

Los Neobancos: Un nuevo modelo de negocio en el ecosistema financiero global en tiempos de COVID-19 y su impacto en la economía colombiana

The Neo banks: A new business model in the global financial ecosystem in times of Covid-19 and its impact on the colombian economy



DOI: <https://doi.org/10.17981/econcuc.44.2.2023.Econ.4>

Artículo de Revisión

Fecha de recepción: 20/09/2022
 Fecha de devolución: 21/04/2023
 Fecha de aceptación: 02/06/2023
 Fecha de publicación: 16/06/2023

Manuel Antonio Pérez Vásquez 

Universidad del Sinú
 Montería, Córdoba (Colombia)

manuelperezv@unisinu.edu.co 

Francia Helena Prieto Baldovino 

Universidad del Sinú
 Montería, Córdoba (Colombia)

franciaprieto@gmail.com

Leonardo Antonio Díaz Pertuz 

Universidad del Sinú
 Montería, Córdoba (Colombia)

leonardodiazp@unisinu.edu.co

Alejandro Noboa Silva 

Universidad de la República
 Salto, Salto (Uruguay)

anoboa@unorte.edu.uy

Para citar este artículo:

Pérez-Vásquez, M.A., Prieto-Baldovino, F.H., Díaz-Pertuz, L.A., & Noboa-Silva, A. (2023). Los Neobancos: Un nuevo modelo de negocio en el ecosistema financiero global en tiempos de COVID-19 y su impacto en la economía colombiana. *Económicas CUC*, 44(2).
 DOI: <https://doi.org/10.17981/econcuc.44.2.2023.Econ.4>

JEL: G18; G23; G24

Resumen

Los Neobancos son un nuevo modelo de negocio en el ecosistema financiero global que han logrado aprovechar las oportunidades creadas por la pandemia de COVID-19. En Colombia, estas entidades financieras han experimentado un crecimiento significativo y pueden tener un impacto positivo en la inclusión financiera y la competencia en el sector financiero. El objetivo del artículo fue identificar la importancia que tiene los Neobancos frente a la reactivación económica en Colombia y las tendencias globales financieras en tiempos de COVID 19. En lo metodológico, el artículo, es de tipo descriptivo – analítico, apoyados en fuentes de recolección secundaria. En los resultados se concibe, que los Neobancos, al ofrecer sus servicios financieros digitales en términos de accesibilidad, agilidad y calidad en todo el territorio colombiano, tal propuesta de valor es una estrategia poderosa para la mejora de la situación socioeconómica de los habitantes de las zonas rurales y en el empoderamiento de las comunidades más vulnerables. Sin embargo, se convierte en un reto para estas entidades, la superación de las barreras en el acceso a productos financieros en Colombia, donde se posibilite una mayor inclusión financiera a segmentos poblacionales que no habían sido tenidos en cuenta por la banca tradicional, además de que se posibiliten unas mejores condiciones de capital hacia la inversión del sector bancario y de otorgamiento de créditos hacia las Pymes. Se tiene como conclusiones, que, los Neobancos se benefician de manera significativa, al incorporar soluciones Fintech (tecnología en los procesos financieros) a sus operaciones, debido a que al existir mayor canalización de recursos monetarios del público hacia los Neobancos, mayor será el aporte de estos hacia la economía nacional, debido a que existen un mayor margen de maniobra de capital en el sector bancario para el otorgamiento de créditos de inversión hacia las Pymes y emprendedores, lográndose al largo plazo un impacto favorable para la reactivación económica del país, y considerando particularmente, que ante la crisis del Covid19 dentro del contexto financiero, el modelo de negocios de los Neobancos y de las Fintech son colaborativas una mayor inclusión financiera sin aminorar el sistema de seguridad de los usuarios.

Palabras clave: Bancario; neobancos; fintech; inclusión; financiera; economía.

Abstract

Neo banks are a new business model in the global financial ecosystem that have been able to take advantage of the opportunities created by the COVID-19 pandemic. In Colombia, these financial entities have experienced significant growth and can have a positive impact on financial inclusion and competition in the financial sector. The aim of this article was to identify the importance of Neo banks in the economic reactivation in Colombia and global financial trends in times of COVID-19. The article is of a descriptive-analytical type, supported by secondary data collection sources. The results suggest that Neo banks, by offering their digital financial services in terms of accessibility, agility, and quality throughout the Colombian territory, is a powerful strategy for improving the socio-economic situation of rural inhabitants and empowering vulnerable communities. However, a challenge for these entities is overcoming barriers to access financial products in Colombia, enabling greater financial inclusion for population segments that had not been considered by traditional banks, and enabling better capital conditions for investment in the banking sector and the granting of credit to SMEs. It is concluded that Neo banks benefit significantly by incorporating FinTech solutions (technology in financial processes) into their operations. With greater channeling of public monetary resources towards Neo banks, their contribution to the national economy will be greater. This, in turn, will allow for a greater margin of capital maneuverability in the banking sector for the granting of investment credits to SMEs and entrepreneurs, achieving a favorable long-term impact for the country's economic reactivation. Considering the COVID-19 crisis within the financial context, the business models of Neo banks and FinTech are collaborative towards greater financial inclusion without diminishing user security systems.

Keywords: Banking, neo banks; fintech; inclusion; finance; economy.

INTRODUCCIÓN

La innovación tecnológica en el sector bancario y financiero se hace presente a través de los servicios bancarios digitales, y en donde toma relevancia el concepto de los Neobancos. Estas entidades, se caracterizan por ser más accesibles e innovadores que los bancos tradicionales, normalmente operando desde una aplicación en lugar de una sucursal u oficina física. Los bancos digitales, a diferencia de los bancos tradicionales, ofrecen servicios novedosos a través de una fuerte interfaz digital, a menudo diseñada para atraer a grupos específicos de consumidores. En ese sentido, la llegada de estos negocios, obedece al alto grado de digitalización del sector bancario, y cuyas innovaciones de tecnología financiera se denominan Fintech (Japparova y Rupeika-Apoga, 2017), ofreciendo un portafolio de financiero similar a los de la banca tradicional (OCDE, 2020).

Esta digitalización de los servicios financieros trajo consigo una transformación de los procesos comerciales bancarios, considerándose viable y eficiente, debido a que brinda apoyo a los procesos relacionados con atraer clientes, aumentar la lealtad a la marca, una mejor comprensión de las necesidades del cliente, servicio personalizaciones, mejorar las fuentes de ingresos y disminuir los niveles de costos (Japparova y RupeikaApoga, 2017).

Estos bancos digitalizados, ofrecen servicios, a través de una aplicación móvil, a diferencia de los bancos tradicionales, en donde, la demanda de apertura de productos para atender a los clientes es a través de canales digitales, y se caracterizan por la accesibilidad en los servicios financieros y menores costos en las operaciones bancarias en comparación con los bancos tradicionales. La velocidad de apertura del producto es otra ventaja de este segmento.

Así mismo, la digitalización de los servicios bancarios ha generado consigo una nueva forma de comunicación con los clientes del sector bancario, por tanto, el concepto de Neobanco, implica, una modificación en la estructura de los bancos tradicionales con la aplicación de innovadores tecnología (Dapp, 2015). Esta transformación digital considera la modificación de procesos internos con el objetivo de su optimización de los servicios (European Banking Autoridad, 2018). En ese orden de ideas, Neobancos explotan la tecnología digital para lograr mejorar la eficiencia operativa de las instituciones financieras y con relación a sus productos y servicios (Barquin y Vinayak, 2016).

En el caso de la industria financiera en Colombia, está se encuentra en constante evolución, en donde la digitalización es el principal eje de su desarrollo para lograr un servicio competitivo, fiable y cada vez más eficaz en beneficio de los consumidores financieros, debido a que la propuesta de negocios digitales se centra en el cliente. Este proceso de innovación en el sector bancario hace presencia a través de los Neobancos, que desarrollan operaciones transaccionales a través del uso de la tecnología digital y enfocada especialmente, a poblaciones desatendidas por la banca tradicional.

Estas entidades, son más avanzadas que las Fintechs, que son firmas electrónicas 100%, y ambas guardan similitud en cuanto a sus operaciones financieras. Por su parte, los Neobancos se apoyan en la Inteligencia Artificial y hacen uso inteligente de base de datos de clientes (Giudice y Rosario, 2020). Estos negocios, se centran en brindar una atención flexible e hiperpersonalizada a los consumidores financieros. Sin embargo, existen altas barreras (costos financieros, el conocimiento de los servicios bancarios, la ubicación geográfica, el tiempo de la atención, la garantía del servicio, seguridad entre otros), que dificultan el acceso financiero a una significativa población del país.

La presente investigación de tipo descriptivo – analítica, tiene como propósito central, el identificar la importancia que tiene los Neobancos frente a la reactivación económica en Colombia y las tendencias globales financieras en tiempos de COVID-19, denotando, lo indispensable de la configuración de los Neobancos en el país, debido a que estas entidades pueden ofrecer servicios financieros digitales en términos de accesibilidad, agilidad y calidad en todo el territorio colombiano. En relación a los resultados, se describe los hallazgos principales del informe Fintech 2022 en Colombia en el propósito de lograr una aproximación empírica acerca de la contribución de estas entidades financieras en la economía colombiana.

ESTADO DEL ARTE

Fintech en Colombia

La tecnología financiera (FinTech), está sentando las bases para la digitalización de la industria bancaria. En este contexto, lo digital está referido a la tecnología de la información para mejorar productos y procesos bancarios. Para las instituciones financieras establecidas, las mejoras en las aplicaciones de tecnología financiera son esenciales para el proceso de digitalización, ya que la banca es una industria intensiva en información y las innovaciones tecnológicas son una parte esencial de la misma. Arner, Barberis y Buckley respaldan esto, al afirmar que “los servicios financieros se han convertido en una "industria digital" (2015:6), lo que respalda la interconexión entre Fintech y la digitalización.

Arner et al. (2015), presentan una visión de la evolución de Fintech en tres etapas que muestran cómo la innovación financiera se ha desplazado de grandes proveedores de infraestructura a bancos. En la primera etapa, en el periodo de 1866 hasta 1987, la tecnología moderna y el progreso en la infraestructura comunicacional, permitieron la creación de un sistema bancario globalmente interconectado. "Fintech 1.0" fue impulsado por grandes proveedores de infraestructura y sentó las bases del sistema bancario actual (Arner et al., 2016).

En la segunda etapa, la banca tradicional maduró y se adaptó cada vez más a la infraestructura tecnológica y mejoró sus ofertas digitales, lo que marcó el inicio de la banca moderna. A pesar de las innovaciones digitales en los bancos, los incumbentes (entidades financieras tradicionales) seguían confiando en sus antiguos modelos de negocio, prácticas tradicionales y extensas redes de sucursales. Esta fase, denominada "FinTech 2.0", duró desde 1987 hasta la materialización de la crisis financiera en 2008 (Arner et al., 2016).

La etapa actual de innovación financiera se llama "Fintech 3.0", comenzó en el 2008, la crisis financiera de ese año fue un catalizador para la aparición de nuevas empresas Fintech y para el aumento de la velocidad de transformación en el sector de servicios financieros. Además de la crisis financiera, otro factor importante que contribuyó a estos cambios fue el avance radical en la tecnología.

La aparición de Fintech se debe en gran medida al potencial transformador de la Tecnología de la Información (TI) de última generación. La revolución digital ha sido citada, como la fuerza motriz detrás de la interrupción en múltiples industrias, aunque en la banca, los efectos de la digitalización - una manifestación de la aplicación de la tecnología digital a menudo utilizada por los incumbentes para adaptarse al nuevo entorno Fintech-, parecían haber sido menos pronunciados en comparación con otras industrias y como resultado, se produjeron mejoras principalmente en los procesos internos de estas entidades financieras.

En el año 2021, Colombia paso a ocupar el tercer lugar en Latinoamérica en términos de participación de empresas Fintech, con un total de 279 compañías y un incremento del 39% comparado con el año anterior. Este aumento en la presencia de empresas Fintech, es un ejemplo del impacto del Covid-19 tuvo en acelerar la transformación digital, especialmente en el sector financiero. Debido a que las personas tenían que seguir realizando transacciones bancarias y cumpliendo con sus obligaciones financieras desde casa, los bancos tradicionales tuvieron que establecer nuevos canales de atención a sus clientes (Márquez y Botero, 2021).

Además, durante la pandemia, se otorgaron programas de subsidios estatales a muchas personas no bancarizadas. Para solucionar esto, se utilizaron alternativas como Nequi, Daviplata, DALE y MOVII para realizar transferencias. Según Martínez & Montaña (2021), las Pymes son importantes para la economía del país y las entidades digitales han sido beneficiosas para ellas, ya que algunas no cuentan con el apoyo de la banca tradicional debido a las estrictas condiciones que se les solicitan para obtener financiamiento.

Durante los últimos años, Colombia ha incrementado su indicador de inclusión financiera de manera positiva, y con la llegada de las Fintech este proceso se ha acelerado. Según la Banca de Oportunidades (2021), el acceso a productos financieros aumentó del 87.8% en el año 2020 al 90.5% en el año 2021. Sin embargo, el apoyo financiero para estas empresas no proviene principalmente de inversores externos, sino de familiares y amigos de los emprendedores de los startups Fintech. Además, según el Radar de Finnovista (2021), solo el 38% de las Fintech en Colombia ha recibido apoyo financiero de terceros. Es importante destacar que estas entidades financieras han sido un instrumento valioso para el crecimiento de las Pymes en Colombia, debido a que algunas no cumplen con las exigencias de la banca tradicional para obtener financiamiento (Martínez & Montaña, 2021).

Aunque las Fintech han tenido una buena recepción en el país, a pesar de que aún no se presenta una regulación normativa apropiada para este tipo de negocios. Según Colombia Fintech (2022), Molina & Salguero (2020) y Chaparro (2021), estas entidades deben acogerse a disposiciones establecidas para la banca tradicional y a leyes relacionadas con estos servicios, entre ellas, se mencionan la Ley 1735 de 2014 y el Decreto 2076 de 2017, que promocionan la inclusión financiera. La Ley 1955 de 2019, también es aplicable a las Fintech, ya que establece los parámetros para las empresas de desarrollo tecnológico innovador, como el capital mínimo y los certificados de funcionamiento, y establece la supervisión de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Además, existen leyes como la de Habeas Data y el Decreto 1692 de 2020 que se aplican a los sistemas de pago de bajo valor. En el país, las Fintech, han ido creciendo a lo largo de los años, como se muestra en el Gráfico 1 “Cantidad de empresas en el ecosistema Fintech de Colombia”, debido a que. estas empresas en el año 2021, experimentaron un crecimiento de poco más del 39%, lo que las convierte en una alternativa para aquellos que no cumplen con los requisitos para acceder al servicio de la banca tradicional.

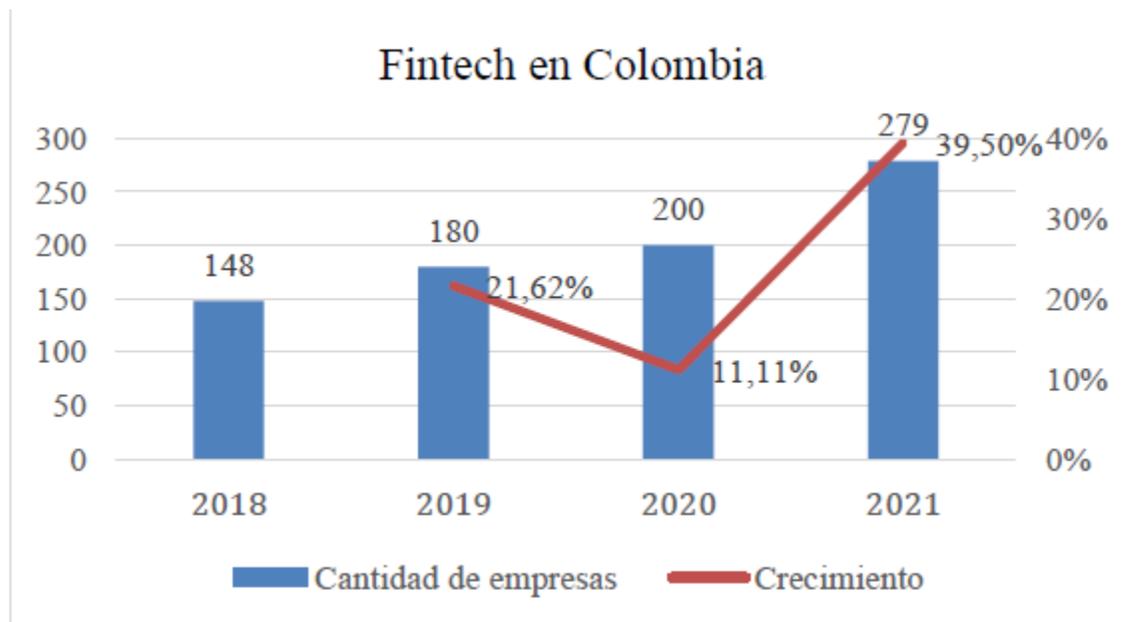


Gráfico 1. Crecimiento de las Fintech de Colombia
Fuente: Elaboración propia, adaptado de Finnovista (2021).

Algunos bancos tradicionales, también han incursionado en el mundo Fintech, lanzando al mercado Neobancos como Daviplata, Nequi y DALE. Esto ha ampliado el portafolio de servicios, y ha permitido que los usuarios de estos bancos reciban servicios financieros innovadores y convenientes.

Neobancos

Los Neobancos, son instituciones financieras digitales que ofrecen servicios bancarios completos a través de plataformas en línea y aplicaciones móviles. A diferencia de los bancos tradicionales, estas entidades, no tienen sucursales físicas y operan enteramente en línea, ofreciendo un servicio financiero eficiente y a un menor costo.

Arslanian & Fisher (2019) señalan, que los Neobancos, también llamados bancos virtuales, bancos digitales, bancos desafiantes o bancos neo, se diferencian de sus competidores incumbentes por su enfoque innovador en la prestación de servicios financieros. Glushchenko et al. (2019) describen a estas entidades como bancos completamente en línea, sin sucursales físicas, construidos en nuevas plataformas tecnológicas que contrastan con la infraestructura obsoleta de los bancos tradicionales.

Por su parte, Gouveia et al. (2020), los definen como bancos 100% digitales que solo se comunican con sus clientes a través de aplicaciones móviles y plataformas de ordenadores personales. Khayrallah et al. (2015), sugieren que estos negocios son una extensión del negocio de tarjetas prepagas y solo ofrecen servicios bancarios sintéticos con operaciones solo por internet, evitando por completo las sucursales.

Knewton & Rosenbaum (2020), afirman que los bancos digitales son esenciales en el ecosistema de banca como servicio, ya que brindan conveniencia a los clientes a través de la banca móvil y en línea, y compiten con una industria bancaria cada vez más consolidada. Por otro lado, Larisa et al. (2019), señalan, que existe una variedad de interpretaciones sobre la definición de "neobanco", siendo considerado por algunos como un tipo de banco directo que opera exclusivamente de manera digital a través de aplicaciones móviles y ordenadores personales.

Según Lumpkin & Schich (2020), el término "neobancos" se usa para denominar las

nuevas iniciativas bancarias digitales que no son legalmente bancos y que se distinguen de las filiales digitales de los bancos tradicionales. Martinčević et al. (2020), los definen como entidades sin ubicaciones físicas, con una infraestructura de servicio digitalizado. Según Soloviev (2018), estos trabajan completamente en el espacio digital y no tienen sucursales físicas.

Tosun (2020), añade que, aunque la banca tradicional brinda soluciones bancarias digitales a sus clientes, un Neobanco es un banco completamente digital que opera sin sucursales físicas y ofrece soluciones bancarias digitales a sus clientes, como la banca por internet y móvil. De todas estas definiciones, se puede encontrar un consenso entre la mayoría de los autores, en donde se definen a los Neobancos como bancos completamente en línea sin ninguna ubicación física de sucursal o presencial.

En cuanto a la diferenciación entre Neobanco y Fintech, se expone que el primero es una entidad que hace parte del conjunto de negocios del segundo (Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera (2020). Los Neobancos se centran en ofrecer un servicio más ágil y sencillo a los clientes, (Finnovate, 2018), y en el interés de aspectos claves del negocio, como son: productos disponibles, tiempo de atención a los clientes, costos, disponibilidad geográfica de los servicios, entre otros.

La tecnología innovadora en estas entidades posibilita el que se proporcionen servicios financieros en una manera más eficiente y con un mayor nivel de flexibilidad. En este sentido, este tipo de entidades, cada vez están ganando mayor posición competitiva en el mercado financiero. Estas entidades financieras, proporcionan combinación de cuentas corrientes, cuentas de ahorro y tarjetas de débito a través de canales digitales, principalmente móvil, sin sucursales bancarias físicas (Robert, 2018).

Las aplicaciones digitales de estas entidades están diseñadas para mejorar los hábitos de los ahorradores, en ese sentido, mantienen la misma naturaleza y funcionalidad que los bancos tradicionales. Además de ello, brindan un inicio de cuenta fácil y simple apoyados en plataformas digitales para una mejor atención al cliente (Watkins, 2018), y en el cual, éste puede realizar sus operaciones bancarias a través de teléfonos inteligentes, en cajeros automáticos, por tanto, este modelo de negocios es atractivo para jóvenes y/o personas con necesidades bancarias simples. Se convierten en competencia de los bancos tradicionales, debido a que promocionan mejores tasas de interés, tarifas más bajas, si las hay, y un mejor servicio. Estas entidades se enfocan en los nuevos clientes del mercado, pero con cierta segmentación en razón a su posicionamiento de marca, el lenguaje de comunicación y percepción.

Es importante mencionar, que estas entidades se orientan a la ampliación de sus servicios y en la innovación de los productos a personas y PYMES, debido a que posibilitan el fácil acceso de sus productos financieros y con menores costos operativos y agilidad en los servicios. A través de los servicios de estos bancos, un cliente puede generar una cuenta con menos tramitología y en menor tiempo posible que en un banco tradicional, y solo esta ventaja posibilita una mayor bancarización hacia amplios sectores de personas, lo que comúnmente se denomina inclusión financiera.

Neobancos en Colombia

En Colombia, los Neobancos están empezando a ganar terreno en el mercado financiero, y los más conocidos en Colombia son: Nequi, DaviPlata, Movii, entre otros. Estos negocios, ofrecen servicios como cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, transferencias electrónicas, pagos en línea y otras opciones financieras.

La llegada de los Neobancos a la economía colombiana tiene varias implicaciones. En primer lugar, estas entidades ofrecen una mayor comodidad y accesibilidad a los servicios bancarios, especialmente para aquellos que no tienen fácil acceso a una sucursal bancaria tradicional. Además, de lo anterior, suelen ofrecer tarifas más bajas y menores requisitos para abrir una cuenta, lo que puede ayudar a reducir los costos para los consumidores. Sin embargo, también hay preocupaciones en torno a la seguridad y la estabilidad financiera de los Neobancos, ya que no tienen la misma estructura regulatoria y supervisión que los bancos tradicionales.

Los Neobancos están teniendo un impacto cada vez mayor en la economía mundial. Estas instituciones financieras digitales han crecido rápidamente en los últimos años, ofreciendo servicios bancarios y financieros innovadores a través de plataformas en línea y móviles. Algunos de los impactos que estas entidades de tipo digital están teniendo en la economía mundial son los siguientes:

- **Inclusión financiera:** Los Neobancos están ayudando a mejorar la inclusión financiera en todo el mundo, ofreciendo servicios a personas que anteriormente no tenían acceso a ellos debido a barreras geográficas o económicas.
- **Reducción de costos:** Estas entidades, suelen tener costos operativos más bajos que los bancos tradicionales, lo que les permite ofrecer tarifas más bajas y ofrecer servicios con menores precios a los consumidores.
- **Competencia:** La entrada de los Neobancos en el mercado financiero está aumentando la competencia entre los bancos tradicionales, lo que puede conducir a una mayor innovación y una mejor experiencia para los clientes.
- **Innovación:** Los bancos digitales, están impulsando la innovación, creando nuevos productos y servicios que pueden mejorar la eficiencia y la conveniencia de las operaciones financieras.
- **Seguridad:** estos negocios, suelen contar con medidas de seguridad avanzadas para proteger la información de los clientes y garantizar la seguridad de sus transacciones.

Sin embargo, también hay preocupaciones sobre la estabilidad financiera de los Neobancos, ya que no tienen la misma regulación y supervisión que los bancos tradicionales. En Colombia, dichas entidades se regulan mediante la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) y se acogen a las mismas regulaciones impuestas a los bancos tradicionales en cuanto a su estructura, operación y servicios financieros que pueden ofrecer.

En septiembre de 2019, la SFC emitió la Circular Externa No. 16 que establece los requisitos mínimos para la constitución, operación y supervisión de los Neobancos en Colombia. Esta circular establece que este tipo de negocios, deben contar con una estructura organizacional adecuada, tener un plan de negocio viable, contar con los recursos tecnológicos necesarios para su operación, y cumplir con los requerimientos de capital mínimo y reservas establecidos por la SFC. Además, de ello, estas entidades están obligadas a cumplir con las normas y regulaciones de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo, y deben contar con mecanismos adecuados de seguridad informática para proteger la información y los recursos de sus clientes.

La regulación de los Neobancos en Colombia se basa en diversas leyes y regulaciones, algunas de las cuales incluyen:

Tabla 1.

Normas de regulación de los Neobancos en Colombia

Norma	Contenido
Ley 510 de 1999	Establece el marco general para la organización y el funcionamiento de las entidades financieras en Colombia.
Decreto 2555 de 2010	Reglamenta la actividad financiera y la supervisión del sistema financiero en Colombia.
Circular Externa No. 16 de 2019	Establece los requisitos mínimos para la constitución, operación y supervisión de los Neobancos en Colombia.
Resolución 1348 de 2019	Establece los requisitos técnicos mínimos para la operación de los sistemas de pagos electrónicos en Colombia.
Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia	Contiene las normas y regulaciones que rigen la actividad financiera en Colombia, incluyendo la actividad de los Neobancos.

Nota. Elaboración propia

Estas leyes y regulaciones establecen los requisitos y las normas que los Neobancos deben cumplir para operar en Colombia y ofrecer servicios financieros a sus clientes.

Neobancos e inclusión financiera

Según Mckinsey (2016), la inclusión financiera hace referencia, al hecho de que se proporcione en los hogares una variedad de servicios financieros que son similares a la banca tradicional, pero con nuevos componentes tecnológicos y de asesoría a los clientes por ello, tales operaciones deben estar acompañados de un proceso educativo. Sin embargo, existen barreras a la inclusión financiera, que es importante analizar.

Una de esas barreras para la inclusión financiera, es el alto costo de los servicios que ofrece la banca, y al respecto, una encuesta global de Findex, evidenció, que la barrera más común, es que las personas no poseen suficiente dinero para la apertura de una cuenta en una institución financiera por considerársele costosa dicha operación (DemirgucKunt et al., 2017).

De manera similar, se considera que el 26% de los adultos a nivel mundial, considera que el alto costo de los servicios financieros es un limitante para que haya accesibilidad en el sector bancario tradicional, y esta cifra es del 60% para el caso colombiano (Demirguc Kunt et al., 2017). En los países subdesarrollados, los costos de transacción fijos y las tarifas de mantenimiento de la cuenta dificultan que la mayoría de la población puedan realizar sus transacciones bancarias, o el hecho de mantener un flujo de caja constante para justificar la posesión de un producto bancario (Dara, 2018).

En Colombia, la información asimétrica de los mercados financieros explica los altos costos por parte de las entidades bancarias, al ofrecer sus productos en los mercados de crédito, esto dificulta aún más la accesibilidad del crédito a los no bancarizados. En atención a esta situación de altos costos, es donde toma relevancia los servicios financieros a través de los móviles para que éstos sean más asequibles (Dara, 2018), debido a que se ha identificado que el big data, Machine learning, inteligencia artificial y Blockchain, entre otros (Deep, 2018). En ese sentido, estas nuevas tecnologías en los

Neobancos reducen los costos operativos (Dara, 2018). Toda esta reducción de costos conlleva a reducir los costos transaccionales financieros, así como también, la reducción de la inversión en sucursales bancarias.

El aspecto cultural y en especial lo educativo, es otra barrera para la inclusión financiera, en razón a que mucha población de los países en desarrollo no cuenta con un nivel educativo que le facilite un mayor conocimiento y le posibilite un mejor acceso al sector bancario. Según un informe de Global Findex de 2017, el 62% de las personas no bancarizadas en el mundo solo presentan una educación primaria o menos, si se comparan con el 50 % de la población adulta en los países desarrollados (DemirgucKunt, et al., 2017).

En línea con lo anterior, se requiere que los reguladores financieros no solo deben garantizar que los ciudadanos el fácil acceso al sector financiero, sino también, impartir conocimientos suficientes para el buen de las transacciones financieras. Una encuesta global de SandP en 2015, halló que Colombia presenta un mayor analfabetismo financiero en el mundo, con menos del 3 % de los adultos con educación financiera principal (Klapper, et al., 2015). De igual manera, el CAF (Banco de Desarrollo de América Latina), esta falta de conocimientos e traslada también a los banqueros colombianos, al no saber comparar las opciones de mercado y presentar problemas de costos en sus entidades (La República, 2020).

Por otra parte, la significativa falta de conocimiento sobre lo financiero hace que muchos colombianos se endeuden excesivamente, en razón a su inadecuada gestión financiera personal, la falta de ahorros e incluso problemas financieros en la inversión (La República., 2020). Todo lo anterior, genera desconfianza en los servicios financieros, debido a sus dificultades en dichas operaciones o que tengan conocimiento de personas que la hayan tenido. La desinformación y la falta de confianza son barreras significativas para la inclusión financiera. Sin dudas, la educación financiera favorece la inclusión financiera, y en el momento actual dicha educación, se traslada a brindar conocimiento sobre el uso de las tecnologías digitales, en atención a la transformación que se está dando en todos los servicios de la banca y las finanzas en general (Dinero, 2019).

Siguiendo con lo anterior, lo digital posibilita una mayor inclusión financiera, Useche expone que: La clave no es la adquisición de los últimos algoritmos ni el desarrollo de robots o plataformas automatizadas para las inversiones, sino la realización de capacitaciones a los usuarios (...) deben conocer los activos financieros, los canales de negociación y sus características, de lo contrario estaremos mucho tiempo hablando de una verdadera transformación digital e inclusión financiera” (Portafolio, 2019, p.1).

En el campo de la estrategia de educación financiera, toman relevancia las FinTechs, debido a que estas plataformas, sirven de intermediario entre los servicios de estas entidades y los clientes, y como insumo estratégico para asesoría y educación financiera. Además de ello, estas plataformas posibilitan los componentes de gamificación (Deep Knowledge Analytics, 2018), el cual, permite presentar la educación financiera como un juego en donde el usuario aprende un tema en particular relacionado con los productos financieros, y fundamento para la toma de decisiones financieras (BBVA, 2019). Por todo lo anterior, se concibe que el sistema digital es colaborativo con el aumento significativo de la inclusión financiera (Dara, 2018).

En lo cultural, se podría argüir, que, en algunas entidades financieras, el idioma y la falta de comprensión de ciertos términos financieros dificultan la accesibilidad de tales servicios, por tanto, se requiere de una educación financiera que facilite este

conocimiento y se adapte a las condiciones lingüísticas de un país. En el caso colombiano, se requiere la divulgación de un mayor conocimiento de temas referentes al interés, el financiamiento, el manejo de fondos o cómo administrar simplemente una cuenta de crédito o de ahorro, entre otros aspectos.

Otra de las barreras para el acceso al sector bancario, es la de poder establecer perfiles de clientes considerando los temas de discapacidad, etnia, religión, cultura, edad, condición socioeconómica o género, debido a que existen sectores que son excluidos del sistema financiero, siendo las mujeres una de las más afectadas. Según Global Findex (2017), aún existe una brecha de género en la accesibilidad a los servicios financieros, ya que más de 1000 millones de mujeres no se benefician del sector financiero principal (DemirgucKunt et al., 2017).

Las Naciones Unidas, en línea con el cumplimiento del Objetivo 5 sobre Desarrollo Sostenible, expone la necesidad de que se desarrollen políticas que posibiliten una mayor accesibilidad de las mujeres en lo bancario (Naciones Unidas, 2020). En Colombia, a pesar de ciertos avances, aún se mantiene la brecha de género continua, y quizás ello obedezca, a que las mujeres tengan menos empleo y bajo salario. (Arango, Castellani y Lora, 2016). También se considera, que la brecha de género puede deberse a factores únicos, como el predominio del patriarcado en Colombia, que ha dificultado que la mujer tenga más empleo (De Colombia, SF y de Oportunidades, B., 2018, citado por Restrepo, 2020).

Según Global Findex (2017), existen barreras tecnológicas para la accesibilidad de las mujeres a la banca digital (Demirguc Kunt, et al., 2017). En ese sentido, las FinTech (apoyadas en las nuevas tecnologías) podrían logra una reducción significativa de la brecha de género, al generarse una mayor accesibilidad de las mujeres en el sector bancario. Además de ello, con las nuevas tecnologías se podría generar beneficios a las personas con discapacidad, en donde los algoritmos de aprendizaje automático servirían de gran ayuda para estas personas, por tanto, con el apoyo de la tecnología se posibilitaría una inclusión financiera mayor, en consideración a aquellos aspectos referidos a la etnia, religión, cultura, edad, estado socioeconómico o género.

Otro aspecto para considerar dentro de las barreras de la inclusión es lo referido al territorio, tiempo y costo de envío del usuario. En cuanto a lo territorial, se ha evidenciado, que la cobertura bancaria rural es más baja que la urbana, debido a que un 61 % de adultos urbanos poseen una cuenta formal en comparación con solo un 8 % de adultos en el área rural (Manyika, et al., 2016).

La lejanía es otro aspecto que incide en que haya menores tasas de captación de clientes por parte de los bancos. Según un informe a nivel mundial de la Global Findex, la lejanía de las sucursales bancarias es otra barrera para la accesibilidad bancaria (DemirgucKunt, et al., 2017). En estudio realizado por las Naciones Unidas, se halló que el 80% de los pobres vive en áreas rurales, las cuales, su situación geográfica dificulta el acceso de estas personas al sector bancario. Según el Banco de la Oportunidad de Colombia:

Brindar servicios financieros a la población rural no es una tarea sencilla, debido a los altos costos de transacción, además de bajos ingresos, altos niveles de informalidad, poca educación financiera y problemas de derechos La propiedad de la tierra por parte de la población rural dificulta el desarrollo de modelos de negocios rentables y para las instituciones financieras” (De Colombia, SF y de Oportunidades, B., 2018, citado por Restrepo, 2020).

En relación a las barreras de tiempo del usuario y los costos de envío, los servicios

financieros en zonas muy remotas son muy demorados y con elevados costos, por tanto, las soluciones financieras digitales lograr un aumento de la inclusión financiera en territorios más lejanos en las naciones, al establecerse el uso de canales financieros más eficiente hacia el sector rural, aminorando costos significativos de tiempo y viaje, además de que tales servicios son a menores costos.

Las plataformas digitales referidas a los pagos y remesas del FinTech, logran reducir significativamente el tiempo y el costo, debido a que las personas ubicadas en el área rural evitan realizar viajes costosos desde áreas remotas a la sucursal bancaria más cercana. Asimismo, a estas personas se les facilitaría la obtención de créditos, debido a que estos sistemas FinTech ofrecen enormes oportunidades para expandir los mercados y reducir los costos financieros. La aplicación de los móviles para las transacciones digitales es un aspecto favorable para el acceso financiero de las poblaciones en zonas rurales.

Otras de las barreras significativas de la inclusión financiera, es lo referente al proceso de apertura de cuentas, debido a que el usuario tropieza con una cantidad de trámites y requisitos que desestimulan el uso de tales servicios. Según Global Findex (2017), a nivel mundial, la alta tramitología bancaria está obstaculizando la inclusión financiera. En algunos casos, el banco requiere mucho papeleo para abrir una cuenta, o el proceso lleva mucho tiempo.

El hecho de que los usuarios tengan que pasar por tediosos protocolos o tener que realizar entrevistas con funcionarios de instituciones financieras, tal condición, se convierte en una barrera de exclusión financiera. Ante estas deficiencias en lo operativo del sector bancario tradicional, toma relevancia las soluciones tecnológicas impulsadas por FinTech, que agilizan estos servicios, mejorando la eficiencia, mediante la automatización de los procesos y el que se reduzcan las labores de administración (Clustaar, 2019).

En ese propósito de reducción de tiempo y costos por parte de los Neobancos, tienen significancia los chatbots (aplicaciones software para chat con los usuarios), que posibilitan el acceso a servicios financieros, sin necesidad de asesoramiento y apoyo de expertos de la casa financiera. Estos aplicativos, reducen los costos operativos y reducen costos operativos, además de que facilitan la realización de transacciones por fuera de los horarios habituales.

También la desconfianza en las entidades bancarias, dificulta el acceso de los usuarios. A nivel mundial, el 16,5 % de los usuarios no bancarizados consideran que la falta de confianza en el sector bancario es una barrera de inclusión financiera, y en Latinoamérica dicho porcentaje se duplica (DemirgucKunt et al. events, 2017). En correspondencia con lo ya mencionado, la seguridad es otro factor a considerar dentro del componente del buen servicio financiero a los clientes, y ello a su vez, se convierte en un gran reto para las FinTech, en ese sentido, muchos estudios evidencian, que las plataformas digitales fortalecen la expansión de los negocios, la inversión de capital y como medio para paliar un poco las crisis financieras (DemirgucKunt, A., et al., 2017).

La problemática del sector bancario en Colombia es descrita por el Consejo Nacional de Política Económica y Social -CONPE 4005, al exponer que:

Existen mercados incompletos de crédito para MiPymes y personas en los territorios rurales; además, existe información asimétrica entre las entidades bancarias y los posibles usuarios debido en parte a la imposibilidad de visibilizar la trazabilidad de las transacciones. De la misma forma, hay un bajo uso de transferencias y pagos digitales por parte de las personas y las empresas y los costos del sistema de pagos

de bajo valor aún pueden reducirse. Por otra parte, los usuarios no cuentan con la educación económica y financiera para tomar las mejores decisiones, lo cual genera desconfianza en el sector financiero (CONPE, 2020, p.3).

Se requiere fortalecer los aspectos antes mencionados para generar una mayor inclusión financiera, acorde con las necesidades de crecimiento económico en el país.

Neobancos y reactivación económica

El ecosistema Fintech colombiano es uno de los más grandes del mundo, en el cual, se han identificado 200 nuevas empresas con 50 nuevos startups incorporadas en el último año; logró un crecimiento del 26% el año pasado (Colombia Fintech, 2020, p. 12). Las empresas Fintech nacionales han demostrado un crecimiento continuo en toda la industria, ya que 58 nuevas empresas informaron haber recibido financiamiento externo, con un crecimiento del 3 % en el año 2020 (Colombia Fintechs, 2020, p.1).

Por otra parte, según el Reporte de Inclusión Financiera (RIF), a cierre de 2020, hubo aproximadamente 2 millones de usuarios que han recibido los servicios financieros, y en donde las Fintechs han tenido un significativo protagonismo, debido a que este ecosistema se ha convertido en un vehículo de inclusión financiera, ya que ha aportado un gran valor en el empoderamiento femenino a través de la creación de soluciones de derecho con perspectiva de género. La llegada de los Neobancos en el país ha impactado favorablemente en la inclusión financiera, en razón a las aplicaciones tecnológicas por parte de estas entidades, que facilitan las transacciones monetarias.

Las Fintech posibilitan los servicios financieros, en áreas rurales remotas y para grupos vulnerables, como los pobres urbanos, y reduce las asimetrías de información entre los oferentes y demandantes financieros, especialmente para los no bancarizados (FMI 2019), por tanto, estas potencialidades, lo hacen diferenciable frente a la banca tradicional, en el cual, estos Neobancos, posibilitan la reducción de los conflictos financieros y mejoran la inclusión financiera, a eso se debe su rápida expansión en el mercado financiero.

Sin embargo, las oportunidades generadas por las Fintech traen consigo nuevos desafíos para la inclusión financiera, en razón a que determinados grupos pueden quedar excluidos debido a la falta de acceso a teléfonos inteligentes y planes de datos de Internet asequibles (FMI 2019). Estos Neobancos, al posibilitar un mayor acceso a la población y a las pequeñas empresas en el mercado financiero, especialmente en los países en desarrollo, logran fortalecer la acumulación monetaria del sector bancario que va a fortalecer de manera significativa la inversión y la irrigación financiera a los diferentes sectores económicos de los países, por tanto, los Neobancos con sus políticas de inclusión financiera favorecen de manera directa e indirecta en la reactivación económica.

A través de las tecnologías innovadoras, los Neobancos logran modernizar el sistema de pago y de crédito, y al ofrecer mejores servicios financieros a menores costos, se fortalecen los recaudos del sector bancario y se logra que los usuarios mejoren sus finanzas. Estas entidades se enfocan en la población más joven, que es un segmento no bancarizado y de paso aumentando la amplitud y profundidad de su cartera de productos. Otro segmento de interés para los Neobancos son las Pymes, al considerar que dicho sector está subdesarrollado y que los clientes están mal atendidos, en especial en cuanto a los otorgamientos de créditos de inversión, debido a que la banca tradicional establece demasiados requerimientos para dichos préstamos a estas pequeñas empresas.

Los Neobancos, en razón a la aplicación de las tecnologías digitales dentro del

portafolio financiero, se muestra de manera competitiva en función de que haya un mayor acceso de servicios financieros en poblaciones que son excluidas debido a su situación de marginalidad económica, por tanto, la transformación digital del sector bancario, así como de las empresas Fintech, juega un papel fundamental dentro de una verdadera transición a un nuevo paradigma de inclusión financiera y comercio digital. En ese sentido, se debe universalizar los servicios financieros y asegurar el acceso de toda la población, mediante la conectividad del sistema comercial a través de los móviles. De igual manera, se necesita mayor conocimiento de estas herramientas digitales en lo financiero, por parte de las personas y las Mipymes.

También se requiere tecnología en pos de crear la identidad digital de usuarios y empresas, así como también, de normas y reglamentos para agilizar aspectos técnicos y de regular los incentivos empresariales, y en la protección en el uso de datos personales mediante el establecimiento de estándares mínimos para el tratamiento de la información. Sin dudas, las FinTech, al agilizar las operaciones del mercado financiero y lograr una mayor la inclusión financiera, generan impacto significativo en la economía nacional.

Los Neobancos a nivel mundial se caracterizan por brindar conocimiento y oportunidades en las bolsas de valores, y tal información, llega de forma personal a los clientes por medio de los móviles. También ofrecen los servicios de administración de fondos del cliente, con las respectivas recomendaciones para la inversión en valores y negocios de alta seguridad. Estas entidades, aplican sistemas de inteligencia artificial, el cual les posibilita seleccionar información a los clientes y el ofrecerles oportunidades de inversión bursátil, así como también, mediante estos sistemas, orientan en la inversión de acciones y bonos a nivel empresarial.

Además de ello, estos sistemas bancarios, ofrecen tasas menores en créditos de corto plazo y largo plazo en comparación con la banca tradicional, y posibilitan retiros ágiles de efectivo en cualquier país, así como los servicios de depósitos a plazo con alta tasa de interés. Se señala, que estos bancos digitales a las Pymes, les ofrecen créditos blandos (baja tasas de interés), en función de posibilitar el crecimiento de estas unidades de negocios. Estos bancos digitales, desarrollan operaciones para las remesas Internacionales, pueden negociar deudas de sus clientes con otros bancos y realizan financiamiento masivo, apoyando operaciones financieras, en los cuales, los clientes pueden financiar a una empresa o edificio, según sea las necesidades de los usuarios (Crowd fund up, 2018).

Las Fintech facilitan las inversiones locales e internacionales, debido a que por un lado posibilitan mayor recaudación de fondos del público hacia la inversión, y, por otro lado, estas entidades a través de su infraestructura de servicio (uso de plataformas y herramientas digitales), logran contribuir en el crecimiento, el posicionamiento, la productividad y la innovación en aquellos sectores de la población que han sido excluidos de la banca la banca tradicional, y que han tenido dificultades para la obtención de capital de trabajo (Sahay, von Allmen, Lahreche, Khera, Ogawa, Bazarbash y Beaton, 2020). Esta inclusión financiera a segmentos excluidos y MiPymes es un aspecto favorable hacia la productividad de las empresas, y ello al final se refleja en el crecimiento del PIB.

Según la consultora McKinsey (2016) “El uso generalizado de las finanzas digitales podría aumentar el PIB anual de todas las economías emergentes en \$ 3.7 billones para 2025, un aumento del 6 por ciento en comparación con un escenario de negocios habituales” (p 4). En línea con lo anterior, los Neobancos jugarían un papel relevante para la economía, debido a la productividad de los pagos digitales y la inversión adicional para la inclusión financiera (McKinsey Global Institute -MGI, 2016)

En el caso colombiano, en época de pandemia, la banca tradicional ha posibilitado la entrega de recursos monetarios hacia millones de colombianos y en el otorgamiento de mayor crédito a las empresas en un total de 525 billones de pesos (Amat, 2021). En ese sentido, al existir sistemas digitales ágiles en la banca mediante los Neobancos, se lograría un mayor flujo monetario hacia la economía, lo cual, serviría para amortiguar la crisis actual.

Siguiendo con lo anterior, la facilidad de entrada a estas entidades y el logro de mejores indicadores de bancarización, son factores que favorecen la reactivación económica, por tanto, la optimización de los recursos monetarios en personas y empresas, se convierten en potenciadores de la economía, ya que posibilitan la expansión de tales recursos a otros sectores de la economía con masiva interacción de usuarios.

Desde la perspectiva planteada en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la democratización de los servicios financieros, significa el acercamiento a aquellas personas y empresas que fueron excluidas del sector bancario o que tuvieron dificultades de accesibilidad al mismo, por ello, la banca digital, es colaborativa en el reducir la desigualdad social, lográndose que millones de personas del planeta puedan realizar pagos de servicios, ahorros de dinero y consecución de créditos de una forma más ágil y con menos tramites y costos, y todo ello, al final, se revertirá en un mayor flujo de recursos monetarios hacia las familias y sectores de la economía nacional, y con ello, aminorar el impacto de la crisis económica (Suarez, 2021).

En línea con lo anterior, los Neobancos, no solo tienen impacto en el sistema financiero, sino también, en el sector económico, debido a toda la gama de servicios que ofrecen en favor del crédito, la inversión y la financiación ya sea a personas o a Pymes, y en donde estas entidades han podido reducir la asimetría de la información y, por lo tanto, mejorar tanto la inclusión financiera como la expansión del mercado.

METODOLOGÍA

El presente artículo, es de tipo descriptivo – analítico, en el cual se tiene como objetivo central, el identificar la importancia que tiene los Neobancos como una alternativa viable para la reactivación económica en Colombia. Lo descriptivo, hace referencia, a evidenciar teóricamente cual es la relevancia que tiene los Neobancos dentro del contexto financiero actual y lo analítico en el artículo, se circunscribe a relacionar estas nuevas entidades con las soluciones Fintech y su comparación con respecto a la banca tradicional.

En el desarrollo del artículo, se aborda el tema de los Neobancos, la inclusión financiera, la actuación de estas entidades bancarias frente a la reactivación económica en tiempos de Covid-19. En cuanto a las técnicas de recolección de información, ésta se obtuvo, mediante la revisión bibliográfica, en el cual, las fuentes secundarias consultadas, fueron documentos oficiales, estudios nacionales e investigaciones científicas publicadas en artículos de revistas indexadas de reconocimiento nacional e internacional en el área económica.

En cuanto a los resultados, se describe los hallazgos del informe Fintech 2022 en Colombia en el propósito de lograr una aproximación empírica acerca de la contribución de estas entidades financieras en la economía colombiana. Al final, se establecen las conclusiones haciendo especial énfasis en los Neobancos, como entidades que han contribuido en la dinámica económica del país.

RESULTADOS

En esta sección de resultados, se hace referencia a los hallazgos del informe Fintech 2022 en Colombia, en el cual, se analiza la incidencia de estos negocios en la economía colombiana, para ello, se describe el crecimiento de los activos de las Fintech a nivel global, se muestra la evolución del ecosistema Fintech en el periodo 2000 -2021 y acerca de la incidencia de algunos factores de estos negocios e n el comportamiento de la economía nacional. Según el informe Fintech Market Forecast de Velmie, a nivel mundial se espera para el año 2023 un promedio de crecimiento del sector Fintech en 12,5%. Según el informe Global Financial Stability Report publicado por el Fondo Monetario Internacional (FMI) se destaca el rápido crecimiento global de las Fintech (ver Gráfico 2).

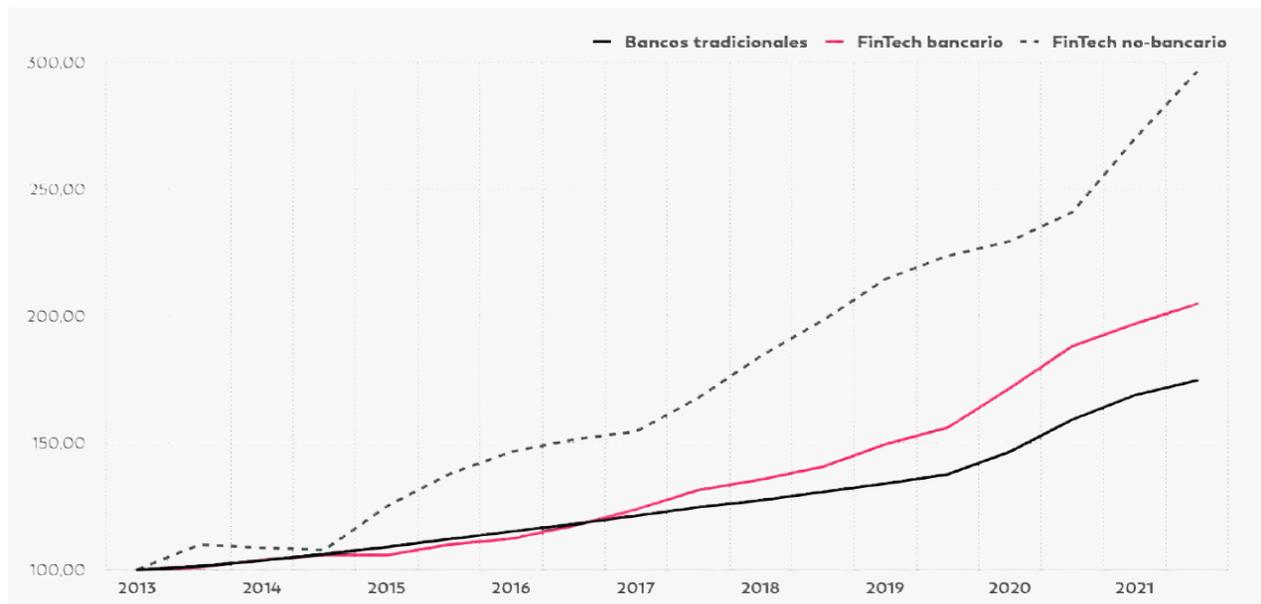


Gráfico 2. Crecimiento de los activos de las Fintech (base 2013)
Fuente: Global Financial Stability Report, IMF, (2022)

El gráfico 2, ilustra la trayectoria del ecosistema Fintech. En el eje derecho, las barras representan el año de creación de las 299 empresas que se han examinado y en las líneas del eje izquierdo muestran la tasa de crecimiento anual del número de empresas. En promedio, el crecimiento de nuevas empresas emergentes es del 16% en las últimas dos décadas, con un promedio de alrededor de 14 iniciativas nuevas cada año.

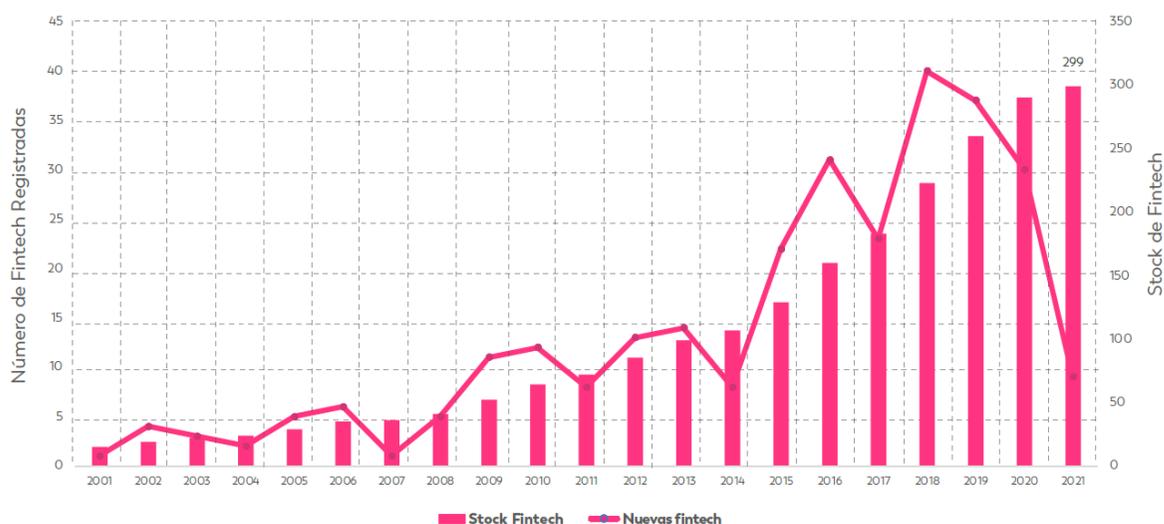


Gráfico 3. Evolución del ecosistema Fintech en el periodo 2000 -2021
Fuente: Colombia Fintech – CVN

Según el gráfico 3, se revela un significativo crecimiento de las Fintech en el periodo 2000 -2021. Esto significa, que este tipo de negocios, tuvo un mayor auge debido a la

problemática del Covid 19, en el cual, los usuarios debido las restricciones de movilización en el país, se acogieron a los servicios digitales de tipo bancarios o financieros. En Colombia, en el año 2010, había 64 empresas Fintech, de las cuales el 37,5% se clasificaba como empresas de Pagos Digitales, el 23,44% como empresas de Crédito Digital y el 17,19% como empresas de Finanzas Empresariales. Las empresas Regtech representaban el 10,94%, mientras que PFM & Wealthtech, Crowdfunding, Neobancos e Insurtech cada uno representaba el 4,69%, 3,13%, 1,56%, respectivamente.

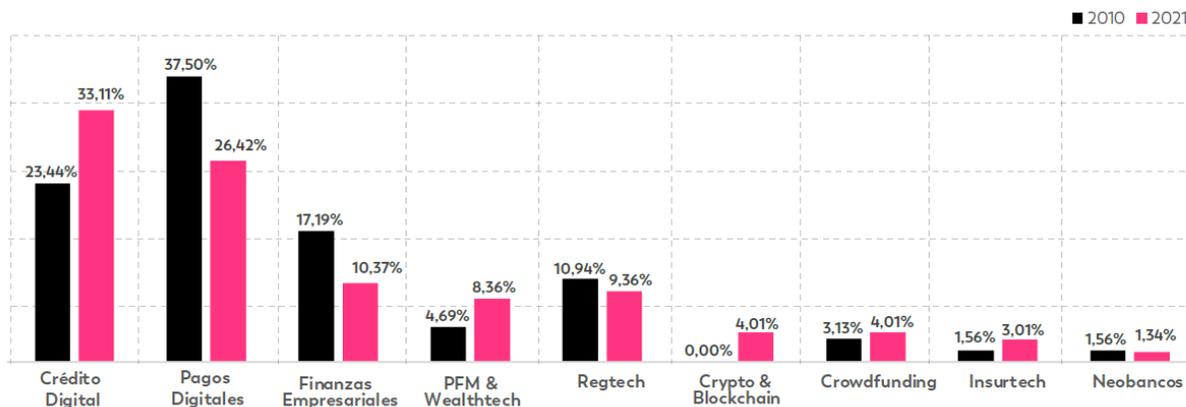


Gráfico 4. Distribución de segmentos Fintech
Fuente: Colombia Fintech – CVN.

En el año 2021, la distribución de los segmentos en el ecosistema Fintech ha experimentado cambios significativos debido a la entrada de nuevos actores. Los segmentos de créditos digital (33,1%), pagos digitales (26,42%) y Finanzas Empresariales (10,37%), son las de mayor crecimiento. En el caso de Regtech y PFM & Wealthtech presentan una participación del 9,36% y 8,36%, respectivamente.

En cuanto a la industria Crypto y Blockchain ocupa el sexto lugar con una participación del 4%, lo que refleja el creciente interés en estas tecnologías y en nuevas formas de invertir y ahorrar. Finalmente, los segmentos de Crowdfunding, Insurtech y Neobancos representan el 4%, 3% y 1,34%, respectivamente. Aunque tienen una representación menor en número, están creciendo gracias a avances regulatorios y modelos de negocios digitales.

Los resultados financieros muestran un sólido crecimiento del ecosistema Fintech. Desde 2017 hasta 2021, los ingresos reales del sector aumentaron en promedio un 27% anual, llegando a un récord de 3,7 billones de pesos en 2021. Aunque el sector no escapó a los efectos de la pandemia, ya que el 17% de las empresas del ecosistema reportó una disminución en sus ingresos durante el primer año de la pandemia (Finnovista, Alianza del Pacífico, BID, 2021), en general el sector logró aumentar sus ingresos reales en un 74% en 2021 en comparación con 2019.

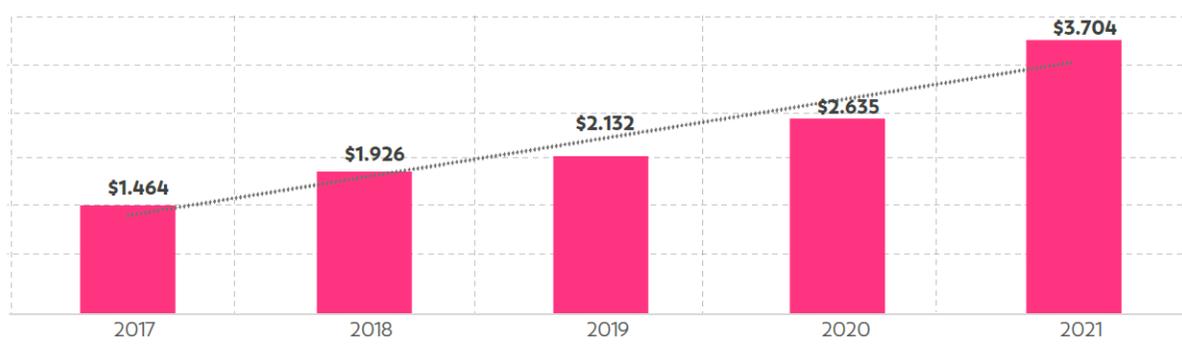


Gráfico 5. Evolución de los ingresos reales del ecosistema Fintech
Fuente: Colombia Fintech – CVN
Nota: valores en miles de millones de pesos

En dicho comportamiento, se observó un aumento en la generación de empleo en el ecosistema Fintech durante el año 2021, en comparación con el año anterior, el cual se vio afectado por la pandemia. Según el informe del Radar Fintech, las Fintech entrevistadas indicaron que su enfoque principal de clientes son las grandes empresas (28%) y las personas no bancarizadas (28%). Esto demuestra el compromiso del ecosistema Fintech en contribuir a la inclusión financiera del país.

De acuerdo con el mismo informe, las Fintech en Colombia han implementado una amplia variedad de tecnologías como parte de sus estrategias de innovación. Actualmente, el 46% de las Fintech encuestadas utilizan tecnologías como inteligencia artificial y aprendizaje automático (machine learning). Sin embargo, estas empresas esperan un aumento significativo en el uso de estas tecnologías en los próximos años, alcanzando una presencia del 74% en el ecosistema Fintech.

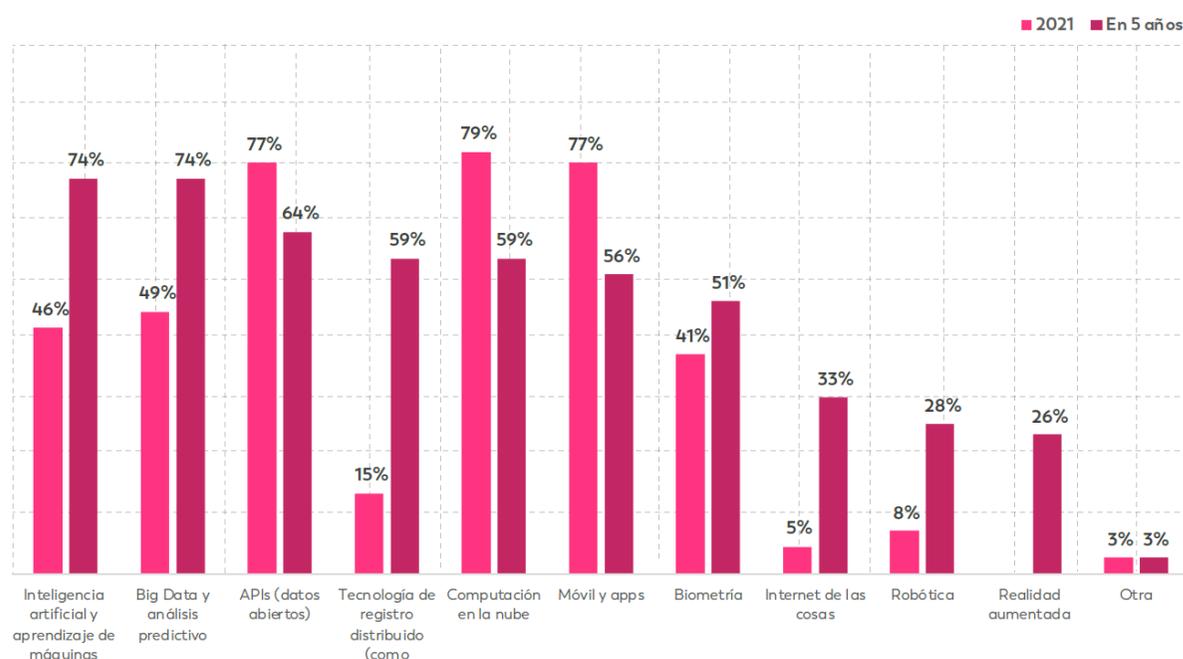


Gráfico 6. Tecnologías implementadas por las Fintech colombianas
Fuente: Innovarómetro, SFC (2021). Cálculos propios

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La tecnología en función de los servicios financieros ha traído consigo una nueva relación de negocios entre los usuarios y el sector financiero, y este nuevo paradigma comercial posibilita realmente la inclusión financiera. En ese sentido los Neobancos, son más receptivos a las necesidades de los clientes sin importar su condición socioeconómica y ubicación geográfica, y en concomitancia con ello, ofrecen una mejor accesibilidad, comodidad y adaptabilidad para los usuarios, fortaleciendo de paso, el ahorro, el crédito y el mercado de capitales. Las nuevas tecnologías y la innovación son los factores competitivos de los Neobancos, ya que permiten agilidad de las operaciones, disminución de costos en las transacciones y una cartera de servicios financieros más disponible y accesible.

En cuanto al Covid-19 y su afectación en el sector económico y financiero, se debe considerar, que los neobancos se caracterizan por una mayor agilidad para cumplir necesidades cambiantes de los consumidores, ser innovadores y atraerlos a uso de fuentes alternativas de préstamo a muchos hogares y pequeñas empresas, y con ello, aminorar la caída esperada a corto plazo de la productividad y el crecimiento económico derivados de Covid-19. Esta pandemia aceleró los cambios en el sistema financiero, haciendo necesario la regulación proactiva de este sector, hasta que se establezca un nuevo equilibrio del mercado (Fu y Mishra, 2022).

El Covid19, ha generado interrupciones dentro del sector bancario, por tanto, la mayoría de las empresas de tecnología financiera están adoptando nuevas formas de abordar y salvar sus negocios. Lo anterior se traduce en la necesidad de que se aplique la inteligencia artificial en función de ofrecer servicios financieros más ágiles e innovadores centrados más en el cliente y con mayor capacidad de manejar las situaciones de aislamiento en la población, debido a que el servicio financiero digital se fundamenta en unas plataformas en línea, para que se realicen como pagos sin contacto, en el proceso de evaluación crediticia y en la obtención de información relevante para los clientes. En ese sentido, las entidades financieras que pueden ofrecer o difundir ofertas financieras seguras y saludables pueden tener una ventaja sobre los demás.

Ante la crisis de la pandemia de ser imperativo que las empresas y sociedades adopten el “distanciamiento social”, toman ventajas en el mercado global, aquellas organizaciones que posibilitan una mayor comunicación con los clientes y una mejor relación para que dichos servicios financieros sean colaborativos con los hogares y las pequeñas empresas para lograr la mitigación de aquellos efectos adversos de tipo socioeconómicos derivados del Covid 19 o pos pandemia y permitiendo que algunos aspectos críticos de la vida cotidiana continúen con normalidad (Nair, Veeragandham, Pamnani, Prasad y Guruprasad, 2021).

Los servicios financieros basados en aplicaciones móviles proporciona de forma intuitiva una opción atractiva para acceder a los servicios financieros, particularmente durante una pandemia, dada la propia o restricciones impuestas por los gobierno en cuanto a las medidas de distanciamiento social, y en ese sentido, el mercado Fintech generalmente brinda una mayor flexibilidad para implementar rápidamente nuevos productos y servicios o una mejor adaptación a las circunstancias de crisis debido a la pandemia (Fu y Mrinal, 2020).

En Colombia, el ecosistema digital aún está en proceso de maduración, debido a la lentitud en la conectividad y la falta de alfabetización digital en el país, y ello se refleja en las FinTech, y en el cual, se resalta, que en el país, existe disponibilidad para nuevas empresas, plataformas, tecnologías, soluciones que permiten una mayor interacción de los usuarios con el sector financiero, y su influencia significativa en favor de la economía nacional, reduciendo la brecha digital y la desigualdad. Sin embargo, en Colombia, aún están presentes las barreras que dificultan la accesibilidad financiera, denominado comúnmente como exclusión financiera, y en el cual, se mencionan los problemas de acceso a la banca, como son: los costos financieros, el conocimiento de los servicios bancarios, la ubicación geográfica, el tiempo de la atención, la garantía del servicio, seguridad entre otros.

En línea con la problemática ya señalada, es donde se considera importante la actuación de las FinTech en función de que se superen las barreras de accesibilidad financiera, denotando que estas nuevas tecnologías digitales juegan un papel fundamental para cada barrera de entrada al sector financiero, y en donde se validan los pagos digitales, el aprendizaje automático, la cadena de bloques, el big data, los chatbots, la biometría y los juegos entre otros, en función de reducir de manera significativa, las barreras que impiden a muchos usuarios del país, acceder a los servicios financieros.

Se considera, que estos Neobancos, al ofrecer sus servicios financieros digitales en términos de accesibilidad, agilidad y calidad en todo el territorio colombiano, tal hecho, se convierte en una propuesta de valor poderosa para la mejora de las zonas rurales y al empoderar a las comunidades más vulnerables. Además de ello, esta superación de las barreras en el acceso a estos servicios en el país, el que haya mayores accesos a segmentos poblacionales que no habían sido tenidos en cuenta por la banca tradicional, y además de ello, se lograría una mayor recaudación de fondos en el sector bancario, lo

cual, a su vez, posibilitaría el generar unas mejores condiciones de capital hacia la inversión del sector bancario y de otorgamiento de créditos hacia las Pymes.

La adopción de las finanzas digitales ha contribuido de manera significativa en muchos hogares y empresas colombianas, ante los efectos socioeconómicos adversos de la pandemia. Se considera que esta adopción acelerada y masiva de la economía digital, tenga implicaciones importantes para el equilibrio del mercado, debido a que esta tecnología en el sector bancario en tiempo de pandemia facilita los pagos y transacciones en línea, considerando las normas de distanciamiento social y los bloqueos asociados.

La inclusión financiera, toma mayor relevancia durante el Covid 19, dando mayores espacios para que los Neobancos aumenten su clientela. La propagación de la pandemia a nivel mundial y los cierres gubernamentales a nivel nacional, han hecho que haya aumentos significativos en la adopción de aplicaciones móviles relacionadas con las finanzas, ya sea en forma relativa o términos per cápita absolutos. Esta una mayor adopción tecnológica, obedece al aumento de la aceptación de los servicios digitales y tal condición aumenta con el tiempo en comparación con las aplicaciones bancarias tradicionales.

A nivel global, las FinTech, esta tecnología financiera hace competitiva los Neobancos ante la banca tradicional en términos de precio, servicio, cobertura y seguridad, y esta diferenciación es cada vez más valorada por los clientes: Estas entidades al hacer uso eficaz de las tecnologías digitales, mejoran sus operaciones financieras y logran un crecimiento significativo en el mediano plazo, debido a que sus productos son más innovadores y cada vez más populares en el mercado.

Estas empresas, responden rápidamente a los desafíos económicos y desarrollan bienes y servicios de consumo creativos. Según el informe económico Colombia Fintech de mayo de 2021 se destacan varios aspectos positivos, de estas empresas en el país, como el aumento en la adopción de tecnología financiera, la mejora en la inclusión financiera y el aumento de la inversión en dicho sector. Sin embargo, también se mencionan algunos desafíos, como la falta de regulación y el acceso limitado a capital para estas empresas.

Uno de los aspectos más destacados del informe Fintech 2022, es el aumento en la adopción de tecnología financiera por parte de los colombianos. Se informa que el 68% de la población adulta en Colombia tiene una cuenta bancaria, mientras que el 30% utiliza servicios financieros digitales. Esto sugiere que estas empresas, han logrado llegar a una parte significativa de la población que anteriormente no tenía acceso a servicios financieros. Además, se menciona que la pandemia ha acelerado esta tendencia, ya que la gente ha buscado alternativas digitales para realizar transacciones financieras en un entorno de distanciamiento social.

Otro aspecto relevante del informe es el aumento de la inversión en el sector Fintech. Según los datos presentados, en el primer trimestre de 2021 se registró un aumento del 54% en la inversión en el sector Fintech en Colombia en comparación con el mismo período del año anterior. Esto sugiere que el sector es atractivo para los inversionistas, lo que podría llevar a un mayor crecimiento y desarrollo en el futuro. Sin embargo, el existen algunos desafíos que enfrenta en este sector, como lo es, la falta de regulación. Aunque se ha logrado avances en materia regulatoria para las empresas Fintech, aún se necesita más claridad y estabilidad en este aspecto. Además, se menciona que el acceso limitado a capital sigue siendo un desafío para las empresas Fintech en Colombia.

El impacto de las Fintech en la economía colombiana ha sido significativo, debido a que estas entidades han logrado aumentar la inclusión financiera en el país, ofreciendo

soluciones innovadoras y accesibles para personas y empresas que antes tenían dificultades para acceder a servicios financieros tradicionales. En Colombia, las Fintech han ganado terreno en áreas como los préstamos en línea, los pagos móviles, la banca móvil y las transferencias internacionales de dinero, entre otros.

Además, muchas de estas entidades, han sido capaces de reducir los precios de los servicios que ofrecen, lo que ha permitido a los usuarios acceder a ellos a precios más competitivos. Además, las Fintech han sido una fuente de innovación en la economía colombiana, además de que han ayudado a impulsar la economía digital en Colombia, al mejorar la inclusión financiera, y la creación de empleo, lo que ha sido fundamental en el periodo de Covid-19, ya que muchos colombianos han tenido que recurrir a servicios en línea debido a las restricciones de movilidad.

CONCLUSIONES

En el sector bancario colombiano, ha hecho disrupción los Neobancos, debido a que han contribuido de manera significativa a cambiar la experiencia bancaria de los clientes, y su evolución hace predecir cómo será la banca del futuro. Las nuevas tecnologías digitales en el sector bancario podrían ser un complemento de los productos bancarios tradicionales. Sin embargo, el modelo de negocios de los Neobancos se ha centrado en el cliente, al establecer servicios ágiles, productos novedosos y procesos con menores costos que los habituales de la banca tradicional. Esta irrupción de los FinTech ha hecho que se superen determinadas barreras en el acceso a servicios financieros en Colombia, favoreciendo la inclusión financiera para sectores que han sido marginados por la banca tradicional.

Los Neobancos se benefician de manera significativa, al incorporar soluciones FinTech a sus operaciones, debido a que ello, les posibilita ampliar el mercado sin incurrir en riesgos adicionales y estar más al tanto de las necesidades particulares de los clientes. Al existir mayor canalización de recursos monetarios del público hacia los Neobancos, mayor será el aporte de estos hacia la economía nacional, debido a que existen un mayor margen de maniobra de capital en el sector bancario para el otorgamiento de créditos de inversión hacia las Pymes y emprendedores, y logrando con ello, al largo plazo tiene un impacto favorable para la reactivación económica del país.

En cuanto a la crisis del Covid19 dentro del contexto financiero a nivel global, tal situación, ha impulsado de forma rápida el modelo de negocios de los Neobancos y de las Fintech en la mayoría de los países del mundo, debido a que sus servicios bancarios apoyados en las nuevas tecnologías son colaborativos una mayor inclusión financiera a nivel mundial, sin aminorar el sistema de seguridad de los usuarios.

De igual manera, se debe considerar que aspectos referidos a lo educativo, normativo y lo cultural a nivel global, deben ser tenidos en cuenta para consolidarlas, y en la claridad de que el éxito de estas en los países emergentes, en parte depende del hecho, de que haya una estructura fiscal más eficiente en el sector de las telecomunicaciones para lograr un mejor acceso a los equipos y servicios, permitiendo que todos los usuarios accedan a los beneficios de la conexión y la solución.

En cuanto los resultados del informe económico Colombia Fintech de 2022, se destaca el impacto positivo que las empresas Fintech han tenido en la inclusión financiera en el país. Sin embargo, también señala algunos desafíos que deben ser abordados para permitir un crecimiento sostenible en el sector, como la necesidad de una regulación clara y estable y el acceso a capital.

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Pérez-Vásquez: Conceptualización, Investigación, Escritura-borrador original, Administración de proyectos. **Prieto-Baldovino:** Análisis formal, Recursos, Escritura-revisión y edición, Visualización. **Díaz-Pertuz:** Validación, Supervisión. **Noboa-Silva:** Metodología, Software, Curación de datos.

FINANCIACIÓN

El artículo es resultado del proyecto de investigación denominado “Perspectivas de los negocios internacionales frente a la complejidad de la cuarta revolución industrial” enmarcado dentro de la Línea Estudios Económicos y Socioeconómicos y en la Sublínea Negocios, Asuntos y Economía Global.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Para los autores este trabajo no representa ningún conflicto de interés. No requirió del aval de un Comité de Ética o Bioética dado que no utilizó ningún recurso vivo, agente, muestra biológica o datos personales que representen algún riesgo sobre la vida, el ambiente o los derechos humanos.

RECONOCIMIENTOS Y AGRADECIMIENTOS

Este artículo no hubiera sido posible sin el respaldo institucional y la plataforma académica que la Universidad del Sinú nos ha proporcionado. Estamos profundamente agradecidos por la oportunidad de crecimiento y aprendizaje que nos ha brindado, y reconocemos el papel fundamental que desempeña en el fomento de la investigación y el desarrollo intelectual.

REFERENCIAS

- Amat, Y. (2021). Mantener la reactivación económica dependerá de disciplina social. <https://www.eltiempo.com/economia/sector-financiero/entrevista-con-el-presidente-de-asobancaria-sobre-la-reactivacion-617466>.
- Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera. (2020). *Todo lo que necesitas saber sobre los Neobancos*. Colombiafintech. <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/todo-lo-que-necesitas-saber-sobre-los-neobancos>
- Arango, L. E., Lora, E., & Castellani, F. (2016). *Desempleo Femenino en Colombia*. Bogotá: Banco de la República. <https://www.banrep.gov.co/es/noticias-y-publicaciones/libros/desempleo-femenino-en-colombia>.
- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2015). The evolution of Fintech: A new post-crisis paradigm. *Georgetown Journal of International Law*, 47, 1271. <https://ssrn.com/abstract=2676553> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2676553>
- Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2016). *The emergence of RegTech 2.0: From know your customer to know your data*. <https://ideas.repec.org/a/ris/jofitr/1576.html>.
- Arslanian H. & Fischer, F. (2019). ‘The rise of FinTech’, in *The future of finance: the impact of FinTech, AI, and crypto on financial services*, Cham, Germany: Springer International Publishing, pp. 25–56.
- BBVA. (2019). La historia de Alfi, la ‘FinTech’ peruana que promueve la educación financiera. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/pe/la-historia-de-alfi-la-FinTech-peruana-que->

promueve-la-educacion-financiera/.

Barquin. S. and Vinayak H.V., 2016: Building a digital-banking business, Perspectives on FinTech, April, McKinsey Digital, pp. 18-23. <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/building-a-digital-banking-business#/>.

Banca de Oportunidades. (2021). Reporte de Inclusión Financiera 2021. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2022-07/Reporte%20de%20inclusion%20financiera%202021.pdf>.

Colombia Fintech. (02 de 05 de 2022). *Colombia Fintech*. Regulación Fintech Colombia: <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/regulacion-fintech-colombia>.

Chaparro, A. (2021). Fintech, una apuesta de la tecnología para la inclusión financiera en Colombia. *AlianzaEfi*, 1-28. <https://doi.org/https://alianzaefi.com/download/fintech-una-apuesta-de-la-tecnologia-para-la-inclusion-financiera-en-colombia/>.

Consejo Nacional de Política Económica y Social CONPE (2020). Documento CONPES 4005. Política Nacional de Inclusión y Educación Económica y Financiera. <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/4005.pdf>.

Crowd fund up. (2018). ¿Qué es un Neo Bank y Cómo están alterando los Modelos Bancarios Tradicionales? Obtenido de [Mediun.com/what-is-aNeo-Bank](https://www.mediun.com/what-is-aNeo-Bank).

Clustaar. (2019). How FinTech Companies Can Benefit from a Chatbot? Recuperado de <https://clustaar.com/blog/how-FinTech-can-benefit-from-a-chatbot/>.

Colombia Fintech (2020). El número de startups Fintech creció un 26% en un año en Colombia, hasta las 200. <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/el-numero-de-startups-fintech-crecio-un-26-en-un-ano-en-colombia-hasta-las-200>.

Dinero. (2019). Sin educación financiera, no hay inclusión. Recuperado de <https://www.dinero.com/pais/articulo/banca-digital-como-esta-la-educacion-financiera-en-colombia/279269>.

Dapp, F.T., 2015: Fintech reloaded – Traditional banks as digital ecosystems, Current Issues - Digital economy and structural change, Deutsche Bank Research. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://www.spainfinancialcentre.com/sites/default/files/digital_economy_and_structural_change._deutsche_bank.pdf

Dara, N. R. (2018). The global digital financial services: a critical review to achieve for digital economy in emerging markets. *International Research Journal of Human Resources and Social Sciences*. https://www.researchgate.net/publication/322924598_THE_GLOBAL_DIGITAL_FINANCIAL_SERVICES_A_CRITICAL_REVIEW_TO_ACHIEVE_FOR_DIGITAL_ECONOMY_IN_EMERGING_MARKETS

Deep Knowledge Analytics. (2018). Financial Inclusion Developing World LANDSCAPE OVERVIEW. Recuperado de <http://analytics.dkv.global/data/pdf/Financial-Inclusion-Developing-World.pdf>.

Demirgüç-Kunt, Asli, Leora Klapper y Dorothe Singer. 2017. “Financial Inclusion and Inclusive Growth: A Review of Recent Empirical Evidence.” Policy Research Working Paper 8040, World Bank, Washington, DC

European Banking Authority, (2018). EBA report on the impact of fintech on incumbent credit institutions’ business models, July.

//efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/documents/10180/2270909/1f27bb57-387e-4978-82f6-ece725b51941/Report%20on%20the%20impact%20of%20Fintech%20on%20incumbent%20credit%20institutions%27%20business%20models.pdf?retry=1.

Giudice Baca y Rosario Z. (2020). Neobancos. Nuevo Reto en el Mercado Financiero Peruano. Neumann Business Review Vol 6 N° 1 | p 105 - 125 ISSN: 2412-3730 DOI: <http://dx.doi.org/10.22451/3006.nbr2020.vol6.1.10048>.

Global Findex database .2017. Disponible en https://globalfindex.worldbank.org/#data_sec_focu.

FMI. (2019). “Fintech—The Experience So Far.” SM/19/111. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/130201561082549144/fintech-the-experience-so-far-executive-summary>.

Fu J., Mishra M. (2020). The Global Impact of COVID-19 on Fintech Adoption. Swiss Finance Institute. Research Paper Series. <https://ideas.repec.org/p/chf/rpseri/rp2038.html>.

Fu J., Mishra M. y Finan J. (2022). Fintech in the time of COVID 19: Technological adoption during crises. *Intermediation* 50 (2022) 100945. Journal homepage: www.elsevier.com/locate/jfi. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2021.100945>.

Finnovista. (2021). *Radar Finctech e Incumbentes*. [//efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.finnovista.com/wp-content/uploads/2021/12/Radar-Finovista-General-2021-4.pdf](https://www.finnovista.com/wp-content/uploads/2021/12/Radar-Finovista-General-2021-4.pdf).

Gouveia L., Perun, M. & Daradkeh, Y. (2020). ‘Digital transformation and customers services: the banking revolution’, *International Journal of Open Information Technologies*, 8, pp. 124–128. <http://injoit.org/index.php/j1/article/view/956/933>.

Glushchenko, M., Hodasevich M. & Kaufman N. (2019). ‘Innovative financial technologies as a factor of competitiveness in the banking’, *SHS Web of Conferences*, 69, pp. 1–5. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20196900043>.

Informe Fintech (2022). Asociación Colombiana de Empresas de Tecnología e Innovación Financiera, Colombia Fintech, Bogotá, 110221, Colombia. [://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://colombiafintech.co/static/uploads/Informe%20Economico%20Colombia%20Fintech.pdf](https://colombiafintech.co/static/uploads/Informe%20Economico%20Colombia%20Fintech.pdf).

Japparova, I. and Rupeika-Apoga, R., 2017: Banking Business Models of the Digital Future: The Case of Latvia, *European Research Studies Journal*, Volume XX, Issue 3A, pp. 846-860. DOI: 10.35808/ersj/749

Khayrallah A., Radia N., Hickey J., Singh, J. & Xu, V. (2015). ‘Technology & banking,’ *Applied Innovation Review*, 23, pp. 23–38. [//efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://cet.berkeley.edu/wp-content/uploads/Banking.pdf](http://cet.berkeley.edu/wp-content/uploads/Banking.pdf).

Larisa G., N. Tetiana N. & Viktoriia, V. (2019). ‘Neobanks operations and security features’, in 2019 IEEE International Scientific-Practical Conference Problems of Infocommunications, Science and Technology, Kyiv, Ukraine, pp. 839–842. <https://ieeexplore.ieee.org/document/9061268>.

Lumpkin, S. & Schich, S. (2020). ‘Banks, digital banking initiatives and the financial safety net: theory and analytical framework,’ 3, pp. 24–46. DOI:10.30564/jesr. v3i1.1113.

Knewton H. & Rosenbaum, Z. (2020). ‘Toward understanding FinTech and its industry’, *Managerial Finance*, 46, pp. 1043–1060. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MF-01-2020-0024/full/html> <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/MF-01-2020-0024/full/html>

0024/full/html.

- Klapper, L., Lusardi, A., & Van Oudheusden, P. 2015. Financial literacy around the world. Standard & Poor's Ratings Services Global Financial Literacy Survey. Washington: Standard & Poor's. [//efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit_paper_16_F2_singles.pdf](https://gflec.org/wp-content/uploads/2015/11/Finlit_paper_16_F2_singles.pdf).
- La Republica. 2020. Educación financiera: apuesta de largo plazo. Recuperado de <https://www.larepublica.co/finanzas-personales/educacion-financiera-apuesta-de-largo-plazo-295987>.
- McKinsey Global Institute (MGI). 2016. *Digital Finance for All: Powering Inclusive Growth in Emerging Economies*. McKinsey & Company. doi: <https://www.mckinsey.com/~media/McKinsey/Featured%20Insights/Employment%20and%20Growth/How%20digital%20finance%20could%20boost%20growth%20in%20emerging%20economies/MGI-Digital-Finance-For-All-Executive-summary-September-2016.ashx>.
- Manyika, J., Lund, S., Singer, M., White, O., & Berry, C. (2016). Digital finance for all: Powering inclusive growth in emerging economies. McKinsey Global Institute. [//efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/Employment%20and%20Growth/How%20digital%20finance%20could%20boost%20growth%20in%20emerging%20economies/MGI-Digital-Finance-For-All-Executive-summary-September-2016.ashx](https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/featured%20insights/Employment%20and%20Growth/How%20digital%20finance%20could%20boost%20growth%20in%20emerging%20economies/MGI-Digital-Finance-For-All-Executive-summary-September-2016.ashx).
- Martínez, D., & Montaña, L. (2021). El papel de las Fintech en la Inclusión Financiera, fuente de financiamiento de pymes colombianas. https://doi.org/https://ciencia.lasalle.edu.co/negocios_relaciones/263/.
- Martinčević I., S. Črnjević, and I. Klopotan, I. (2020). 'FinTech revolution in the financial industry,' in Proceedings of the Enterprise Research Innovation Conference, 6, pp. 563–571. <https://proceedings.entrenova.org/entrenova/article/view/357>.
- Molina, P., & Salguero, M. (2020). Desarrollo de la Banca Digital en Colombia. *Repositorio Institucional Universidad Católica de Colombia*. <https://doi.org/https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/25663/1/ENSAYO%20GRADO%202020.pdf>
- Márquez R. y Botero C. (2021) Análisis comparativo de la evolución e impacto en la banca de las Fintech en México y Colombia. <https://orcid.org/0000-0003-4317-5065>.
- Martínez, D., & Montaña, L. (2021). El papel de las Fintech en la Inclusión Financiera, fuente de financiamiento de pymes colombianas. https://doi.org/https://ciencia.lasalle.edu.co/negocios_relaciones/263/.
- Nair, Veeragandham, Pamnani, Prasad y Guruprasad (2021). Impact of COVID-19 On Fintech Industry Department of PGDM, Universal Business School, Karjat, India. International Journal of Research in Engineering, Science and Management Volume 4, Issue 2, <https://www.ijresm.com> | ISSN (Online): 2581-5792-.
- Organización de Naciones Unidas -ONU. 2020. Igualdad de género y empoderamiento de la mujer. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equa>.
- OECD (2020). Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition <http://www.oecd.org/daf/competition/digital-disruption-in-financial-markets.htm>.
- Portafolio. (2019). Desarrollo FinTech, de la mano con la educación financiera. Recuperado de <https://www.portafolio.co/tendencias/desarrollo-FinTech-de-la-mano-con-la-educacion->

financiera-534299.

Restrepo, E. (2020). El rol de las FinTech en la Inclusión Financiera: Una aproximación a los servicios bancarios y el mercado crediticio colombiano. Colegio de Estudios Superiores de Administración. Bogotá.

[//efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2460/ADM_108494927_2020_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/2460/ADM_108494927_2020_1.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

Reporte de Inclusión Financiera –RIF. (2020). Superintendencia Financiera de Colombia. <https://www.bancadelasoportunidades.gov.co/es/reportes/312>.

Robert, B. (2018). Questions to ask before trying a neobank – Mode of access: <https://www.bankrate.com/banking/5-questions-to-ask-before-trying-a-neobank>. – Date of access: 27.03.

Sahay, R., von Allmen, U. E., Lahreche, A., Khera, P., Ogawa, S., Bazarbash, M., & Beaton, K. 2020. The Promise of Fintech; Financial Inclusion in the Post COVID-19 Era (No. 20/09). International Monetary Fund <https://www.imf.org/en/Publications/Departmental-Papers-Policy-Papers/Issues/2020/06/29/The-Promise-of-Fintech-Financial-Inclusion-in-the-Post-COVID-19-Era-48623>.

Suarez, S. (2021). Nuevas Soluciones Financieras frente a la Reactivación Económica. <https://revistaempresarial.com/finanzas/soluciones-financieras/>.

Soloviev, V. (2018). FinTech ecosystem in Russia', in 2018 Eleventh International Conference 'Management of large-scale system development', Moscow, Russia, pp. 1–5. <https://ieeexplore.ieee.org/document/8551808>

Superintendencia Financiera de Colombia. 2021. Innovarómetro SFC "Hacia una agenda de innovación financiera y tecnológica pos-COVID-19". Obtenido de <https://www.superfinanciera.gov.co/descargas/institucional/pubFile1057185/informe-innovarometro-2021.docx>

Tosun, P. (2020). 'Brand trust for digital-only bank brands: consumer insights from an emerging market,' presented at the ATLAS 7th International Conference on Social Sciences, Budapest, Hungary.

https://www.researchgate.net/publication/344750050_BRAND_TRUST_FOR_DIGITAL-ONLY_BANK_BRANDS_CONSUMER_INSIGHTS_FROM_AN_EMERGING_MARKET.

Watkins, S. (2018). Neo-Banking: What – Another Innovation? – Mode of access: <http://www.pertechindustries.com/neo-banking-what-another-innovation>. – Date of access: 27.03.

Normas y Leyes:

Decreto 1692 de 2020

Decreto 2076 de 2017

Decreto 1692 de 2020

Ley 1735 de 2014

Ley 1955 de 2019

BIODATA

Manuel Antonio Pérez Vásquez es PhD. En Ciencias Sociales Mención Gerencia, MBA en Administración y Dirección De Empresas, Magister en Negocios Internacionales e Integración, Especialista en Negocios Internacionales, Profesional en Negocios y Finanzas Internacionales. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3234-6260>

Francia Helena Prieto Baldovino es Administradora de Empresas egresada de la Universidad Cooperativa de Colombia de Medellín. Doctora en Educación. Magíster en Administración de Empresas MBA, Especialista en Gerencia del Recursos Humano y Especialista en Investigación Aplicada a la Educación. Docente Investigador de Tiempo Completo de la Universidad del Sinú, UNISINÚ. Miembro del grupo de investigación CUS, UNISINÚ. Categorizada en MINCIENCIAS en Asociada I. Cuenta con producción en investigación en las áreas de la Gestión Humana, la Historia Empresarial y las Organizaciones. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0834-7397>.

Leonardo Antonio Díaz Pertuz es Doctor en Ciencias de la Educación, Doctorante en Administración, PostDoctor en Estado, Política Pública y Paz Social, Magister en Gestión de Organizaciones, Especialista en Planeación Estratégica y Prospectiva, Administrador de Empresas. Especialista en Ciencias Química, Licenciado en Química y Biología.. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8588-1075>

Alejandro Noboa Silva es Sociólogo. Doctor en ciencias políticas y sociología por la universidad complutense de Madrid. Docente e investigador de la Universidad de la Republica; miembro del grupo de estudios de la participación y la descentralización. Ha realizado investigaciones en sociología de las organizaciones y participación ciudadana. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8783-9308>.