas, específicamente para fomentar la regulación y adaptación. Concretamente en Londres es donde se intenta crear un semillero Fintech para continuar su influencia como centro financiero internacional. La ciudad presenta una aglomeración única en cuanto a tecnología, inversiones y políticas novedosas. Su objetivo es regular sólidamente las transferencias monetarias sin dejar de lado la competitividad económica, promoviendo la innovación digital y la creación de nuevas empresas que contribuyan al ecosistema. Talento, capital, demanda y políticas de regulación (Deloitte, 2018), estas son las cuatro claves a la hora de funcionar para la capital del Reino Unido.

Además de este territorio, otra de las regiones europeas que lideran el mundo Fintech es Suecia. Su crecimiento en los últimos años fue tan considerable que hoy alberga a la Fintech europea mejor valorada. Klarna Bank es la fusión entre la dinámica tradicional y las nuevas tecnologías, ofreciendo una multiplicidad de servicios financieros en línea. A principios del 2021, Suecia informó la creación de un centro internacional Fintech. El gobierno accionó esta propuesta para promover la cooperación internacional en términos de innovaciones tecnológicas financieras (ICEX, 2021). Este tipo de institución se abrirá en otros tres países alrededor del mundo.

Las tecnologías financieras en India se adoptaron masivamente. Más de un 50% de la población ha comenzado a usarlas. El gobierno no es ajeno a estas cuestiones, ya que ha propuesto numerosos proyectos para sostener este crecimiento de inclusión financiera. El Estado ha proporcionado un marco estable para los emprendedores que deseen iniciar su compañía Fintech. La india lanzó el programa de inclusión financiera más grande del mundo, el *Jan Dhan Yojana*, cuyo propósito es crear múltiples cuentas bancarias para toda la nación. Han generado redes sociales para impulsar la educación financiera,

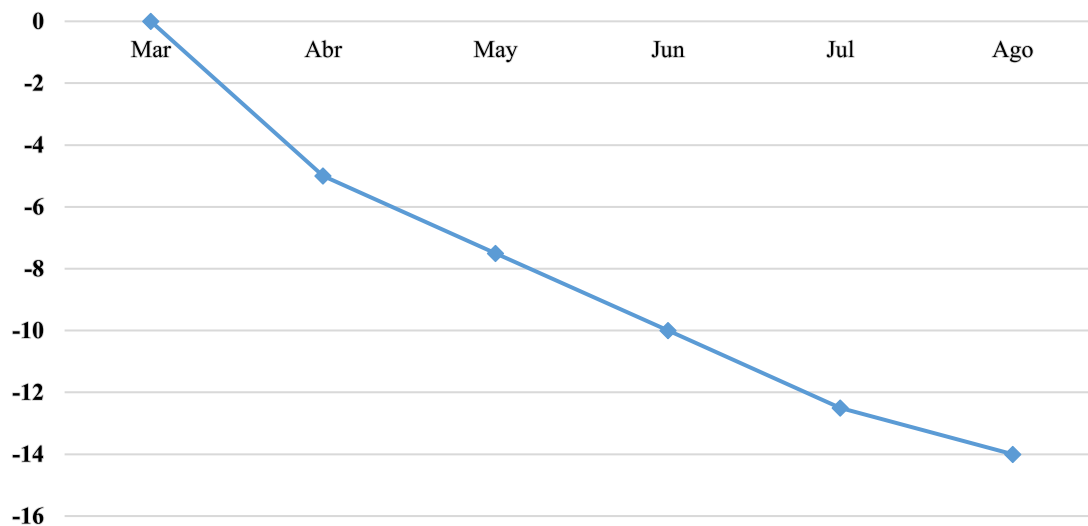
abrieron cuentas bancarias a través de identificación biométrica, y estiman un crecimiento de 500 mil millones de dólares en la región.

## 2.3 COVID

### 2.3.1 *Efectos iniciales de la pandemia*

La pandemia por COVID-19 desestabilizó varios sectores de la sociedad. En un marco donde se estaba logrando acortar cada vez más la brecha económica gracias a la inclusión, esta situación global aplicó un freno inesperado. La brecha social volvió a expandirse, y no sólo en el sector financiero. Muchos de los servicios crediticios existentes pasaron a ser denominados riesgosos (CredoLab, 2020). La solución de las Fintech ante esta problemática ha sido, naturalmente, elaborar nuevos desarrollos tecnológicos para evaluar el riesgo de manera más permeable.

El COVID dictó un escenario de precariedad sin precedentes para la bancarización de la región latinoamericana. Argentina sufrió desvalorizaciones progresivas en una moneda que ya venía empobreciéndose (ver figura 7). Especialmente en América Latina es donde la pandemia atacó la industria Fintech (Carballo, 2020). Ya desde antes los sistemas de medidas para la inclusión financiera eran pobres respecto a los europeos. Además, el rápido crecimiento de los servicios tecnológicos del primer mundo ensanchó aún más la brecha entre ambos. Si bien LATAM puede nutrirse de estos conocimientos, es indudable que la infraestructura de la región no está preparada para alcanzarlos (Van Oost, 2018). Hay algunos ejemplos diferenciales como México, la mayor economía de habla hispana, que, si bien no está cerca de Europa en términos económicos, muestra un increíble potencial para las Fintech. Tanto por población como por ubicación geográfica, en ese país se denotan especiales posibilidades para aquellos que ven con buenos ojos invertir en una economía en desarrollo. Utilizando gradualmente más datos alternativos a los tradicionales para el otorgamiento de créditos, Brasil, México y Argentina se posicionan como las cabezas latinoamericanas del posible resurgimiento post pandemia, aunque todavía sea incierto el momento de finalización de la misma. Enfocarse en el análisis de Big Data podría alentar a las compañías a jugar en un terreno más seguro.



—◆— *Figura N°7. Devaluación del Peso Argentino en el primer semestre de coronavirus (2020)*

*Fuente: BCRA. Período 2020*

Inversamente al panorama absolutamente negativo que parece traer el COVID, se pueden vislumbrar algunos atributos compensatorios. Por un lado, cayó mucho la utilización de efectivo. Muchas organizaciones financieras vieron ampliada su cartera de clientes gracias a la masiva adopción de servicios digitales (Diniz, 2020). La población comenzó a usar sus dispositivos móviles para manejar sus finanzas, grandes o pequeñas, casi obligadamente. Esto al principio marcó un cambio forzado, aunque poco a poco los usuarios fueron teniendo mejores experiencias, adoptando canales antes inusuales para ellos, sobre todo en los sectores más carenciados. Así, la inclusión financiera aumentó de manera relativa, sin dejar de tener en cuenta la caída de la economía general. Es necesaria la admisión de sistemas informativos más eficaces para acomodar el otorgamiento de créditos. Una nueva oleada de actores antes inactivos hace menester tener en cuenta sus posibilidades de pago. La inclusión en algunos puntos clave de las transacciones monetarias es tal, que las reglas del juego no pueden seguir siendo las mismas. Ahora se sumaron a la ecuación sectores que no eran tenidos en cuenta, a tal punto que pasaron a conformar la sociedad financiera de cada región. Y aquí es donde las Fintech se convalidan. En medio de esta inclusión financiera, es importante observar la realidad económica del total de los clientes: por qué hacen lo que hacen, qué impulsa sus decisiones económicas, qué nuevos sistemas de información necesitan. En esto reside el verdadero poder de las Fintech (Olivera, 2020).

En cierto punto, de acuerdo con lo ocurrido durante el 2020 y 2021, la inclusión financiera se vio acelerada por la influencia de la pandemia. Determinadas escalas de acceso a los servicios, mejoras en el uso y conocimiento de los productos, aumentaron su nivel en tiempos de Covid (FAO, 2021). Los desafíos que el contexto impuso a la libertad física, obligaron a muchas instituciones públicas y privadas a optimizar las estructuras digitales. Las personas comenzaron a utilizar herramientas virtuales porque no tenían otra opción. A comienzos del 2022, con casi dos años de trayectoria en términos de pandemia, el mundo entero integró nuevos participantes en el sistema. En Argentina, por ejemplo, nueve de cada diez adultos posee una cuenta bancaria desde fines del 2020, año en que comenzó el episodio. Miles de negocios se incorporaron al sistema de pago electrónico. Los usuarios comenzaron a utilizar sus billeteras virtuales para reemplazar al efectivo. Si bien la pandemia trajo efectos adversos innegables, de la misma manera se abrieron nuevas oportunidades para el sector financiero. El efecto de la tecnología se aceleró, y la inclusión financiera tuvo circunstancias favorables para crecer.

### *2.3.2 Nuevo escenario*

Una pandemia se define como el surgimiento de una enfermedad infecciosa que se extiende mundialmente. Previa a la actual, ninguna había afectado a la economía digital como la que se está viviendo hoy. Si bien las sociedades solían quedar diezmadas, la interconexión financiera se restringía a cada región particular. Durante las últimas décadas, la globalización hizo que todo sector perjudicado arrastre consigo daños hacia otras regiones del mundo. El escenario que se vive hoy es indudablemente compartido. Hay economías que tienen la suficiente estabilidad para sobreponerse, e incluso ayudar a otros países. Pero lo cierto es que todos han tenido curvas descendientes en alguna esfera de sus finanzas.

La obligación de aislarse trajo consigo el desarrollo de más canales digitales (ver figura 8). La oferta creció en cantidad y diversidad. En este nuevo escenario, varias plataformas surgieron con el afán de permitir un manejo más amplio de la economía individual digital. Hooli, Stripe Payments y Ualá son ejemplos de compañías que desembarcaron o bien fueron creadas en Argentina gracias a las necesidades que impuso la pandemia (Carballo, 2020). Los servicios de pago digital crecieron más que cualquier otro negocio en nuestro territorio, con un 30% del mercado actual en cuanto a oferta de servicios financieros.

Luego le sigue el de otorgamiento de créditos, completando la mitad del total junto con el servicio de pagos.

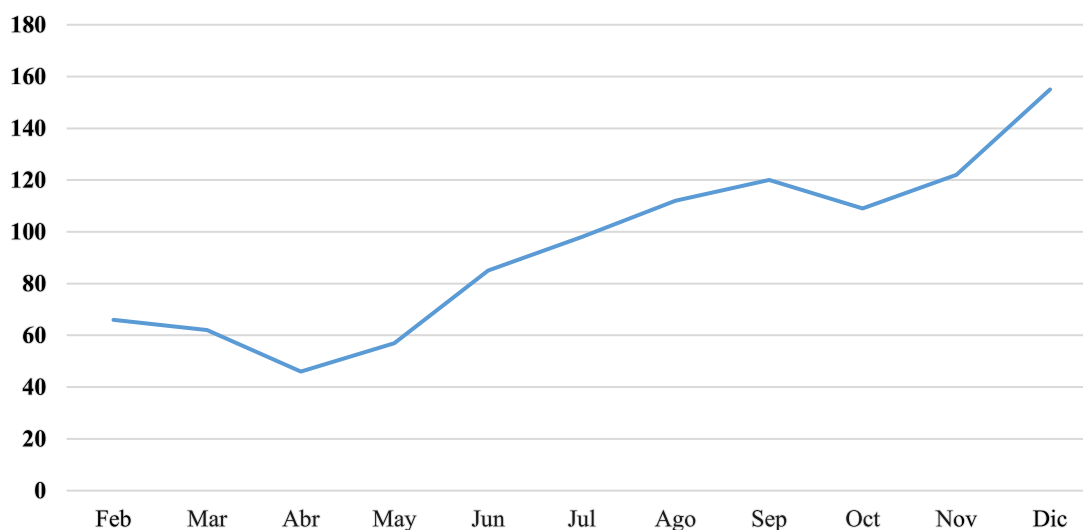


Figura N°8. Valor de las acciones de Mercado Libre (2020)

Fuente: Deloitte. Período 2020

Miles de individuos en el mundo abrieron cuentas nuevas a través de internet. Tanto para pagar sus deudas como para recibir préstamos, las personas comprendieron que era el momento de ingresar en una dinámica económica virtual. Las compañías de servicios digitales financieros tuvieron que hacer frente a estas demandas sociales. Las plataformas online de otorgamiento de productos financieros incrementaron a la fuerza su cantidad de clientes. Se vieron conectados con las altas esferas gubernamentales para trabajar en conjunto, dado el alto caudal de personas que se unieron a sus servicios. Desde el otorgamiento crediticio individual hasta la actuación en planes sociales de inclusión, las Fintech ocupan un lugar primordial en la rueda económica actual. Debido a las nuevas reglas traídas por la pandemia, millones de personas salieron del sistema tradicional para unirse a los servicios digitales.

### 2.3.3 Respuestas de la banca tradicional

Con el objetivo de intervenir en el nuevo panorama digital, los bancos operaron contrarreloj en el desarrollo de sus canales virtuales. Las personas modificaron rápidamente sus hábitos, y la banca tradicional no tuvo otra opción que fluir con estos cambios. Para no continuar con la pérdida de clientes, surgieron nuevas propuestas por

parte de las instituciones que hasta el momento no percibían un competidor cercano (Valleboni, 2021).

Es cierto que las finanzas estaban recorriendo un proceso revertido, donde la bancarización y el manejo de efectivo perdían paulatinamente su terreno. Los bancos podían distinguirlo, no eran ciegos ante esta transformación. No obstante, no tenían forma alguna de prever lo que estaba por ocurrir. El efecto de la pandemia fue devastador para sus planes. Las consecuencias del COVID precipitaron eventos que tardarían años en ocurrir, para verlos efectivizados en tan sólo días. Los usuarios se adaptaron con gran velocidad a las plataformas que les ofrecían una nueva manera de manipular sus activos financieros, teniendo la posibilidad de hacer todo sin moverse de su casa, e incluso obviando totalmente la mediación de un banco tradicional. Las personas de bajos recursos que carecían de educación financiera, comenzaron a realizar pagos o transacciones mediante canales novedosos que los introdujeron en un mundo antes desconocido. No sólo se abrió un conducto de aire nuevo que hizo dar vuelta las cabezas de numerosos clientes, sino que, también debido a la pandemia, el déficit fiscal derrumbó la liquidez de todo el sistema (Kon, 2020). El virus afectó a la mayoría de los negocios, sean o no financieros, haciendo que se modifiquen muchos hábitos milenarios de relacionarse con el capital económico. Cambiaron los canales de dinero, el modo de transferirlo, obtenerlo, solicitarlo, recibirlo, aumentarlo. Todo esto afectó directamente el accionar bancario tradicional, que ni siquiera pudo mantener algo tan básico como el modelo de atención al cliente: hoy se acerca a ser puramente virtual.

La respuesta de los bancos ante esta situación implicó cambios estructurales y de procesos a nivel macro. Cerca de 2000 trabajadores nuevos del sector tecnológico digital fueron contratados en el área. Desarrolladores para las plataformas, ingenieros que se dedicaron a mejorar los conductos de información, expertos en experiencia de usuario fundamentales para facilitar el uso de las herramientas, especialistas en Big Data; la estructura interna de los equipos que manipulan la información bancaria importante pareció haberse mudado a aquellos expertos en digitalización. Los plazos fijos, los préstamos y la venta de productos financieros tuvieron que mudar su operatoria a canales 100% virtuales. La transformación bancaria fue tan abrupta, que se podría hablar de una evolución cultural con respecto a la relación de los bancos con el cliente (Martínez, 2020). Las nuevas condiciones han traído una perspectiva diferente incluso para los horarios contractuales, donde, sin importar el momento del día, es posible obtener la totalidad de un crédito o la compra de un producto financiero.

El contexto parece ser cada vez más crítico para aquellos que no se adaptan a la nueva realidad. Las ventas, por ejemplo, han sufrido un pasaje casi completo hacia lo virtual. Los medios de pago digitales ocupan hoy la mayoría de los canales de compensación. Los bancos, ante el impulso obligado que sufrieron hacia lo digital, están intentando unirse para lograr una causa en común: el año pasado estuvo plagado de fusiones compartidas para mejorar la interoperabilidad. MODO, la ya mencionada billetera virtual, reúne las operaciones de 40 bancos diferentes, públicos y privados (Soto, 2020). Es así como los bancos intentaron atacar la situación. La documentación totalmente digital, el fin de los contratos en papel, y la identidad catalogada por rasgos físicos son algunos de los componentes de este nuevo horizonte que se expande para la bancarización tradicional, la cual, si intenta seguir siendo competitiva, deberá sostener el desarrollo de estos procesos.

#### *2.3.4 Recuperación a futuro*

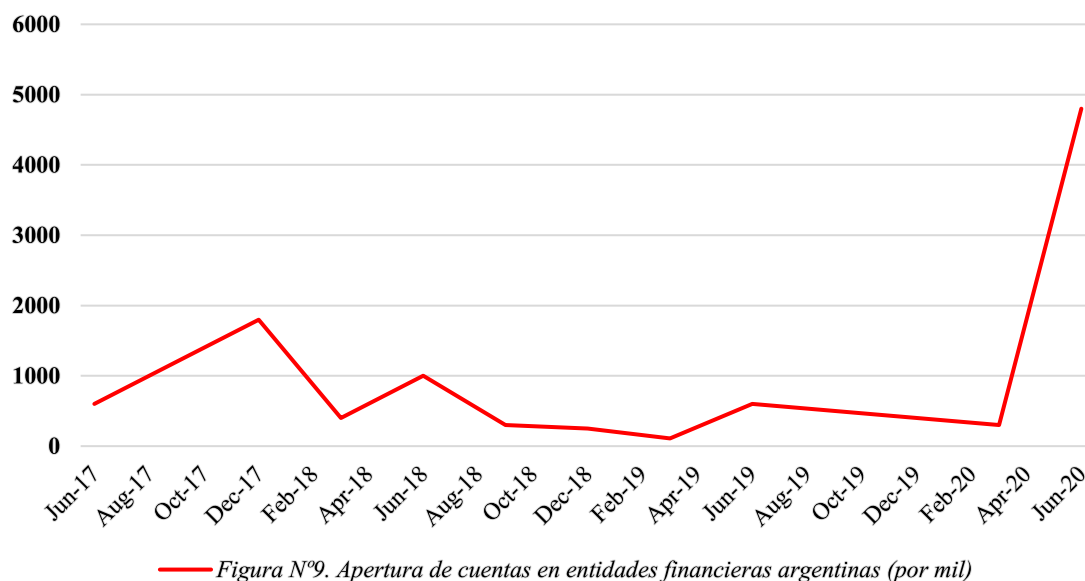
La inclusión financiera representa una de las claves para el restablecimiento económico de las regiones más afectadas por la pandemia. América Latina, América Central, África, el Medio Oriente, son economías cuya base mostraba fluctuaciones incluso antes del 2020, y que ahora necesitan desesperadamente un método de resarcimiento. Es esencial que se apoyen en los recursos que presenta la inclusión si planean retomar algo de la solidez que perdieron gracias al COVID (GM, 2020). Los nuevos canales de pago, la banca virtual y la infraestructura digital son algunos de los mecanismos ya puestos en práctica hacia los sectores que han demostrado mayor vulnerabilidad. Dentro de esta situación crítica, ha sucedido que muchos expertos se avocaron a palear la crisis más que teorizar sobre ella. Es por eso que aún faltan muchos indicadores que expliquen el impacto real de la pandemia en la economía, un proceso que todavía sigue creciendo. Sin embargo, es posible entrever información a nivel global para asegurar el efecto positivo de la inserción de nuevos actores a la dinámica económica.

Los servicios financieros básicos se han transformado a una velocidad impresionante. Los gobiernos movilizaron sus fondos a gran escala para permitir el desarrollo de estos nuevos medios. Los bancos abrieron infinitas cuentas digitales para bancarizar a las personas de humildes recursos. Para lograr tales hitos, las sociedades se han apoyado en progresos esenciales que propusieron sus estados gubernamentales. Es conveniente continuar esos caminos si se pretende revitalizar la economía de varios países del tercer mundo. Uno de



esos aspectos es el sistema de identificación integrado (BID, 2020). Gracias a la integración de datos exhaustivos sobre el contexto de las personas y sus posibilidades financieras, se ha podido identificar velozmente qué sectores se presentan como más vulnerables y por qué. A partir de este análisis, se comienzan a construir soluciones generales en base a qué productos y servicios lograrían una integración financiera más eficaz, intentando reducir el riesgo de incobrabilidad a lo mínimo posible. Asimismo, los gobiernos lograron identificar qué áreas de la población consumen menos suministros, pudiendo reconocer a los grandes receptores potenciales de ayuda. Otro de los aspectos fundamentales afines a la inclusión financiera es el de las cuentas asociadas a los celulares. Para la distribución efectiva de fondos, el uso de los teléfonos inteligentes se unió a la apertura facilitada de cuentas financieras. Los datos de una nueva cuenta pueden verificarse con agilidad, así como la entrega del fondo de asistencia a su destinatario. Muchas familias que no utilizaban recursos financieros comenzaron a formar parte de la sociedad en términos de capital, ahorro, pago y obtención de préstamos.

Debido al especial contexto que tuvo lugar en el mundo, se abrieron millones de nuevas cuentas con una facilidad sin precedentes (ver figura 9). Con el objetivo de asistir económicamente a la población diezmada mediante bonos y ayudas del estado, se llevaron a cabo estrategias de facilitación para la inauguración masiva de cuentas. Los ingresos patrimoniales sufrieron caídas estrepitosas, obstaculizando aún más el acceso a opciones y productos financieros, en especial hacia los bajos sectores económicos. Es en esta particular circunstancia que el BCRA, por ejemplo, instrumentó diferentes medidas paliatorias. Para hacer efectivo el pago del IFE y otros programas de asistencia, en el medio de una situación de aislamiento, la apertura de cuentas se multiplicó obligatoriamente en pos de otorgar la ayuda monetaria (BID, 2020). Se entregaron miles de tarjetas por correo postal, se aumentó el uso de medios de pago electrónico, y se exigió a los proveedores que habiliten a todos los clientes la recepción y envío de pago digital. Otro suceso significativo fue el de Brasil, que en medio de la pandemia ofreció un bono llamado “coronavoucher”. Esta asistencia consistió en repartir un beneficio de más de cien dólares per cápita a un tercio de la población brasileña. Un 7% del PBI fue destinado a esta maniobra.



Fuente: BID. Período 2017 - 2020

En el caso particular de Argentina, la recuperación en vistas al futuro ya tiene una estrategia gubernamental planificada. La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera es un proyecto que comenzó en 2020 y terminaría en 2023. 14 sectores del Estado Nacional convergieron en el emprendimiento con el afán de facilitar servicios financieros a aquellos que lo necesitan. No sólo se intentaría impulsar la inclusión, sino también la educación a nivel finanzas. La pandemia ha aumentado la desigualdad económica y de acceso a los servicios, dificultando aún más el accionar de los sectores vulnerables (Guzmán, 2021). Para lograr su cometido, esta estrategia nacional intentará articular políticas en conjunto con organismos públicos y financieros. El objetivo es contribuir al desarrollo económico para acercar la brecha que se desmejoró gracias a la situación global.

## 2.4 FINANZAS CONDUCTUALES

### 2.4.1 Economía del comportamiento

Para comprender en su totalidad el mecanismo de inclusión financiera, y de qué manera éste se está desarrollando en el mundo de hoy, es necesario incluir las particularidades del comportamiento de las personas respecto a sus finanzas. De eso se trata la economía del comportamiento. Dicha disciplina descansa en una fusión entre la psicología y las ciencias económicas, y se utiliza para analizar o predecir la conducta del individuo en

relación a sus decisiones financieras. El mercado financiero es un lugar especial para comenzar a comprender el concepto de economía comportamental, ya que presenta muchas aristas diferentes según las cuales se puede catalogar estándares de conducta. Comprar, vender, transferir, ahorrar, invertir, son algunas de las acciones mediante las que cada sujeto exhibe información de su comportamiento (Thaler, 2018).

Existen numerosas herramientas provistas por la economía conductual que se muestran efectivas en la práctica real. A medida que se identifican valoraciones monetarias subjetivas realizadas por grandes masas poblacionales, pueden establecerse patrones que resultan en descripciones comportamentales básicas, generalmente sostenidas en el tiempo. Investigando las fluctuaciones del mercado, los eventos pasados y las predicciones futuras, es más fácil para los expertos tomar decisiones que afecten positivamente la vida de las personas (Ausin, 2020).

Un concepto clave de la ciencia descripta es el de sesgos cognitivos. Un sesgo es un error que obstaculiza una práctica en particular, que, en este caso, se trata de una decisión financiera injustificada. La educación financiera parecería ser una de las armas más eficaces contra los sesgos. Identificando prejuicios comunes en las personas, la experimentación psicológica asiste a la economía en la formulación de políticas que los alerten ante riesgos innecesarios y los lleven a una mejor toma de decisiones financieras. La información disponible suele ser insuficiente, sobre todo para aquellos que están intentando ingresar en el universo del movimiento económico. Las decisiones empiezan a tomarse automáticamente, sin fundamentos sólidos, y se pierden grandes cantidades de dinero y costos de oportunidad.

En los próximos apartados se manifestarán las teorías que forman la base del comportamiento financiero, los sesgos más comunes, y qué tipo de soluciones puede dar esta ciencia a los intentos de inclusión financiera.

El llamado alfabetismo financiero es el punto de encuentro entre las finanzas conductuales y la inclusión financiera (Anaya, 2015). Éste consiste en el nivel poblacional de comprensión de variables financieras básicas, tales como el consumo, las inversiones, la planificación, el ahorro y la seguridad. Un mayor conocimiento impulsa naturalmente el comportamiento adecuado, aumentando directamente los niveles de inclusión. El bienestar económico y la calidad de vida mejoran a partir de estos factores. El ciclo financiero se percibe con más claridad al tener objetivos concretos. La toma de decisiones se va perfeccionando, siempre que la conducta sea progresivamente idónea.

La economía del comportamiento hace referencia a los aspectos psicológicos y sociales que influyen en las decisiones económicas. La naturaleza humana implica sesgos y errores inevitables, pero se puede reducir el margen de error por medio de esta herramienta. Otorgar conocimiento a las personas es brindarles independencia, y este elemento es clave en el camino de la inclusión. La inclusión financiera se apoya en la economía comportamental para nutrir a los usuarios. Ellos adquieren la libertad necesaria para desarrollarse en el universo financiero, y permiten que el sistema crezca desde adentro. Esa es la relación principal entre las finanzas conductuales y la inclusión.

#### *2.4.2 Principales teorías*

La economía del comportamiento sugiere que los seres humanos toman decisiones de manera poco racional. Los pensamientos de las personas están influenciados por información poco confiable, sujeta a una capacidad de procesamiento insuficiente (Ausin, 2020). Se suelen tomar decisiones automáticas sin tener en cuenta los movimientos de capital a largo plazo, dificultando las predicciones futuras que son fundamentales para tomar decisiones financieras. Todo el conocimiento de las finanzas conductuales está basado en diversas teorías que han sido comprobadas a lo largo del tiempo. Estas teorías, desarrolladas por psicólogos y expertos en economía, describen comportamientos usuales en contextos típicos que pretenden explicar patrones de conducta recurrentes. Funcionan como cimientos para sostener la explicación de aquellos sesgos comunes a la mayoría de las personas en una circunstancia determinada.

La teoría del sistema dual es una de las más empleadas para explicar este tipo de conductas. Está basada en que las personas no utilizan su completa racionalidad para las decisiones (Kahneman, 2011). Implica que el pensamiento es resultado de dos sistemas distintos: uno analítico y uno automático. El sistema automático está influido por emociones momentáneas, mientras que el analítico sí responde a estándares racionales. Los procesos intuitivos y emocionales son más difíciles de cambiar, pudiendo llegar a desdibujar una resolución basándose en información incorrecta. La cantidad de sesgos de una persona depende en gran parte del sistema automático y cuánto se utiliza. Si no se logra modificar este tipo de comportamiento basado más en intuiciones que en análisis conscientes, se corre el riesgo de repetir una conducta errónea durante largo tiempo.

La teoría de la racionalidad limitada indica que las personas utilizan corrientes de pensamiento rígidas e instantáneas para decidir de la misma manera una y otra vez. La

racionalidad parecería estar condicionada por los límites que tiene la capacidad del individuo en procesar una cierta cantidad de información. Por ejemplo, los sujetos suelen relacionar un suceso a otro según su semejanza, y actúan de la misma manera en ambos eventos, aunque tengan diferencias significativas. Ignoran factores relevantes sólo porque creen que sucederá algo parecido a otro suceso que ya ocurrió. Cuando los sujetos estiman una cifra arbitraria y se manejan alrededor de ella, comienzan a aparecer los errores sistemáticos en la toma de decisiones.

La teoría de la elección intertemporal exhibe la clásica dinámica de una elección teniendo efectos adversos en otro momento futuro. La valoración de una persona sobre un acontecimiento está sujeta a grandes cambios a través del tiempo. Tanto las preferencias de un individuo, como las fluctuaciones del mercado de capitales, hacen que se produzca una inconsistencia temporal, posible de afectar la capacidad económica de un sujeto a mediano o largo plazo según una decisión pasada.

Por último, la teoría de las perspectivas expone cómo las personas estiman de manera irregular sus perspectivas sobre pérdidas y ganancias. Cuando la gente debe decidir entre alternativas riesgosas, reaccionan de manera distinta ante la potencialidad del evento (Tversky, 1979). Si la decisión a tomar trae ganancias, pero conlleva un riesgo, generalmente se escoge una ganancia menor con un menor riesgo. Apuntan a la seguridad. En cambio, si la decisión arriesgada implica pérdidas, el riesgo será asumido, porque se elige una ganancia más baja para evitar pérdidas.

### 2.4.3 Sesgos más comunes

La capacidad del ser humano para racionalizar es limitada. La cantidad de inputs que ingresan cada hora a la mente es tan grande, que para intuir correctamente una manera de actuar es necesario discriminar bien los pormenores del mercado. Las personas suelen tomar atajos mentales basados en situaciones que estiman similares, los cuales limitan el cumplimiento idóneo de metas. Los sesgos se definen como aquellos desvíos del comportamiento que suelen repetirse a través del tiempo. Existe una determinada cantidad de sesgos típicos con respecto al comportamiento en finanzas que los especialistas han categorizado según su naturaleza.

Uno de los más comunes es el sesgo del *status quo*, que denota la predisposición del sujeto a mantener las cosas como están. Las personas prefieren mantener la permanencia de su situación financiera, percibiendo un cambio como una pérdida. El *exceso de*

*optimismo* es otro sesgo que implica la subestimación de la probabilidad de eventos negativos. La *sobrecarga cognitiva* es un esfuerzo mental que realiza la persona cuando el volumen de información sobrepasa su capacidad, y se transforma en un sesgo cuando se toma una decisión basada en datos que no se llegaron a procesar correctamente. El *exceso de confianza* se da cuando se tiende a sobreestimar la capacidad de realizar satisfactoriamente una operación financiera. El sesgo de *aversión a las pérdidas* hace referencia a que una pérdida de capital influye negativamente con más preponderancia que la influencia positiva de una ganancia. Las *normas sociales* son reglas implícitas que nos hacen actuar de determinada manera, pudiendo también intervenir en las decisiones económicas individuales.

#### 2.4.4 Una posible solución

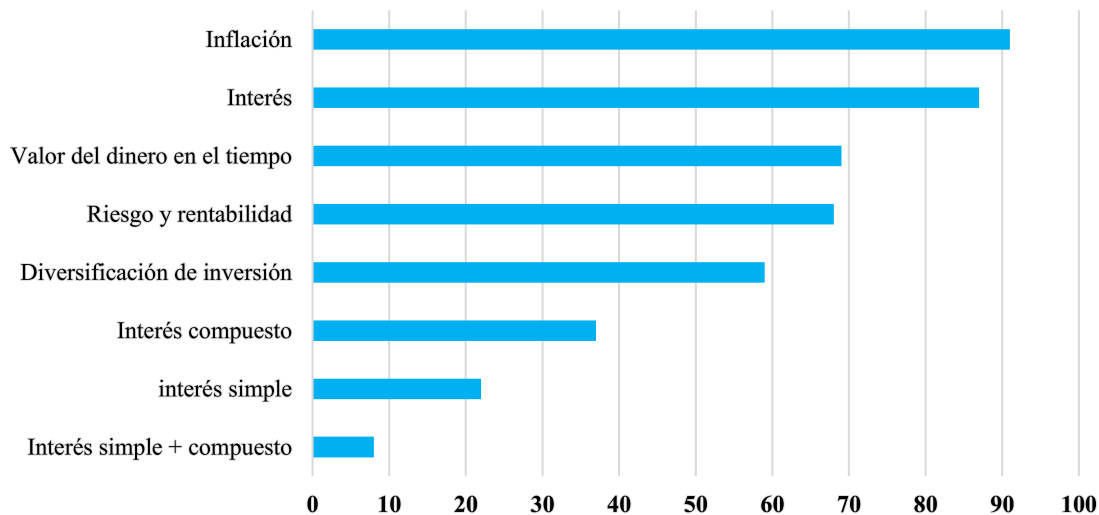
Los comportamientos erráticos de las personas a la hora de decidir sobre sus finanzas es consecuencia de una serie de sesgos aplicados a su contexto económico. Gracias a la identificación de estas equivocaciones, es que se hace posible formular proyectos y soluciones para mejorar el comportamiento financiero (Samson, 2015). Hace ya décadas que se están generando políticas públicas para efectivizar una corriente de conductas saludables a la hora de manejar el propio capital. Debido a los planes de inclusión financiera, que crecen cada vez más, y gracias al contexto actual en que vivimos, estas políticas son más necesarias que nunca. Su objetivo final es ayudar a la sociedad en su conjunto a tomar mejores decisiones individuales.

Una de las soluciones con mayor potencial la traen los expertos en ciencias económicas que se dedican a influir de manera indirecta en la conducta monetaria de las personas. Utilizan una serie de técnicas cuya denominación lleva el nombre de *Nudge* (un ligero empuje hacia una determinada dirección). Ellos explican que las decisiones son basadas en cómo se constituyen las diversas opciones que se presentan. Para intervenir orgánicamente en una decisión, se practica una reestructura en el modo de presentar una opción financiera. Básicamente se trata de estimular una decisión sin influir directamente en el poder de elección de una persona, siendo cuidadosos en permitirle todas las opciones disponibles. Las políticas utilizan la información de los sesgos más comunes con el objetivo de encontrar anomalías e intentar apaciguarlas (Carballo, 2021). La simplificación de reglamentos, la facilidad de obtención de productos, las divulgaciones,

advertencias y recordatorios son algunos de los métodos más utilizados para subsanar decisiones erráticas que dependen totalmente de las emociones.

La influencia indirecta que han ido ofreciendo los Nudges para la inclusión financiera es indudablemente positiva. En muchos países ha sido posible y seguirá siendo fundamental mejorar la inclusión mediante estas técnicas (García, 2017). Cuando el Estado desarrolla proyectos para aumentar la calidad de vida de los ciudadanos, basándose en principios interdisciplinarios de comportamiento, las opciones financieras se hacen más claras, accesibles, y realmente tienden a optimizar el capital de la población. En estos casos, la regulación oficial se dedica a otorgar la posibilidad de tomar decisiones correctas y fundamentadas en la ciencia. Así, es factible idear un escenario futuro donde cada sujeto pueda resolver por sí mismo las circunstancias de sus finanzas. La inclusión aumentará a medida que todos reciban una mayor educación, en conjunto con una serie de opciones adecuadas al alcance de la mano.

Justamente, la educación financiera, concepto clave en el presente estudio, es otra de las grandes herramientas a la hora de presentar soluciones a los comportamientos insolventes. En el caso de Argentina, el índice de educación alcanza niveles insatisfactorios por debajo del promedio mundial, sobre todo en los sectores que más inclusión necesitan (ver figura N°10). Este índice se basa en cuatro indicadores: el conocimiento, el comportamiento, la actitud (intenciones de corto o largo plazo) y un promedio de los tres indicadores anteriores. El desafío descansa no sólo en aumentar la educación a nivel país, sino también focalizar estas enseñanzas en la población de bajos recursos (BCRA, 2019). Generar más puntos de acceso, fomentar el uso frecuente de pagos electrónicos y ofrecer más productos crediticios a personas y pequeñas empresas son algunas de las llaves que presenta el potencial de educación financiera.



■ Figura N°10. Porcentaje de respuestas correctas de definiciones financieras (BCRA)

Fuente: BCRA. Período 2019

#### 2.4.5 Importancia del ahorro

Uno de los Nudges principales sobre los que se puede accionar desde el Estado es la accesibilidad al ahorro. Es considerable la jerarquía que tiene una opción como el ahorro a la hora de permitir a un ciudadano manipular adecuadamente sus finanzas. El fomento de la conservación del capital es la propuesta de intervención más efectiva que ha presentado el campo de las finanzas conductuales (Carballo, 2021). La justificación del mantenimiento y conservación del dinero descansa en los grandes efectos que tiene a largo plazo, no sólo para la economía particular de una familia, sino también para el país en general. Conservar el caudal y aumentarlo paulatinamente funciona como una barrera protectora ante períodos de desequilibrio. Sin embargo, al contrario de lo que cree la mayoría de los individuos, el ahorro también es positivo para progresar en tiempos de economía saludable. Ahorrar cuando no existen amenazas concretas hacia el capital permite invertir en factores importantes de la vida cotidiana. Otorga la facultad de aumentar el bienestar, la salud, la educación, y el placer. Los gobiernos, por su parte, pueden resistir gastos con mayor soltura, mejorar su infraestructura y acrecentar su productividad. La pregunta es la siguiente: ¿Cómo logra la invitación al ahorro solventar las posibles pérdidas y asistir a la economía del comportamiento?

El sesgo de status quo es uno de los que más perjudica la conservación de capitales. Cuando se le presenta a las personas la posibilidad de modificar su estado actual, el temor por las posibles pérdidas es mayor a la satisfacción que darían las posibles ganancias. Por



otro lado, los individuos tienden a preferir una gratificación inmediata pequeña antes que realizar una apuesta a futuro considerablemente más grande. El problema es que una gran cantidad de personas no reconoce estos sesgos en sí mismos. Es necesario entonces aplicar el Nudge del ahorro para intentar concientizar a grandes grupos de personas, permitir su crecimiento económico y aumentar así las posibilidades de inclusión financiera (Carballo, 2021).

Otra falacia que se suele descuidar a la hora de insertarse en una dinámica económica es la de una planificación deficiente. Las personas suelen desatender cuestiones sobre tiempos cronológicos y escenarios futuros de sus propios planes. Menosprecian la información que pudieron recibir sobre actuaciones pasadas. Estiman incorrectamente los lapsos de pérdidas y ganancias, dando relevancia a cuestiones más subjetivas que deterioran su potencial financiero. Incluyendo el ahorro y su inherente planificación en un programa gubernamental, podría subsanarse la falacia de proyección económica que sufre un gran porcentaje de la sociedad actual.

La arquitectura de opciones es el corazón de la práctica que hace referencia a la teoría del sistema dual, donde se indica que la gente se guía más por su sistema automático que por su razonamiento lógico. La construcción de elecciones indirectamente planteadas desde el Estado hacia la sociedad, propuesta por la ciencia económica conductual, es el método fundamental para aumentar la conciencia sobre la importancia del ahorro. Ya sea mediante recordatorios, comodidades, consentimientos, compromisos o diversificación de opciones, la clave reside en facilitar la decisión correcta de una persona respecto a sus finanzas. Presentar oportunidades comprensibles y accesibles para permitir un ahorro más efectivo, respetando tanto la arbitrariedad como la libertad de elección de la población, es una de las armas más valiosas que tiene la inclusión financiera.

## 2.5 DATOS ACTUALES

Se presentarán en este apartado algunos datos concretos extraídos de la revisión bibliográfica que se utilizó en la totalidad del marco teórico. Serán expuestos aquellos antecedentes que logren dar cuenta con mayor fidelidad el estado de situación en el que se encuentra la inclusión financiera a nivel local y global. La totalidad de la información descripta pertenece al período que comienza en el año 2019 y finaliza en la actualidad (marzo 2021).

### 2.5.1 Datos globales

La exclusión financiera continúa siendo una cuestión a resolver. 2000 millones de adultos en todo el mundo se encuentran en situación de exclusión financiera, presentando ausencia de cuentas bancarias que ofrezcan funcionalidades básicas. Aproximadamente 230 millones de adultos no bancarizados en todo el mundo reciben sus salarios en efectivo. La mitad de los adultos no bancarizados pertenecen al 40% de los hogares más pobres dentro de la economía de cada región. Un 65% de las personas financieramente excluidas presentan una educación primaria o inferior. Casi la mitad de esta parte de la población se encuentra en condiciones laborales precarias. Sin embargo, dos tercios de los adultos no bancarizados cuentan con teléfonos móviles conectados a internet, posibilitando una inclusión futura a corto plazo.

La inclusión financiera ha logrado comprobar su eficacia y validez a partir de numerosos datos concretos. Más de 80 países han lanzado servicios financieros digitales en los últimos dos años. Las innovaciones tecnológicas aplicadas en los países emergentes ocupan hasta un 35% del PBI con respecto a la inversión regional. Más de un 50% de la población a nivel mundial hizo o recibió un pago digital utilizando su cuenta. Un 43% de los individuos que pertenecen a economías en desarrollo pudieron conservar capital en forma de ahorro. Una quinta parte de los adultos que ahorraron en economías tercermundistas lo hicieron a través de cuentas financieras formales. Cerca de la mitad de los adultos a nivel global solicitaron préstamos de dinero recientemente. El número de nuevas Fintech se duplicó durante el último período, llegando hoy a la existencia de más de 21.000 compañías de esta índole.

Cada región, por su parte, manifiesta importantes crecimientos en inclusión financiera durante el período 2019-2021. En Kenia, la plataforma de dinero móvil M-Pesa llegó a 200.000 nuevos usuarios mensuales. En Londres, la industria Fintech generó 60.000 empleos desde sus inicios. En Singapur, el sector recibió inversiones de casi 250 millones de dólares. Las nuevas tecnologías financieras en China han sido adoptadas por el 69% de la población, liderando el ranking global, seguido por India con un 52%. El crecimiento anual de México en cuanto a startups Fintech es de un sostenido 40%. Colombia cuenta con 250 empresas Fintech; la plataforma financiera digital colombiana más utilizada creció de 200.000 a 1 millón de usuarios. El nivel de pobreza extrema en Brasil alcanzó su nivel más bajo (3,3%) gracias a las iniciativas de inclusión.

### *2.5.2 Datos nacionales*

La Ciudad Autónoma de Buenos Aires es la región argentina que más aumentó su inclusión financiera. La infraestructura del sistema financiero argentino creció un 22%. Los cajeros automáticos, mayor influencia en el desarrollo de la infraestructura, representan un 29% del crecimiento. El acceso al crédito de la población supera el 50%. La utilización de medios digitales de pago ha sido incrementada a 10 operaciones mensuales por persona bancarizada. La obtención de plazos fijos llegó a acrecentarse un 40%. Se abrieron 5 millones de nuevas cuentas de depósito en la nación.

El uso de las aplicaciones bancarias (transferencias, inversiones y plazos fijos) creció un 300% en el país. En los bancos más importantes, la cantidad de ingresos a la plataforma online creció un 70%, alcanzando los 50 millones de interacciones mensuales. Las compañías Fintech se multiplicaron en un porcentaje mayor al 100% en dos años, superando ampliamente las 200 organizaciones. Estas compañías emitieron más de 120.000 tarjetas nuevas. Las billeteras virtuales de todas las Fintech, sin contar las de los bancos, superan en conjunto los 8 millones de usuarios.

Indudablemente, la industria financiera se encuentra en pleno crecimiento. Los números acompañan la noción de que la inclusión, si bien es un proyecto en desarrollo, tiene mucho potencial para desarrollarse. El índice oficial de educación financiera, por ejemplo, indica que la República Argentina todavía tiene un gran camino por delante, llegando a la mitad de la puntuación disponible. Sin embargo, las cifras actuales son alentadoras, y el país ha demostrado ser una entidad con gran capacidad de resiliencia económica a través de los años.

### 3. ANÁLISIS DE CASO

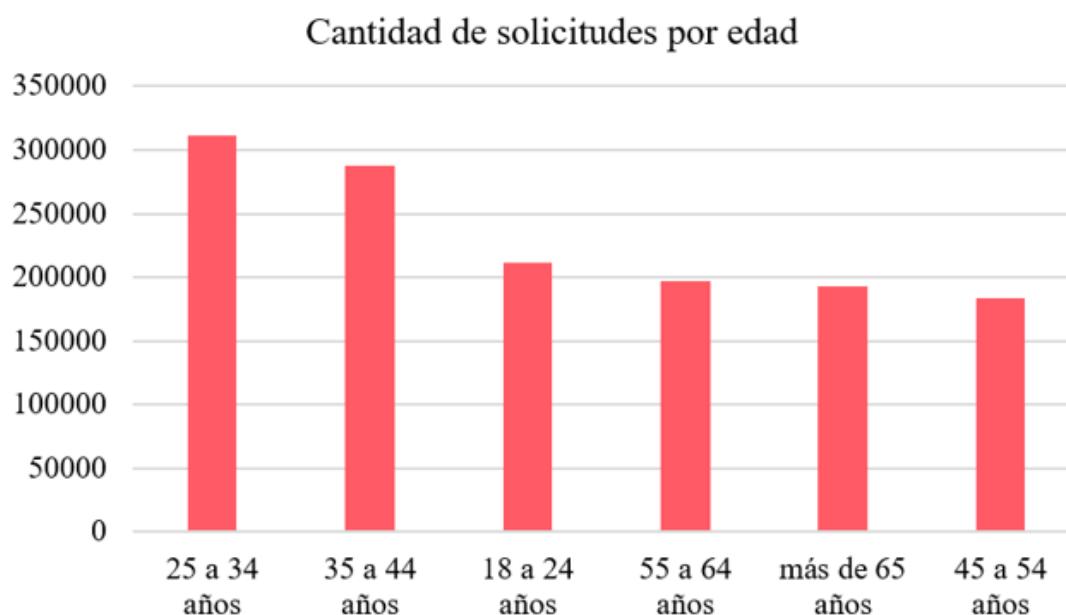
Una vez analizada la información existente sobre la historia y actualidad de la inclusión financiera de manera exhaustiva, se pudo relacionar la misma al universo Fintech y sus características. Enmarcada en el particular contexto actual, se establecieron conexiones con la situación económica vigente y los niveles de instrucción financiera de la sociedad.

De aquí en adelante, la propuesta consiste en reanudar el examen del desarrollo de la inclusión financiera, esta vez exponiendo la información de un caso concreto, específico y real. Datos financieros del 2020 provistos por agentes internos de la compañía Ixpandit serán utilizados para dicho análisis.

#### 3.1 El proceso de solicitud y las características sociodemográficas

La edad del potencial usuario es una de las características principales a explorar para comenzar un recorte en la categorización. Los ingresos de las personas varían mucho según su rango etario. Los servicios financieros pueden fluctuar según la variedad de personas que soliciten una prestación, y la edad es una de las más importantes divisiones a distinguir.

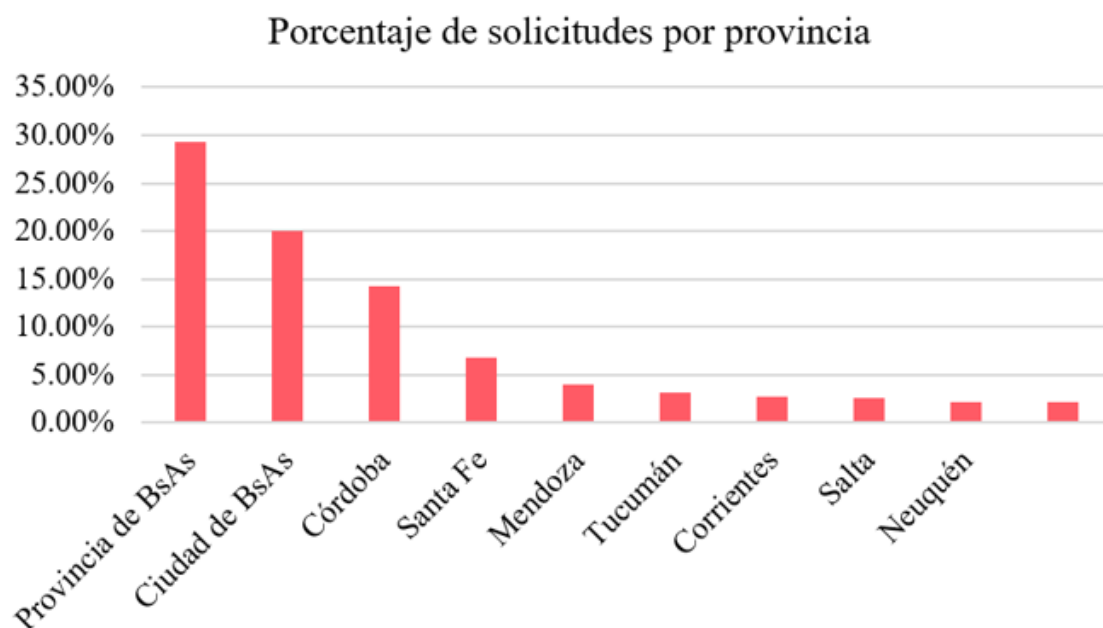
De acuerdo a una muestra de 1.200 millones de peticiones en Ixpandit durante el 2020, las solicitudes de servicio de las personas entre 25 y 34 años estuvieron cerca del 25%. Este rango suele ser el más común en la mayoría de las transacciones financieras, presentando buenos niveles de poder adquisitivo, gran cantidad de proyectos a futuro y una libertad económica mayor a otros grupos. Le sigue el rango de 35 a 44 años, sumando un 20% más, casi completando el 50% entre el primer y el segundo grupo. El resto de las edades, tanto los menores de 25 como los mayores de 44, presentan porcentajes parecidos de solicitud de servicios financieros. De mayor a menor porcentaje se ubican: 18-24 años (15,2%), 55-64 años (14,2%), más de 65 (13,9%), 45-54 años (13,2%).



*Figura N°11. Solicitudes por edad de los prospectos de clientes en Ixpandit*

Como segunda categoría a mencionar aparece el sexo. Un 72% son mujeres, dejando el restante 28% aproximado para los hombres que adquieren productos financieros.

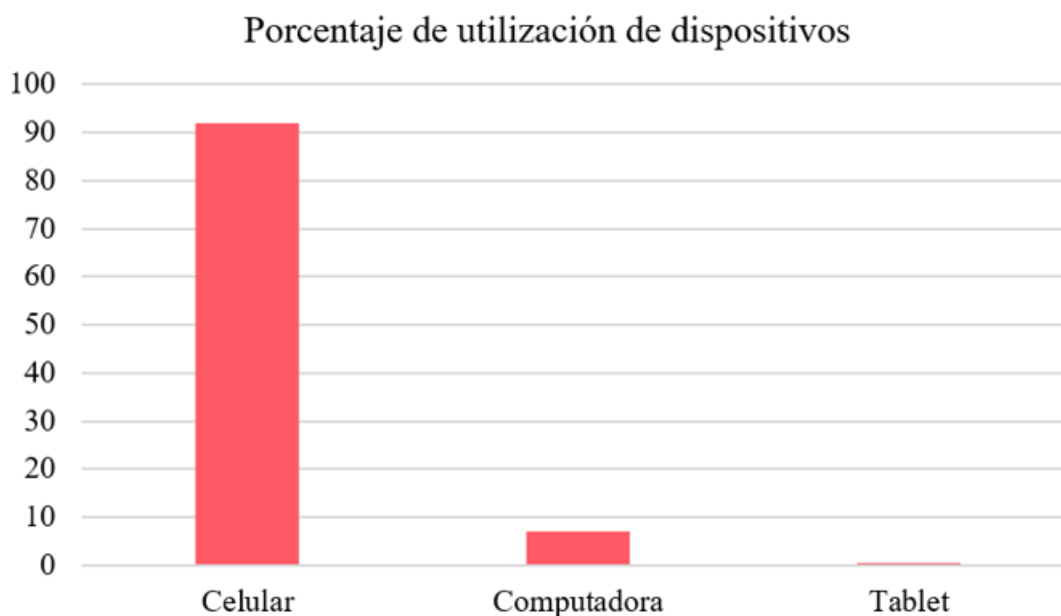
La región es otro factor decisivo a la hora de realizar un análisis acertado. El contexto de vida de la persona está íntimamente ligado a sus posibilidades económicas. Su solvencia, capacidad de pago y acceso a productos similares es uno de los elementos determinantes en el otorgamiento de beneficios. En el caso de Ixpandit, la mayoría de potenciales usuarios se encuentra en la Provincia de Buenos Aires. Este grupo ocupa cerca de una tercera parte del total. La gran cantidad de personas que conforman este grupo puede deberse a la extrema densidad de población presente en esa región. La Ciudad de Buenos Aires le sigue con más de 600.000 personas, un 10% menos que en Provincia, pero igualmente determinante en términos proporcionales. Las provincias argentinas fuera de Buenos Aires acumulan el 50% restante. Córdoba lidera la lista a partir del tercer puesto con un significativo 14%, seguida de Santa Fe, Mendoza y Tucumán, que oscilan entre el 3 y 6 por ciento cada una. Corrientes, Salta, Neuquén y Entre Ríos finalizan los primeros diez puestos respectivamente.



*Figura N°12. % de solicitudes por provincia de los prospectos de clientes en Ixandit*

Restan dos categorías que han presentado una creciente trascendencia durante los últimos años. La tecnología es parte inherente de una Fintech como Ixandit, y está cada vez más al alcance de toda la población. La mayor parte de los adultos en Argentina tiene acceso a un dispositivo digital, habiéndose acrecentado esta dinámica aún más durante la situación pandémica. Estas últimas distinciones hacen referencia a dos cualidades diferentes de interacción virtual. La primera distingue el tipo de dispositivo que se utiliza a la hora de utilizar servicios financieros. La segunda exhibe información sobre el tipo de móvil que se suele emplear, ya que es la categoría de dispositivo con mayor utilización. En cuanto al tipo de mecanismo mediante el cual se conectan los usuarios a la red para obtener servicios financieros, el celular es el mayor exponente con más del 90% de las interacciones. La computadora personal o desktop le sigue con más del 7%, y la lista la cierran las Tablet con un porcentaje menor a 1.

En referencia específicamente al celular, la categoría dominante, la marca Samsung ocupa casi todos los puestos de la lista. El primer tipo de dispositivo que aparece es el Samsung Galaxy J2 Prime, seguido por el Samsung Galaxy J7 Prime. Recién en el quinto puesto figura un dispositivo Motorola, para reaparecer en el octavo puesto. El resto de la lista de los primeros 10 está enteramente ocupada por Samsung.



*Figura N°13. % de solicitudes por dispositivos de los prospectos de clientes en Ixpandit*

Para finalizar con el análisis de las distinciones operativas que realiza la Fintech, se presentará un modelo de interacción que experimentaría un cliente que adquiere un producto financiero en Ixpandit. El objetivo es demostrar el nivel de accesibilidad que han alcanzado estas propuestas, donde sólo se necesitan ciertos datos sociodemográficos y una verificación de seguridad para poder consolidar la obtención de un servicio.

El primer paso es ofrecer los siguientes datos: nombre, apellido, número de documento, celular, correo electrónico y banco donde se realiza la transacción. Lo siguiente es una verificación de identidad por medio de un código enviado al dispositivo en uso. El anteúltimo paso es colocar el monto requerido y el número de cuenta bancaria. Finalmente, se adjunta una foto del documento de identidad. Más adelante, luego de realizar correctamente todos los pasos, el servicio financiero es adquirido si se avala la solicitud.

El proceso de aceptación prosigue en base a los datos sociodemográficos y el nivel socioeconómico de la persona solicitante (alto, medio, bajo). Existen dos tipos de clientes: los nuevos, que nunca adquirieron el servicio, y los que renuevan una solicitud luego de ya haber obtenido un crédito. Dos tercios de los clientes nuevos de alto nivel económico obtienen aprobación en el sistema. Sin embargo, sólo un 14% recibe admisión en su oferta. Los clientes ya consolidados en la base que solicitan una renovación, tienen un porcentaje mucho mayor de aceptación de oferta, teniendo éxito un 44% de las veces. Los potenciales clientes de nivel socioeconómico bajo exhiben un rango mucho menor de

aprobación, pero sus solicitudes son significativamente numerosas ante la poca oferta de alternativas más económicas.



Figura N°14. Plataforma de interacción de los prospectos de clientes en Expandit

### 3.2 Potencial usuario: ideología y tendencias

Se tendrán en cuenta las tendencias de razonamiento que llevan a adquirir o no un producto financiero en el presente apartado. Cuál es el motivo de una solicitud y su resolución, con qué objetivo utilizan el crédito y cómo reciben la imagen corporativa son algunas de las características a explorar.

Durante el año 2020 las tendencias han cambiado. Procesos que estaban en sus inicios, se encontraron con un crecimiento exponencial veloz, y decayeron otros desarrollos que venían sosteniéndose. Los principales resultados obtenidos a través de las encuestas



oficiales de Ixpandit despliegan la siguiente información: la mayoría de las personas no aceptan el préstamo por considerar bajo el monto, y uno de cada ocho por juzgar alta la tasa de interés; el 60% de los clientes seleccionó esta Fintech por su velocidad; tres cuartas partes elegiría pagar sus cuentas mediante el canal ofrecido; las tres principales razones para sacar un préstamo son los arreglos para el hogar, el pago de servicios y la cancelación de deudas.

Existen dos grandes categorías de individuos que funcionan como referencia para evaluar las inclinaciones a obtener un servicio financiero. Por un lado, se encuentran aquellos que aceptan la oferta crediticia; por el otro, aquellos que deciden no hacerlo. Se dividirá la información según estos dos grupos con el fin de estimar la ideología que presenta el potencial usuario a la hora de decidir la compra.

#### Motivo del crédito

Más del 40% de aquellos que **no** aceptaron la oferta, buscaban un crédito para cancelar una deuda. Del grupo que **sí** aceptó, la razón de cancelar una deuda también lideró la lista, pero en menor medida (31%). El segundo motivo de los que **no** aceptaron era para hacer arreglos en el hogar, mientras que el tercer motivo era pagar servicios. Estas posiciones se invierten cuando hablamos de los que **sí** aceptaron, figurando el pago de servicios en segundo lugar y el arreglo de la casa en un tercer puesto. Desde la cuarta posición en adelante, los motivos varían con mayor frecuencia.

### Motivo de solicitud de crédito de aquellos que aceptaron (%)

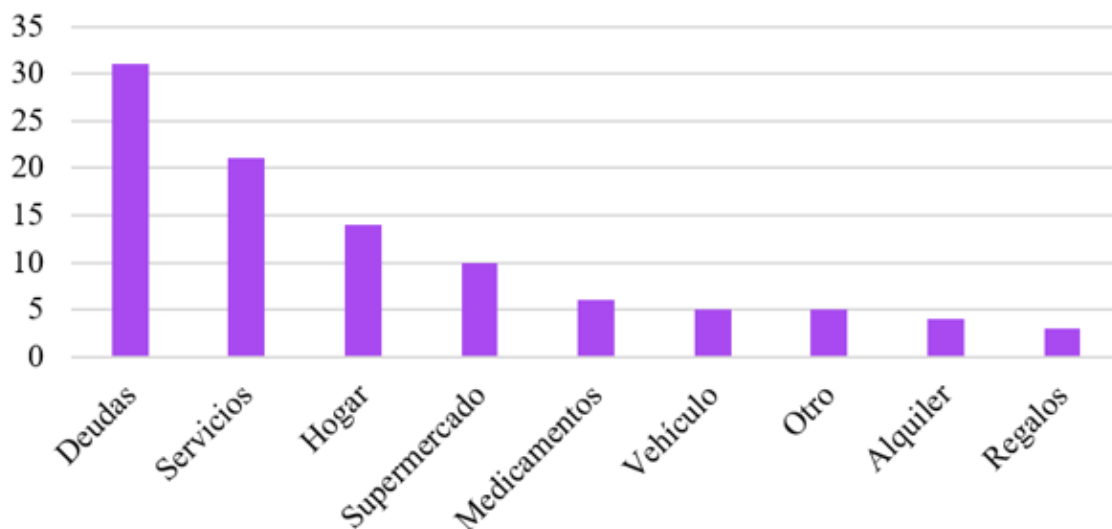


Figura N°15. Encuesta Ixpandit - Motivos de solicitud de los clientes que aceptaron el crédito

### Motivo de solicitud de crédito de aquellos que no aceptaron (%)

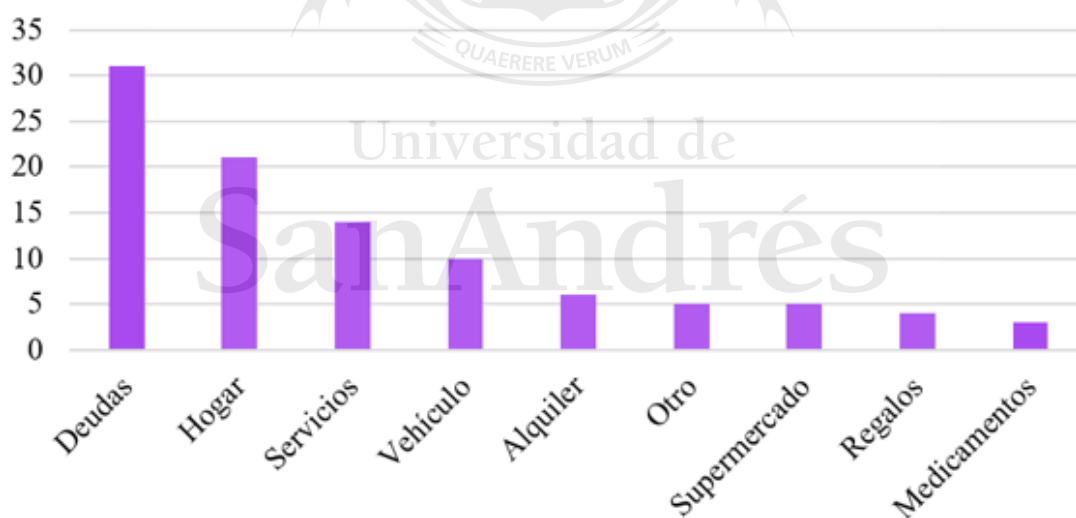


Figura N°16. Encuesta Ixpandit - Motivos de solicitud de los clientes que no aceptaron el crédito

#### Razón de la elección o rechazo

Figuran diversas razones entre los grupos que decidieron sacar el crédito en la Fintech y los que no. Aquellos que sí eligieron Ixpandit, lo hicieron en mayor medida por su velocidad. Una quinta parte de los clientes decidieron avanzar porque su monto fue aprobado. El tercer puesto de la lista lo ocupa la posibilidad de obtener el crédito de manera remota.

En cuanto a los que no eligieron la Fintech para operar, su motivo principal es haber considerado el monto menor a lo que pretendían. El segundo motivo en la lista es más incierto, ya que la respuesta elegida fue “otro”, seguido de la alta tasa de interés como tercera razón.

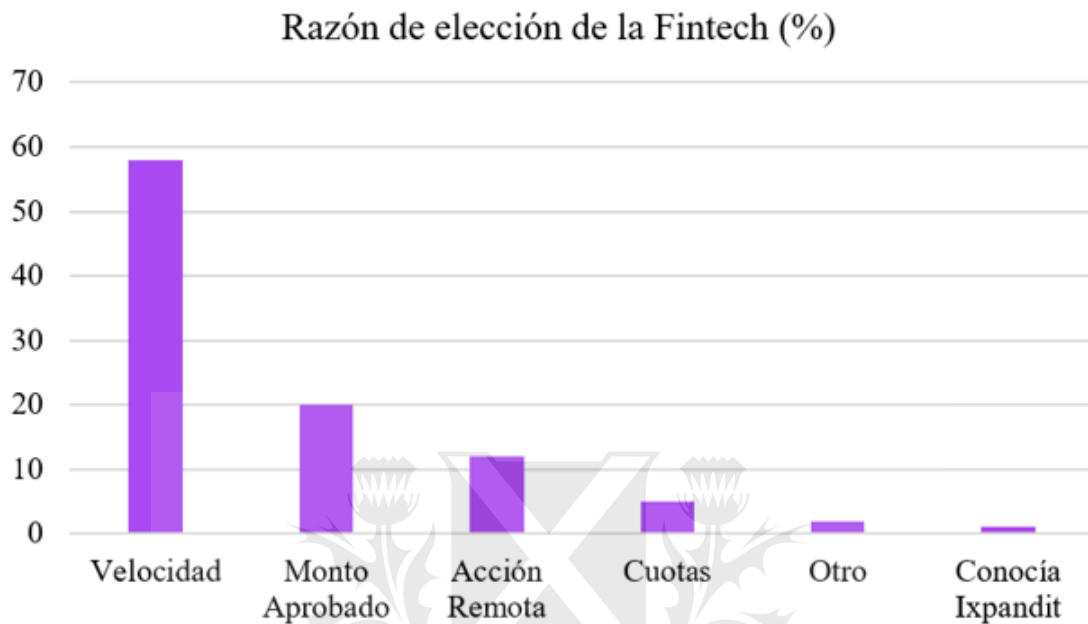


Figura N°17. Encuesta Ixpandit - Motivos de elección de Ixpandit de los clientes que aceptaron el crédito

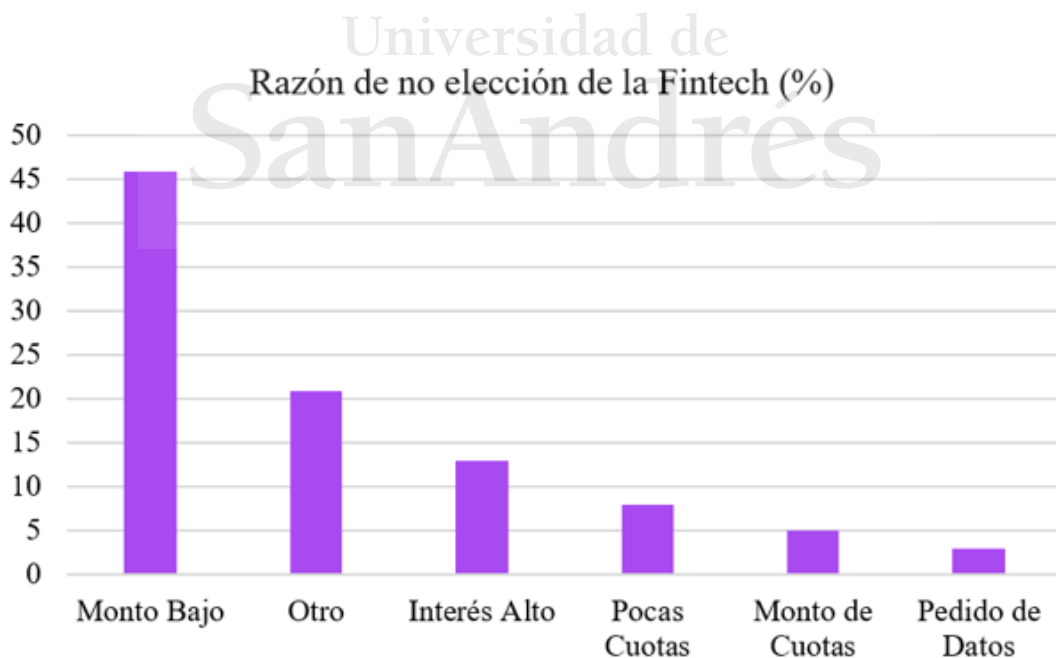


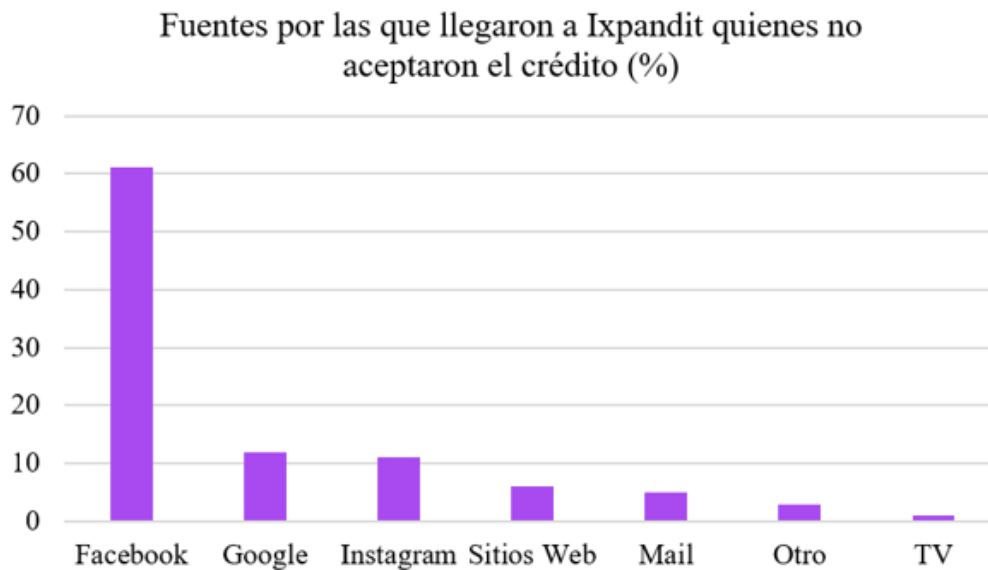
Figura N°18. Encuesta Ixpandit - Motivos de elección de Ixpandit de los clientes que no aceptaron el crédito

### Conocimiento de la plataforma

Hay diferentes fuentes mediante las cuales las personas llegaron a utilizar la plataforma para solicitar un crédito. La lista de opciones y su frecuencia es muy parecida en ambos grupos, tanto para aquellos que tomaron el préstamo como para que no lo hicieron. Facebook fue la primera alternativa escogida para los dos, seguida por Google e Instagram respectivamente. Existen sutiles diferencias que pueden llegar a ser significativas en un análisis exhaustivo, como que el 55% de las personas que aceptaron conoció la plataforma por Facebook, mientras que el 61% de las que no aceptaron tomaron esa fuente como referencia. Quienes sí aceptaron utilizaron Google como segunda opción más votada, con un 17%, y en el caso de quienes no aceptaron esa fuente llegó solo a un 11%.



*Figura N°19. Encuesta Ixpanidit - Fuente de conocimiento de Ixpanidit de los clientes que aceptaron el crédito*

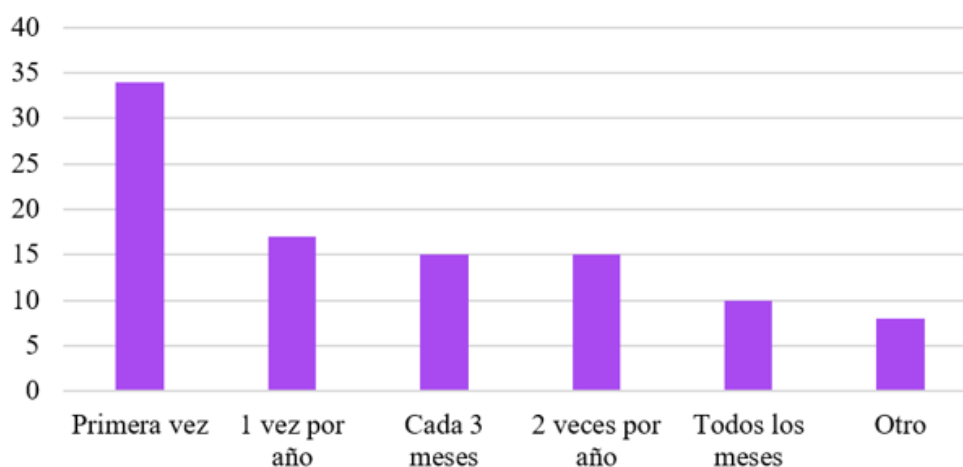


*Figura N°20. Encuesta Ixpandit - Fuente de conocimiento de Ixpandit de los clientes que no aceptaron el crédito*

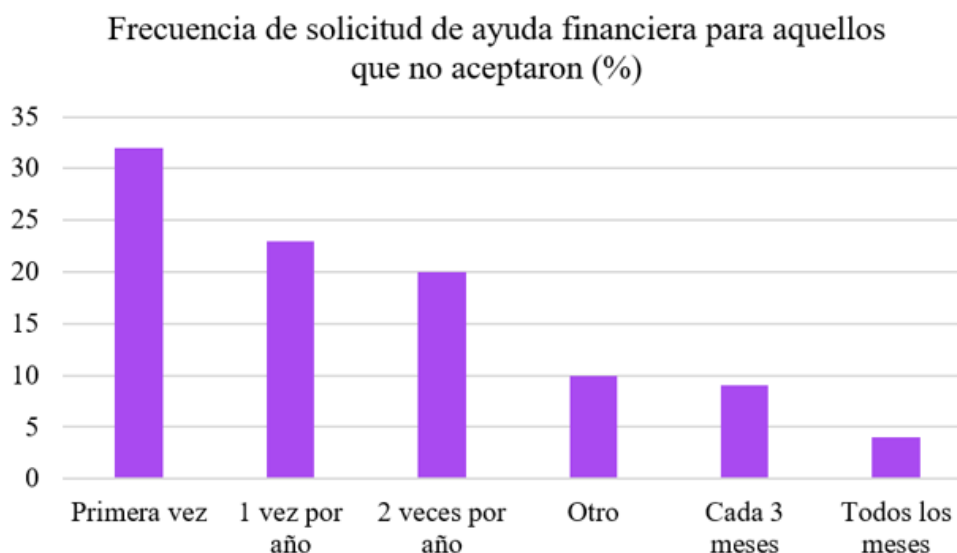
#### Frecuencia de solicitud de ayuda

Un dato no menor resulta el saber cada cuánto recurren los potenciales clientes a una asistencia financiera. Ambos grupos puntuaron muy parecido en la primera categoría (primera vez). Al verificar esta información en aquellos que no siguieron adelante, se puede ver que casi un 25% solicita préstamos una vez por año. En el caso de los que sí decidieron obtener el préstamo, solo un 16% lo hace una vez al año. Luego de las dos opciones que encabezan ambas listas, todos los parámetros sufren fluctuaciones.

#### **Frecuencia de solicitud de ayuda financiera para aquellos que aceptaron (%)**



*Figura N°21. Encuesta Ixpandit - Frecuencia de solicitud de ayuda económica de los clientes que aceptaron el crédito*



*Figura N°22. Encuesta Ixpandit - Frecuencia de solicitud de ayuda económica de los clientes que no aceptaron el crédito*

### 3.3 Estructura de costos, proyección y crecimiento: Inclusión Financiera

Dedicaremos el apartado final del análisis del caso a examinar en profundidad cómo funciona una Fintech. Tomando la estructura interna de costos de Ixpandit como ejemplo, se estudiarán los detalles correspondientes al sistema de una compañía que otorga beneficios financieros. Se verá cómo logra una Fintech sostenerse en el tiempo, otorgar productos cada vez mejores y más diversos, conseguir llegada a más personas y, en definitiva, cómo se da lugar a la inclusión financiera desde la visión de uno de sus protagonistas.

La inclusión financiera se basa en el precepto de otorgar productos y servicios a un mayor número de individuos progresivamente en el tiempo. Tanto para asistir a la persona como a la compañía internamente, las claves que deben sustentarse son la accesibilidad, la reducción de costos, y la determinación acertada de información en el scoring. Para lograr un entendimiento de cómo funciona la Fintech, serán nuevamente divididos dos grupos de sujetos, pero esta vez todos ellos han obtenido productos o servicios de Ixpandit. La distinción estará hecha entre clientes nuevos y clientes renovadores (aquellos que obtuvieron un crédito anteriormente y renovaron el servicio).

Pasemos entonces a analizar el ejemplo concreto de un ejercicio simulado de un préstamo a un cliente.

- Descripción de costos e intereses de Clientes Nuevos:

<b>COMERCIALES</b>	
TEM (Tasa efectiva mensual c/ IVA)	31%
TEM (Tasa efectiva mensual sin IVA)	28%
Duración	4 meses
Ticket	\$5.000
<b>COSTOS VARIABLES</b>	
CIR	30% s/ crédito
Análisis Crediticio (Bureau)	2%
IIBB	7%
Convenio Bancario de Cobranza	6%
Incobrabilidad	20%
Financiamiento	40% TEA

<b>P&amp;L</b>	<b>TOTAL</b>	<b>S/CAPITAL OTORGADO</b>
Interés	5.124	102%
Impuesto de ventas	-395	-8%
Incobrabilidad	-2.285	-46%
Ganancia Bruta	2.445	49%
Gastos de marketing	-1.500	-30%
Gastos de ventas	-50	-1%
Cobro de deudas	-618	-12%
Financiamiento	-981	-20%
<b>OP CONTRIBUTION</b>	<b>-704</b>	<b>-14%</b>

- Descripción de costos e intereses de Clientes Renovadores:

<b>COMERCIALES</b>	
TEM (Tasa efectiva mensual c/ IVA)	25%
TEM (Tasa efectiva mensual sin IVA)	22%
Duración	6 meses
Ticket	\$7.000
<b>COSTOS VARIABLES</b>	
Análisis Crediticio (Bureau)	2%
IIBB	7%
Convenio Bancario de Cobranza	6%
Incobrabilidad	10%
Financiamiento	40% TEA

<b>P&amp;L</b>	<b>TOTAL</b>	<b>S/CAPITAL OTORGADO</b>
Interés	5.785	83%
Impuesto de ventas	-445	-6%
Incobrabilidad	-1.750	-25%
Ganancia Bruta	3.590	51%
Gastos de marketing	0	0%
Gastos de ventas	-70	-1%
Cobro de deudas	-643	-9%
Financiamiento	-1.058	-15%
<b>OP CONTRIBUTION</b>	<b>1.818</b>	<b>36%</b>

En primer lugar, los clientes nuevos reflejan una incobrabilidad sobre el capital otorgado que supera por un 10% a la de los clientes renovadores. Por esta razón, su interés es mayor. El riesgo que asume una Fintech ante los jugadores que se inician en el sistema es muy alto. Por no poseer información crediticia suficiente para aminorar la posibilidad de no cobrar, se les hace obligatorio a las compañías aumentar el interés. En este caso, un 31% se aplica a los nuevos, mientras que un 25% a los renovadores. Así es como este grupo representa una deuda que convierte a los nuevos en deficitarios, reflejando valores de -14% de capital otorgado con respecto al 36% de los renovadores.

Continuando con el examen del ejercicio simulado, se puede ver que los clientes nuevos traen consigo pérdidas de capital. Su incobrabilidad refleja niveles significativamente más altos que los renovadores. La Tasa Efectiva Mensual (TEM) es mayor en los nuevos por dos razones principales: la baja probabilidad de cobrar y el gasto de Marketing (CIR). En este caso, dicho gasto representa un 30% sobre el total. Esto se debe a la necesidad de llegada a los clientes nuevos, porque los renovadores ya forman parte del sistema. Al no consumir capital publicitario y presentar un mejor historial de pago, el cliente renovador es la clave del rendimiento lucrativo.

Gracias al comportamiento crediticio más estable, existe la posibilidad de prestar montos mayores a los renovadores. La tasa de interés es menor y se le ofrecen más cantidad de cuotas. De esta manera, el producto pasa a ser absolutamente rentable para este grupo de clientes. La definición de tasas en toda Fintech se orienta al nivel de cobrabilidad y riesgo que presentan aquellos excluidos del sistema bancario tradicional. El cálculo es sencillo: mayor riesgo, mayor tasa. En el ejemplo utilizado, la TEM de los nuevos es 31%, mientras que para los renovadores se sugiere un 25%.



- Clientes nuevos: cobrabilidad

Mes de Venta	Vencimientos Cartera (mes)						Total
	1	3	6	9	12	15	
Aug-19	52%	61%	67%	71%	72%	72%	66%
Sep-19	46%	61%	66%	69%	71%	71%	64%
Oct-19	46%	63%	67%	70%	71%		64%
Nov-19	50%	61%	67%	69%	70%		63%
Dec-19	45%	58%	65%	68%	69%		61%
Jan-20	45%	59%	66%	69%			60%
Feb-20	46%	62%	68%	70%			61%
Mar-20	48%	63%	68%	71%			62%
Apr-20	57%	67%	71%				65%
May-20	57%	69%	72%				66%
Jun-20	55%	62%	67%				61%
Jul-20	47%	58%					53%
Aug-20	40%	51%					46%
Sep-20	38%	48%					43%
Oct-20	35%						35%
Nov-20	35%						35%
<b>Total</b>	<b>43%</b>	<b>57%</b>	<b>68%</b>	<b>69%</b>	<b>71%</b>	<b>72%</b>	<b>56%</b>
<b>Tasa de Default</b>	<b>57%</b>	<b>43%</b>	<b>32%</b>	<b>31%</b>	<b>29%</b>	<b>28%</b>	

Figura N°23. Cobranzas Ixpandit Clientes Nuevos 201908-202011

- Clientes renovadores: cobrabilidad

Mes de Venta	Vencimientos Cartera (mes)						Total
	1	3	6	9	12	15	
Aug-19	66%	78%	82%	84%	85%	85%	80%
Sep-19	60%	77%	80%	82%	83%	84%	78%
Oct-19	61%	76%	80%	83%	83%		77%
Nov-19	66%	77%	81%	83%	83%		78%
Dec-19	61%	77%	83%	84%	85%		78%
Jan-20	60%	76%	82%	84%			75%
Feb-20	57%	76%	81%	83%			74%
Mar-20	54%	74%	79%	81%			72%
Apr-20	55%	71%	77%				68%
May-20	58%	73%	77%				69%
Jun-20	64%	72%	76%				70%
Jul-20	59%	70%					65%
Aug-20	57%	68%					62%
Sep-20	58%	67%					63%
Oct-20	57%						57%
Nov-20	56%						56%
<b>Total</b>	<b>59%</b>	<b>73%</b>	<b>80%</b>	<b>83%</b>	<b>84%</b>	<b>85%</b>	<b>72%</b>
<b>Tasa de Default</b>	<b>41%</b>	<b>27%</b>	<b>20%</b>	<b>17%</b>	<b>16%</b>	<b>15%</b>	

Figura N°24. Cobranzas Ixpandit Clientes Renovadores 201908-202011

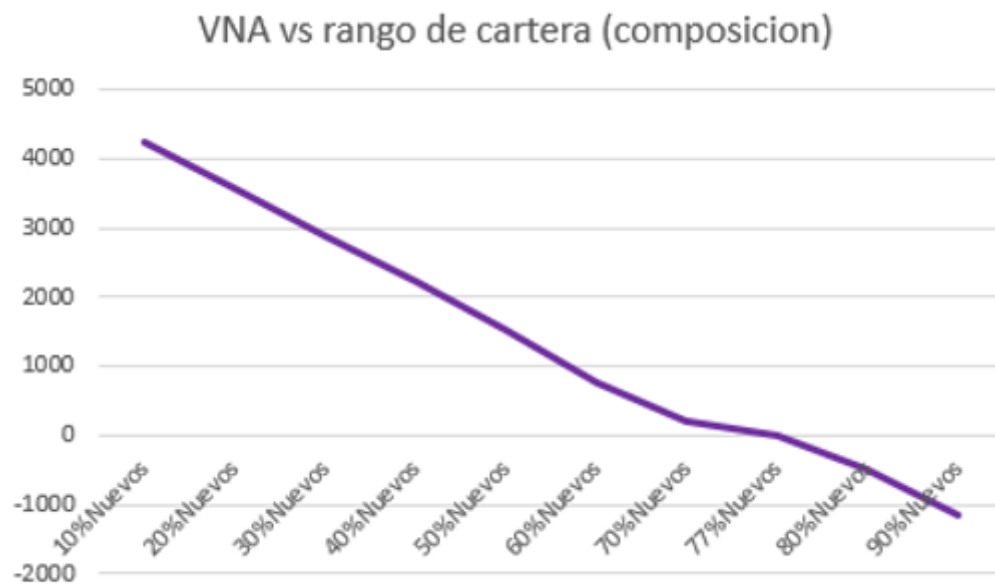
Como puede verse en la imagen, un cliente renovador suele tener porcentajes altos de pago incluso desde los primeros meses. En el caso de noviembre del año pasado, los clientes renovadores de Ixpandit efectuaron el 56% del pago ese mes, mientras que los

nuevos sólo llegaron al 35%. Se distingue que, al transcurrir los períodos, esta tendencia de cobrabilidad toma más fuerza a medida que pasa el tiempo. Los préstamos de agosto del 2019 fueron cobrados en un 85% para los renovadores, un porcentaje de 13 puntos mayor al cobro efectuado en los nuevos para ese mes.

Nuevos														
Mes nro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Cobranza		644	1,442.00	1,663.20	1,783.60	1,250.20	554.40	404.60	327.60	250.60	173.60	124.60	109.20	
Venta	(5,000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Mkt		(1,500)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Sales Expenses		(50)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Costo Cobranza		(39)	(87)	(100)	(107)	(75)	(33)	(24)	(20)	(15)	(10)	(7)	(7)	
Costo Otorgamiento	(100)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
iibb			(99)	(99)	(99)	(99)	-	-	-	-	-	-	-	
IVA			(269)	(269)	(269)	(269)	-	-	-	-	-	-	-	
FCF	(5,100)	(945)	988	1,196	1,309	808	521	380	308	236	163	117	103	
<b>VAN</b>	<b>(761)</b>													
Renovadores														
Mes nro	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
Cobranza		764	1,679.88	1,899.24	2,018.64	2,128.32	2,229.66	1,536.89	663.62	477.59	383.18	295.72	222.13	
Venta	(7,000)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Mkt		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Sales Expenses		(70)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Costo Cobranza		(46)	(101)	(114)	(121)	(128)	(134)	(92)	(40)	(29)	(23)	(18)	(13)	
Costo Otorgamiento	(140)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
iibb			(102)	(102)	(102)	(102)	-	-	-	-	-	-	-	
IVA			(279)	(279)	(279)	(279)	-	-	-	-	-	-	-	
FCF	(7,140)	648	1,197	1,403	1,516	1,619	2,096	1,445	624	449	360	278	209	
<b>VAN</b>	<b>2,862</b>													
<b>FCF Combinado</b>	<b>(12,240)</b>	<b>(297)</b>	<b>2,185</b>	<b>2,599</b>	<b>2,825</b>	<b>2,426</b>	<b>2,617</b>	<b>1,825</b>	<b>932</b>	<b>684</b>	<b>523</b>	<b>395</b>	<b>311</b>	
<b>VAN</b>	<b>2,101</b>													
<b>TIR</b>	<b>6.6%</b>													

Figura N°25. Free Cash Flow Combinado de clientes nuevos y renovadores

Esta imagen refleja el flujo de fondos (FCF) de cada uno de los clientes con respecto a los productos ofrecidos y su rentabilidad. Se puede vislumbrar el valor del dinero como costo a través del tiempo. El Valor Actual Neto (VAN) comprende todos los flujos de fondos más la tasa. El VAN fue descontado a una TEA del 40%, la cual fue ofrecida por sociedades de bolsa a la empresa Ixpandit. Debido al análisis del flujo de fondos combinados, se hace manifiesto el movimiento necesario para hacer solvente el negocio de la Fintech. Fusionando ambos productos, se combina el préstamo de \$5.000 (42%) para los nuevos y de \$7.000 (58%) para los renovadores, concluyendo con un importe positivo en la cifra del VAN. El Free Cash Flow termina siendo económicamente efectivo gracias a la rentabilidad del negocio de los renovadores y su tasa mensual más baja, consecuencia directa de su mejor comportamiento, que permite un cobro más bajo. Los renovadores tienen un 58% de peso sobre el negocio en este caso. El valor positivo se debe en gran parte esta interacción entre el comportamiento de los renovadores, su costo más bajo y consecuentemente más permisivo.



*Figura N°26. Evolucion del VAN según % de composicion clientes nuevos*

La clave de que las cifras positivas empiecen a aparecer cuando se obtienen más clientes renovadores, reside específicamente en la información que se puede extraer de ellos. Gracias a la inmensa cantidad de referencias crediticias que vienen asociadas al perfil virtual, el análisis de riesgo es muy preciso. El comportamiento económico de los clientes renovadores se puede examinar en profundidad, a diferencia de lo que ocurre con la banca tradicional, la cual extrae pocos datos según la información que le brindan. Cuando alguien solicita un servicio virtual, está accediendo a presentar una enorme cantidad de datos con respecto a sus movimientos de capital. Como se ha estudiado, las Big Tech son los grandes aliados de las empresas Fintech en esta dinámica.

Con el fin de hacer rentable el negocio, accionar con mayores plazos y disminuir las tasas de interés, el porcentaje de clientes renovadores debe ser alto. Sin embargo, esto implica que debe haber asimismo un flujo constante de clientes nuevos. Es en ese punto de equilibrio en que se basa todo el desarrollo de una Fintech. Como puede verse en la imagen, el balance perfecto donde no se pierde ni se gana dinero se encuentra en un 77% de clientes nuevos. El modelo soporta ese porcentaje de clientes nuevos sin tener en cuenta los costos fijos y la rentabilidad esperada. Esto demuestra que el punto óptimo del negocio está en una mayor cantidad de clientes renovadores que nuevos. Aquí también puede vislumbrarse la importancia del VAN. En la imagen se ve cómo va mutando el valor a medida que aumenta el porcentaje de clientes nuevos. Un 90% de ese tipo de

clientes, hace que los valores netos se transformen en negativos, mientras que un porcentaje menor a la mitad de clientes nuevos haría el negocio marcadamente más rentable.

Para las compañías que se están iniciando, pueden transcurrir algunos meses hasta que la situación se modifique. El caso particular de Ixpandit indica que en sus inicios ya había logrado ese primer apalancamiento financiero característico de las Fintech en crecimiento. Debido al inherente accionar de otorgar beneficios a sectores empobrecidos de la población, es necesaria hacer una serie de inversiones que amortigüe el capital que se pierde por llegar a niveles absolutos próximos al 10% de incobrabilidad. Una vez que se consigue financiar endógenamente a la empresa, comienza el sistema por el cual las nuevas inversiones son las que sostienen la pérdida de otorgar nuevos créditos. Así, puede ofrecerse el servicio a cada vez más personas, se diversifican los productos y aumenta la inclusión.

Con el objetivo de otorgarle un valor significativo a las opciones del cliente, es necesario intentar reducir los costos en todo sentido. La banca tradicional, aunque esté intentando adaptarse a los tiempos corrientes, continúa dejando fuera del sistema a muchas personas por basar su flujo de capitales en operaciones mucho más seguras. De esta manera, excluyen a grandes grupos de individuos, no sólo por denegarle el servicio, sino también por aumentar su nivel de riesgo ante un análisis cuando éste busca otras opciones. Las tasas de interés se ven acentuadas, ya que de otra manera no se consigue la rentabilidad requerida. Por eso es esencial conseguir un número ascendente de clientes renovadores. Ellos son la clave para que el sistema continúe creciendo y pueda desarrollarse una estabilidad en la dinámica de otorgamiento de servicios útiles. La información que surge de un cliente que ya ha obtenido un crédito, aporta datos valiosos sobre la conducta de la persona y las posibilidades de cobro. Mientras mayor sea el número de clientes “viejos”, se ajustan más los cálculos y el porcentaje de error disminuye. A su vez, el sistema se retroalimenta, ya que permite conocer las mejores opciones para los clientes que vuelvan a solicitar un servicio.

## 4. CONCLUSIONES

Se concluye que las empresas Fintech son el actor indicado para sobreponerse a los desafíos de aquellas regiones implicadas en la inclusión financiera. Como hemos visto en el primer capítulo, la inclusión ha ganado un terreno firme en todo el mundo. La transferencia de datos y la gran cantidad de accesos a las plataformas que permiten las Fintech generó un contexto que invitó a nuevos actores a participar del sistema financiero. Las Fintech son las impulsoras de este crecimiento de la inclusión financiera porque generan una nueva disponibilidad de productos a aquellos sectores excluidos.

Los aportes más importantes de las Fintech están ligados al desarrollo del sector económico en cuanto a la sostenibilidad. La característica de esta dinámica es poder insertar de manera concreta a las personas en el sector financiero. Es una medida a largo plazo, mediante la cual los beneficios económicos a personas de bajos y medios recursos puede sostenerse en el tiempo. De esta manera, las Fintech trabajan por y para el incremento de la Inclusión Financiera. Los desafíos de este sector promueven la descentralización de un sistema bancario para brindar oportunidades de crecimiento a todas las personas. El financiamiento alternativo funcionó como punto de partida para aquellos individuos que lograron ingresar en un sistema que solía serles esquivo.

Una mayor parte de la población obtiene créditos, servicios de pago, transferencias y acceso al ahorro. El segundo apartado del presente trabajo demostró cómo actúan las Fintech, diferenciándolo con el sistema bancario tradicional. Las conclusiones son numerosas. Por un lado, las Fintech incrementaron la cantidad de usuarios por medio de su flexibilidad de requisitos. Por otro lado, las facilidades de los mecanismos virtuales invitaron a más gente a ser partícipe del mundo financiero. La accesibilidad creció mucho desde que las Fintech ocupan una importante porción de la actividad. Gracias a las Big Tech, quienes respaldan su trabajo, manipulan una gran cantidad de información útil para ambas partes: empresas y clientes. Como se concluye en el apartado “Corporaciones Fintech”, su potencial es tal que se manifiesta una mayor igualdad social.

Las condiciones del ecosistema Fintech fomentan la participación coactiva. Esto implica que, si el actual o potencial cliente responde de manera satisfactoria, las condiciones de

financiación ofrecidas pueden mejorar también. El ciclo se vuelve recíproco, ya que la capacidad económica de la persona se expande por su buen comportamiento financiero. Al aprovechar los beneficios del sistema, y cumplir con los acuerdos establecidos, las empresas Fintech tienen permitido bajar las tasas de interés para aquellos clientes que logren efectuar estas condiciones. De esta manera, empresas y clientes, instituciones y personas, se benefician mutuamente. Al mejorar el acceso a la inclusión, se expanden las capacidades de las Fintech.

La educación financiera es aquello que sostiene el progreso económico de la población antes excluida. En el cuarto apartado se concluye que las personas presentan comportamientos erráticos a la hora de manipular sus finanzas. Se demostraron los sesgos comunes de la gente mediante patrones conductuales. Para poder ayudar a los gobiernos a implementar políticas de educación, es necesario apoyarse en la economía del comportamiento. A mayor educación financiera, mayor capacidad total del sistema.

En el contexto pandémico, cada gobierno se encuentra planificando proyectos para hacer resurgir una economía diezmada. El tercer capítulo repasa los efectos que ha tenido el virus, y luego concluye un escenario en el que las Fintech y la inclusión son los motores para superar el difícil panorama. Si bien las necesidades de la población crecieron, se puede demostrar que la pandemia resultó en una intensificación virtual. Esto impulsó el desarrollo de una esfera que ya venía desarrollándose. Hoy las Fintech representan un gran porcentaje del mercado financiero.

En el último apartado, el análisis del caso Ixpandit ha exhibido los datos concretos de casos reales en la dinámica Fintech. Ha sido demostrado que los clientes renovadores son la clave en la construcción de un futuro que abrirá sus puertas a más empresas de finanzas tecnológicas. A más empresas Fintech, mayor inclusión. Analizar las tendencias de razonamiento, los motivos e ideologías de las personas, permite potenciar el poder de estas corporaciones, retroalimentando un sistema que ha comprobado su funcionamiento.

Aquí se presentan los datos de mayor relevancia del caso modelo: la cancelación de deudas es el principal motivo de solicitud para todos, tanto para los que aceptan como para los que no aceptan el crédito, con un 31% y 40% respectivamente. El 60% de los clientes de Ixpandit eligieron esta Fintech por su velocidad, revelando que la rapidez tiene

mayor relevancia que la tasa de interés. El negocio se encuentra sostenido por los clientes renovadores porque ofrecen más disponibilidad de información y la cobranza termina siendo más efectiva. La incobrabilidad de los clientes renovadores es un 10% menor a la de los nuevos. El gasto de Marketing es otro factor importante a destacar, que implica un 30% sobre el total para los nuevos, mientras que para los renovadores no es necesario. A los clientes nuevos se aplica un 31%, y a los renovadores, el sostén del negocio, un 25%, demostrando que el pasaje de “nuevo” a “renovador” es la base de la estructura Fintech.

En definitiva, para poder mejorar las condiciones del cliente y su consecuente inclusión financiera, es importante que se mantengan los estándares de actualización constante. En cuanto a tecnologías, pero también en cuanto a análisis de la población, las Fintech deben tener el objetivo de estar en la vanguardia de las posibilidades. Los servicios novedosos, la simplificación de procesos, la accesibilidad a las plataformas y las soluciones creativas son el punto de apoyo en el que tendrán que apalancar su futuro para continuar expandiéndose. Es fundamental, asimismo, que se mantenga el doble beneficio para las partes involucradas. Si hasta ahora el ecosistema Fintech aprendió una lección valiosa, es que el crecimiento de cada persona que se benefició de él, es el motor del crecimiento futuro de la institución que le brindó la oportunidad. Hacer accesibles los servicios financieros a cada vez más personas permite que ellas mismas, al ingresar en el sistema, mantengan la curva ascendente de este sector que ya se posicionó como uno de los más importantes en la economía mundial.

## REFERENCIAS

### 1) Libros y Documentos de Investigación

Adasme, O. (2005). *Acceso y riesgo, ¿amigos o enemigos?* Universidad de Chile.

Anaya, G. (2015). *Las Finanzas Conductuales, el Alfabetismo Financiero y su Impacto en la Toma de Decisiones Financieras, el Bienestar Económico y la Felicidad*. UCB San Pablo.

Ausin, R. (2020). *Aplicación de la economía del comportamiento para el desarrollo de un sistema de pensiones*. Universidad de Barcelona, España.

Barruetabeña, E. (2020). *La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera*. Banco de España.

Bateman, M. (2019). *Is fin-tech the new panacea for poverty alleviation and local development? Contesting Suri and Jack's M-Pesa findings published in Science*. Pula, Croacia.

Bester, H. (2008). *Implementing FATF standards in developing countries and financial inclusion*. EEUU.

BID (2020). *La economía del comportamiento puede ayudar a combatir el coronavirus*. Buenos Aires.

Carballo, I., Girbal, E. (2021). *Ahorro e inclusión financiera: una revisión de la literatura desde la economía del comportamiento*. Revista CIES, Medellín, Colombia.

Carballo, I. (2018). *Inclusión financiera: el reto de la proporcionalidad en la era digital*. Ética y Economía, Ciudad de Buenos Aires.

Chaparro, A. (2021). *Fintech, una apuesta de la tecnología para la inclusión financiera en Colombia*. Colombia Científica.

Cull, R. (2012). *Financial Inclusion and Stability: What Does Research Show?* Banco Mundial.

Dabla-Norris, E. (2016). *Identifying Constraints to Financial Inclusion and Their Impact on GDP and Inequality*. EEUU.



Demirgüç-Kunt, A. (2018). *Medición de la inclusión financiera y la revolución de la tecnología financiera*. EEUU.

French, D., McKillop, D., Stewart, E. (2019). *The effectiveness of smartphone apps in improving financial capability*. The European Journal of Finance.

Guerrini, S. (2019). *Endeudamiento y exclusión: consecuencias tangibles por la falta de educación financiera*. Buenos Aires.

Jentszch, N. (2013). *Financial Inclusion and Financial Integrity: Aligned Incentives?* Alemania.

Kahnemann, D. (1979). *Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk*. EEUU.

Khan, M., (2018). *Financial inclusion and economic well-being of rural households*. India.

Klapper, L. (2017). *Financial Inclusion and Inclusive Growth: A Review of Recent Empirical Evidence*. Banco Mundial.

O'Connor, M. (2005). *Emerging Challenges and Innovations in Microfinance and Financial Inclusion*. EEUU.

Ozili, P. (2018). *Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability*. Universidad de Essex, Reino Unido.

Myagmarsuren, B. (2015). *Financial Accessibility and Economic Growth*. University of Mongolia.

Saldaña, G. (2019). *El rol de las Fintech en una nueva etapa de la inclusión financiera en Argentina*. Ciudad de Buenos Aires.

Suri, T. (2014). *The Long-Run Poverty and Gender Impacts of Mobile Money*. EEUU.

Ventura, A. (2015). *A paradigm shift in small business finance*. EEUU.

## 2) Reportes y Fuentes de Información

Accenture. (2018). *Informe ecosistema Fintech argentino*. Ciudad de Buenos Aires.

AGIF (2016). *European Central Bank, Financial Stability Review*. EEUU.

Álvarez, J. P. (2020). *Las Fintech buscan aprovechar el boom del online para captar nuevos negocios*. Obtenido de: <https://www.ambito.com/economia/fintech/las-buscan-aprovechar-el-boom-del-online-captar-nuevos-negocios-n5100481>

Americas Market Intelligence. (2020). *La aceleración de la inclusión financiera durante la pandemia de COVID-19: Oportunidades ocultas que salen a relucir*. EEUU.

Bancomext. (2018). *Fintech en el mundo; la revolución digital de las finanzas*. Ciudad de México.

BCE (2017). *Informe anual 2017*. Banco Central Europeo.

BCRA. (2019). *Informe de inclusión financiera*. Ciudad de Buenos Aires.

BCRA. (2020). *Informe de inclusión financiera*. Ciudad de Buenos Aires.

CredoLab. (2020). *Inclusión financiera y datos alternativos en Latam*. Buenos Aires.

Deloitte (2018). *Estrategia nacional de inclusión financiera*. Ciudad de Buenos Aires.

Díaz, M. (2020). *Crece la guerra entre bancos y las Fintech por el dominio de las billeteras virtuales*. Obtenido de <https://www.iproup.com/finanzas/13153-billetera-virtual-crece-la-guerra-entre-bancos-y-fintech>

Fanti, R. (2020). *Ya hay más de 4 millones de tarjetas de Fintech y bancos digitales: por qué más personas salen del sistema tradicional*. Obtenido de: <https://tecnologia.iprofesional.com/tecnologia/315072-tarjetas-de-credito-fintech-y-bancos-digitales-en-argentina>

Fanti, R., Cané, S. (2020). *Efectivo, tarjeta y lo que viene: esta es la nueva forma de pago que impulsan los principales bancos de Argentina*. Obtenido de <https://www.iproup.com/finanzas/12592-efectivo-tarjeta-qr-y-nfc-bancos-y-la-nueva-forma-de-pago>

FAO (2021). *Digital finance and inclusion in the time of COVID-19*. Naciones Unidas.

GSMA (2018). *The Mobile Economy Report 2018*. EEUU.

Härdle, W., Campbell, H., Reule, R (2020). *Understanding Cryptocurrencies*. EEUU.

IIF (2020). *G20 Conference*. EEUU.

Iupana. (2019). *Big Tech and banking, the shifting dynamic in Latin America*. EEUU.

ICEX (2021). *Suecia albergará un centro internacional de Fintech*. España.

Ixpandit. (2021). *Encuestas de adelantos.com, febrero 2020*. Buenos Aires.

Task Force. (2020). *People's Money; harnessing digitalization to Finance; a sustainable future*. EEUU.

The Economist (2018). *Global Microscope*. CFI, Reino Unido.

The Economist (2020). *Global Microscope*. CFI, Reino Unido.

Velázquez, J. (2020). *El mercado Fintech se amplía por el Covid y entran jugadores nuevos*. Obtenido de: <https://www.ambito.com/economia/fintech/el-mercado-se-amplia-el-covid-y-entran-jugadores-nuevos-n5113254>

World Bank Group (2019). *Doing Business Report*. EEUU.