



Fintech marcan el ritmo de las finanzas colaborativas e inclusivas

Por Miranda Hernández Landavazo, Channel Marketing Manager de Opengear para Latinoamérica

En el entorno económico actual, la incertidumbre complica el flujo ágil de procesos y aplicaciones de la tecnología financiera. Las fintech sólidas ofrecen a los clientes más opciones y comodidad, y al mismo tiempo aportan tecnología e innovación que conduce a los sistemas bancarios a modernizar el ecosistema financiero, dado que será la gestión de datos lo que habilite la competitividad y la democratización conectada de datos dentro de las organizaciones.

A fin de hacer frente a los retos económicos, las fintech se dirigen ahora en 2 direcciones:

- Expansión a nuevas líneas de negocio y características de productos, incluyendo los no financieros.
- Apuntar más vigorosamente a los clientes empresariales.

La primera táctica de supervivencia es acelerar los esfuerzos de diversificación, una estrategia que ya hemos visto en el ecosistema desde hace tiempo y que ahora se ha vuelto más vital que nunca, especialmente para los fintech. Los líderes de fintech están agrupando servicios para monetizar mejor a sus clientes existentes, construir barreras comerciales y reducir su dependencia de líneas de negocio consideradas ahora más riesgosas.

CB Insights, en su reporte, "[11 Tech Trends To Watch Closely in 2023](#)", afirma que "veremos más marcas de fintech que se mueven para convertirse en algo parecido a una super app que conecte ecosistemas en los que los usuarios pueden administrar su dinero, hacer compras, adquirir seguros y más; incluso podremos ver el agregado de funcionalidades de mensajería para permitir que los clientes se comuniquen entre sí: Un paso no financiero a la manera de las exitosas aplicaciones asiáticas".

Hoy en día, las ventajas competitivas más duraderas se están construyendo sobre bases tecnológicas como consolidación de redes, análisis de datos y la generación de un verdadero

compromiso dentro de un ecosistema de productos. Las fintech son una fuerza indiscutible para el crecimiento, la modernización y la satisfacción del cliente en el sistema financiero.

Además de los nuevos productos, las fintech están aprovechando sus ventajas tecnológicas para sobrellevar las condiciones económicas actuales buscando un mercado más estable con una cartera de clientes empresarial. Los consumidores y las pequeñas empresas pueden constituir un riesgo de fuga cuando el mercado se complica y algunas fintech están buscando pilares sólidos para evitar esa exposición.

¿Cómo captar más valor en el ecosistema de las fintech?

Según el Informe “Fintech en América Latina”, del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), Chile, Colombia y México son los países que avanzan fuertemente en sus regulaciones de Open Banking, sentando así las bases para que el sector crezca a través de la innovación tecnológica. En la región hay más de dos mil 482 fintech (una cuarta parte de las que existen a nivel mundial), con Brasil (31%) liderando la lista, seguido por México (21%), Colombia (11%), Argentina (11%) y Chile (7%).

Las fintech tienen clara la necesidad de pensar en la infraestructura tecnológica fundamental para las finanzas digitales: Hacer que la infraestructura de datos subyacente sea eficiente, no a través del arbitraje de eficiencias, sino creando un mayor valor comercial para el mercado. Ya sea desde inversiones estratégicas o desde la expansión de productos, las ganancias financieras dan cuenta de la eficiencia de los diferentes usos que la inteligencia artificial puede dar a la información de los usuarios.

El análisis de esta información impulsa la mejora continua y permite tomar decisiones mejor informadas alrededor del uso de los recursos; además, proporciona data sobre los factores de oferta y demanda que afectan las inversiones en tecnología.

Por ejemplo, los datos que antes se encontraban en silos separados –registros de recursos humanos, gestión de proyectos, repositorios de códigos, herramientas de comunicación, finanzas y recibos de pago– ahora se pueden entrelazar de manera que revelen información que permite a los líderes realizar un seguimiento de las señales de rendimiento objetivas a un nivel granular.

Soluciones de pago e historial crediticio

Una tendencia destacada de la IA en el negocio fintech es el uso generalizado y la integración de soluciones de pago móvil inteligente, ya que los clientes de todo el mundo se vuelven más dependientes de los métodos de pago digitales que de las billeteras tradicionales.

Las decisiones de IA sobre puntajes crediticios se basan en una gran cantidad de datos, como ingresos totales, historial crediticio, análisis de transacciones, experiencia laboral, etc. El resultado es que los puntajes de crédito que utilizan inteligencia artificial brindan evaluaciones crediticias individuales y sensibles basados en varios factores adicionales en tiempo real, lo que potencialmente permite que más personas con ingresos accedan al financiamiento rápidamente.

Las fintech quieren ofrecer crédito, pero también quieren cobrar el precio correcto. Pueden evitar cobrar de más a los clientes confiables y cobrar de menos a los clientes riesgosos observando sus puntajes de crédito. La inteligencia artificial les permite ver los datos de sus propios clientes y sacar conclusiones. A partir de estos portafolios, la inteligencia artificial puede iniciar diferentes tipos de conexiones.

Por ejemplo, el trabajo y la dirección son fuentes obvias de información, pero incluso detalles como el proveedor de correo electrónico de alguien podría mostrar más o menos confiabilidad.

Las organizaciones también lo están utilizando para crear sistemas más sólidos de detección y prevención de fraudes y ayudar a acelerar las evaluaciones de riesgos y la detección de actividades inusuales o sospechosas.

El servicio al cliente y la gestión de relaciones es otra área crítica donde las tecnologías de inteligencia artificial brindan un valor tangible. Las fintech pueden usar chatbots para responder rápidamente las preguntas de los clientes y mejorar la experiencia general de los usuarios con sus productos y servicios, ya que permiten hasta cierto punto adecuar la atención al cliente y brindar asesoramiento experto a bajo costo.

Open Banking, inclusión y experiencia del usuario

A medida que la competencia entre las fintech se incrementa y desafían los modos y costumbres del sistema bancario tradicional, las tecnologías de banca abierta ofrecen la posibilidad de que las instituciones superen sus limitantes y así obtengan participación de mercado y sirvan mejor a los usuarios, generando beneficios para ellas y sus clientes.

En un panorama en el que las múltiples generaciones conviven, las demandas de los clientes son diversas y amplias. Competir con nuevos actores financieros es un desafío que obliga a las instituciones a adoptar modelos comerciales basados en interfaces de programación de aplicaciones (API, por sus siglas en inglés) que permiten que las aplicaciones y los lenguajes de software se comuniquen entre sí.

Por el lado del consumidor, la privacidad y la seguridad de los datos personales se están convirtiendo en una preocupación cada vez mayor. Por el lado comercial, el libre flujo de datos tiene el potencial de permitir que las instituciones innoven, creando competencia y más opciones para los consumidores y las pequeñas y medianas empresas (PyME), que históricamente han sido consideradas como un riesgo para los bancos. Esto los ha llevado a tener servicios limitados para elegir, siendo el acceso al crédito una preocupación constante.

Así, en la práctica, un consumidor podrá acceder a varios productos financieros, con menores comisiones, ofrecidos por diferentes proveedores, a través de una API. Al compartir datos, las instituciones pueden ampliar el alcance de los clientes, acelerar la adopción de nuevas tecnologías y crear nuevas fuentes de ingresos.

Al aumentar la comodidad del cliente con la forma en que utilizan los servicios financieros, los proveedores podrán ofrecer productos a aquellos que anteriormente no eran elegibles. Las poblaciones "no bancarizadas" –que actualmente están desatendidas por las instituciones financieras, y sus procedimientos largos, complejos y, a menudo, intimidantes para abrir cuentas y solicitar préstamos– muy bien podrían ver caer estas barreras de acceso si la banca abierta se implementa de manera inclusiva.

Mientras que los principales candidatos claros para la agregación de datos financieros han surgido en los mercados desarrollados, pueden percibirse nuevas oportunidades en mercados emergentes para impulsar la próxima ola de banca abierta. Con su solidez financiera, y la capa de infraestructura de datos y pagos, las fintech ayudarán a impulsar la próxima ola de innovación financiera en Latinoamérica, permitiendo la creación de soluciones financieras más inclusivas.

Para las empresas y usuarios, vivimos un tiempo muy especial para que los intermediarios financieros de Latinoamérica se unan y fortalezcan entre sí; se trata de apoyar al crecimiento regional de la economía, aprovechar vínculos y fortalezas, compartir mejores prácticas e identificar las oportunidades que permitan aprovechar al máximo el esfuerzo de cada iniciativa. En ello juegan un papel primordial las capacidades técnicas y operativas, principalmente en las API y la inteligencia artificial –y la infraestructura de redes que las mantiene activas y disponibles 24/7– a fin de garantizar sistemas abiertos que generen confianza y controles para mantener la privacidad de la información.