

# APROXIMACIÓN AL MUNDO DE LAS *FINTECH* EN AMÉRICA

Aportes para el debate de los trabajadores

Soledad Giudice, Natalia Otero y Aníbal Peluffo

Octubre 2021



De forma muy rápida, en el sector financiero irrumpieron y se multiplicaron las *fintech*. Para los trabajadores y los sindicatos, se trata de un mundo nuevo en el que las condiciones de trabajo y el perfil de los empleados son totalmente distintos de lo tradicional.



La regulación, la protección de los usuarios y las políticas que acompañen el desarrollo de las *fintech* serán claves si se pretende orientar los avances tecnológicos hacia una mayor inclusión social, a través de un mejor acceso a los servicios financieros para toda la población.



Los trabajadores y sus sindicatos tienen muchos frentes que atender y debates para dar. Este material pretende ser un insumo para comprender mejor el fenómeno y aportar a la construcción de posturas sobre el tema.



FES SINDICAL



aebu

Asociación de Bancarios del Uruguay  
Filial PIT-CNT

UAI  
global  
union

FRIEDRICH  
EBERT  
STIFTUNG



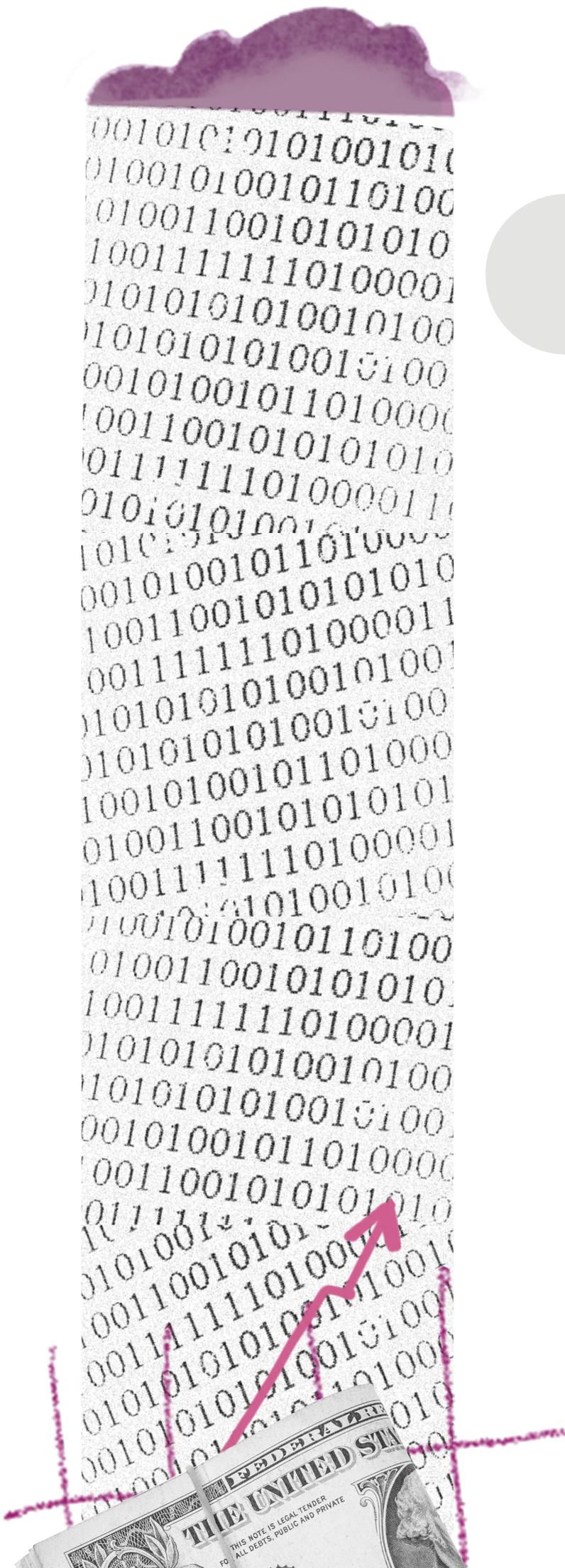


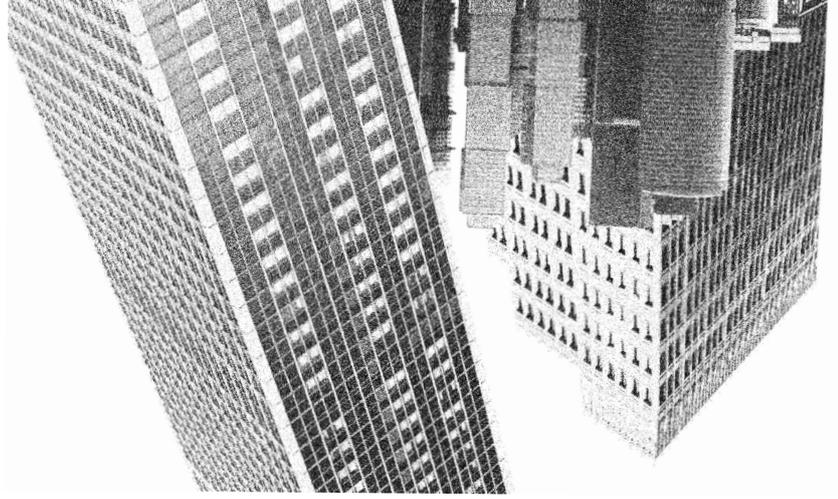
# Índice

<b>AGRADECIMIENTOS</b>	4
<b>PRESENTACIÓN</b>	5
<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	6
<b>2. ¿QUÉ SON?</b>	7
<b>3. ¿CÓMO Y DÓNDE?</b>	9
3.1 Pagos y transferencias.....	11
3.2 Préstamos y financiamiento colectivo .....	11
3.3 Gestión de finanzas .....	12
3.4 Gestión patrimonial .....	12
3.5 Negociación de activos y mercados de capital .....	13
3.6 Soluciones tecnológicas empresariales para las instituciones financieras.....	13
3.7 Bancos digitales .....	13
3.8 Puntaje crediticio.....	13
3.9 Venta de seguros: <i>insurtech</i> .....	14
3.10 Regulación: <i>regtech</i> .....	14
<b>4. ¿POR Y PARA QUÉ?</b>	16
<b>5. ¿CON QUÉ REGLAS?</b>	20
5.1 Ley integral .....	20
5.2 Oficinas de innovación.....	21
5.3 <i>Sandboxes</i> .....	21
5.4 Regulación por subsegmentos .....	22
5.5 Percepción .....	23
<b>6. ¿CON QUIÉNES?</b>	24
6.1 Sindicalización.....	26
<b>7. ¿HACIA DÓNDE?</b>	29
<b>ALGUNAS PALABRAS CLAVE</b>	31
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	32

## AGRADECIMIENTOS

Para este trabajo se recabaron opiniones de distintos agentes relacionados con la temática. Se destacan el aporte y la elaboración de materiales y valoraciones de los siguientes sindicatos: Asociación Bancaria de Argentina, Contraf-cur de Brasil, Asociación Colombiana de Empleados Bancarios, Communications Workers of America de Estados Unidos y rsu de Dinamarca. También se recibieron valiosos aportes de la Cámara Uruguaya de Fintech, FinteChile, la Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información, la Oficina de Innovación del Banco Central del Uruguay y los consultores Martín Lavalleja (CEPAL) y Sebastián Olivera.





## PRESENTACIÓN

Dentro de las fuerzas transformadoras que van configurando el denominado trabajo del futuro, el cambio tecnológico es una de las que están causando mayores efectos en las formas de organización empresarial y, por ende, en las relaciones y derechos laborales.

La pandemia que comenzó a principios de 2020 aceleró algunos procesos de cambio y disparó fenómenos como este al que nos aproximamos en este estudio: *fintech*, lo que en una definición básica sería la aplicación de la tecnología a las finanzas.

Con este documento se busca aportar un material que permita entender el fenómeno de las empresas *fintech*, principalmente para que quienes lo lean generen sus primeras ideas y tengan insumos para debatir y formar posturas propias.

Se trata de un tema nuevo que sin dudas tiene impactos importantes en el sector financiero, en el empleo y también en la forma en que las personas se relacionan con los servicios financieros.

Para eso se intentará exponer de la forma más sencilla posible qué son las *fintech*, cómo se explica su crecimiento, qué hacen y de qué forma, dónde se ubican, cómo se relacionan con las trabajadoras y los trabajadores, cómo se relacionan con los usuarios y cómo lo hacen con el Estado, es decir, con la regulación.

Tanto a UNI Américas como al proyecto FES Sindical Regional nos parece relevante contribuir a la generación de información y aportes para el uso de las y los sindicalistas de la región. De esta forma, estaremos contribuyendo a que el sector se desarrolle en diálogo con las trabajadoras y los trabajadores y asegurando los derechos laborales en todas las empresas del sector.

**MARCIO MONZANE**

UNI Américas

**DÖRTE WOLLRAD**

FES Sindical Regional

# 1

## INTRODUCCIÓN

Con el objetivo de acercarnos al fenómeno de las *fintech*, para coadyuvar a entenderlo en toda su complejidad y ver con mayor claridad el impacto en las relaciones y derechos laborales, presentamos este documento.

Por lo tanto, cuando el lector recorra este trabajo se encontrará con distintas preguntas que buscan abarcar su complejidad y que titulan cada apartado:

*¿Qué son?* Se presentan las definiciones de *fintech*.

*¿Cómo y dónde?* Se expone sobre las distintas actividades de las *fintech* y de los países donde operan.

*¿Por y para qué?* Se intenta explicar las tendencias que dieron lugar a su crecimiento y entender su impacto en los usuarios, en la inclusión y en la educación financiera.

*¿Con qué reglas?* Se presentan las normas que se aplican para regular las *fintech* en los distintos países.

*¿Con quiénes?* Se refiere al mercado laboral y las experiencias de los sindicatos.

*¿Hacia dónde?* Se intenta una síntesis de lo que dejaron el trabajo y el proceso de entrevistas sobre el tema, buscando generar una agenda de discusión y debate sobre las *fintech* hacia el futuro desde la perspectiva de los trabajadores.

Dado que el fenómeno *fintech* cambia muy rápidamente, este material no tiene intención de ser definitivo, sino parte de un proceso de reflexión que permita a los trabajadores y dirigentes sindicales abordar el tema con la mayor cantidad de elementos posible.

## 2

## ¿QUÉ SON?

### Qué son las *fintech*, cómo se definen, de qué forma se desarrollan y cuál es su relación con el sistema tradicional.

La primera pregunta que se presenta al investigar este tema es qué son las *fintech*. La respuesta parecería obvia, ya que su nombre viene de unir las palabras *finanzas* y *tecnología*, por lo tanto son empresas que proveen servicios financieros a través de medios tecnológicos.

Pero no es tan sencillo; en el mundo de las *fintech* no están todos de acuerdo en cómo definir las, algunas empresas que parecerían calificar para llevar ese nombre en realidad no se consideran *fintech* o no forman parte ese *ecosistema*.

Por eso se usan distintas definiciones y al menos, aunque exista polémica sobre estas, es necesario tenerlas en cuenta para entender mejor de qué se está hablando.

Como se mencionaba, la primera aproximación es «empresas que prestan servicios financieros sobre una base tecnológica». Pero no es una definición muy clara. Para empezar, hay muchas empresas tradicionales, como los bancos, que se apoyan casi completamente en tecnología para prestar sus servicios. También algunas empresas de *software* que trabajan para el sistema financiero pueden estar dentro de ese universo y no deberían considerarse *fintech*.

Otra definición, que hace un poco más pequeño el grupo de empresas, es que deben ser «disruptivas», es decir que por su forma de prestar el servicio hayan generado un cambio respecto a lo anterior y que este sea relevante y más eficiente que lo que existía. Pero esta es tal vez una definición muy exigente, dado que no todas las empresas pueden ser disruptivas respecto a lo anterior. En ese sentido, una posibilidad es considerar que una *fintech* intenta «resolver un solo problema financiero mejor que nadie», al menos en su mecanismo u operativa.

Pero eso puede no ser suficiente, porque otra de las características de las *fintech* es que su modelo de negocios debe ser escalable, debe poder crecer y ser aplicable a escala global. Esto quiere decir que solo aplicar tecnología o resolver un problema no hace a una *fintech*; lo que importa es que su modelo de negocios se pueda escalar.

Por último, hay quienes vinculan a las *fintech* con medidas cronológicas; por ejemplo, «son empresas que comenzaron

a desarrollarse a partir de 2015». Si bien parece algo arbitrario, este tipo de definición busca reflejar que están vinculadas a determinadas generaciones (*millennials* y *centennials*) que en determinado momento llegaron a la edad para demandar estos servicios de forma distinta que las generaciones anteriores.

Es que incluso son diferentes en la forma en que se desarrollan y crecen como empresas. A diferencia de las modalidades del sistema financiero tradicional, que pueden ser «orgánicas» o desarrollarse mediante fusiones o adquisiciones de otras empresas, en el mundo de las *fintech* es muy importante el concepto de *startup*. Más que una empresa son una idea de negocio que se puede transformar en una empresa con el propósito de crecer de forma muy veloz.

Este modelo está muy asociado al sector tecnológico y apuesta a las rondas de inversión como método principal de crecimiento, pasando por fases que implican distintas etapas de desarrollo de la *startup* y que se asocian con niveles de capital y de facturación cada vez mayores. Normalmente se denomina a las etapas iniciales *pre-seed* (presemilla) y *seed* (semilla). En el primer caso se trata de una idea de negocio que tiene potencial y por ello tiene la capacidad de conseguir fondos para ser validada e ir por los primeros clientes, que es la segunda etapa.

Luego viene la *serie A*, en la que la empresa capta fondos para su fase temprana, es decir, para comenzar a crecer con un producto mínimo y empezar a generar su clientela. La *serie B* de financiamiento está asociada al crecimiento, en ella se espera que la empresa genere una base sólida de clientes y un flujo de ingreso que se pueda proyectar a futuro para seguir creciendo. A partir de ese punto, de la *serie C* en adelante, el objetivo es la mayor expansión y escala posibles.

Así como son un fenómeno más o menos nuevo, la forma en que las *fintech* se relacionan con las otras empresas del sistema financiero y con las personas también es novedosa.

Su forma de hacer las cosas es muy dinámica. Ofrecen caminos rápidos y sencillos para obtener los servicios, pero como vendedoras de productos financieros también tienen el desafío de generar confianza en los usuarios, algo que es uno de los principales activos del sistema financiero más tradicional. Para las empresas del sector esto es parte del servicio que venden y es intransferible. En esto a las *fintech* aún les queda mucho por avanzar, dado que comienzan como *startups* y a

veces tienen una vida muy corta, sin el tiempo necesario para generar la confianza que los usuarios suelen depositar en los bancos o aseguradoras, por ejemplo.

Por eso las *fintech* suelen insertarse en el sistema financiero existente de distintas formas, que además han ido cambiando con el tiempo. En un principio parecía un escenario más que nada de competencia con las empresas tradicionales, pero con el paso del tiempo se confirmó también —y cada vez más— una complementariedad, es decir, formas de cooperación, asociación y también adquisiciones.

Esto depende mucho del tipo de actividad que desarrollen las *fintech*. En algunos casos la relación sigue siendo principalmente de competencia, como por ejemplo en el segmento de préstamos o en el manejo de inversiones.

Es interesante observar cómo las distintas formas en que se relacionan las empresas generan efectos diferentes en los trabajadores, tanto en el empleo como en las condiciones laborales. Por eso es importante entender dónde están los puntos de encuentro entre el negocio *fintech* y el sistema financiero tradicional.

Es que mientras los bancos y otras empresas necesitan de la agilidad y cercanía con el usuario que presentan las *fintech*, estas precisan la solidez, la confianza y el manejo de la regulación que tienen las empresas más tradicionales. Ya en 2017 el 55% de las entidades financieras trabajaban en sociedad con alguna *fintech* (KPMG, 2017).

Esos rivales disruptivos que se suponía que iban a desbancar a las grandes y viejas empresas financieras pasaron a ser aliados o incluso son adquiridos por estas. En los últimos años esto es lo más normal, y se mira con preocupación a nuevos jugadores enormes, las llamadas *bigtech* (Google, Facebook, Amazon, Apple, etc.), que más tarde o más temprano dominarán el mercado financiero mundial.

Actualmente los bancos más grandes tienen áreas de innovación muy fuertes en recursos humanos y en inversión, y buscan desarrollar rápidamente productos que compitan con los que ofrecen las *fintech*. Al mismo tiempo realizan adquisiciones cuando se les presentan oportunidades de incorporar *fintech* ya maduras con productos en funcionamiento. El ejecutivo principal de Itaú para Argentina, Paraguay y Uruguay señaló que «la estrategia principal es la transformación digital de la propia organización. Pero siempre mirando si hay oportunidades en el mercado» (Tiscornia, 2021).

Es así como las *fintech* casi son parte del mapa del sistema financiero tradicional y representan a lo sumo una competencia que resulta complementaria de los servicios ya existentes. Y en los casos de cooperación, se han centrado en la parte del negocio que implica más contacto con el cliente, aprovechando su talento para determinar las preferencias y su agilidad; en menor medida, las *fintech* tomaron tareas de *back office* o procesos internos, y se espera que esto se dé cada vez más en los próximos años.

Es esperable que a futuro más *fintech* participen en tareas de *back office* que generen ahorros importantes en horas de trabajo a las instituciones (por ejemplo, utilizando tecnologías como *blockchain*), pero actualmente predomina su orientación a la fase de contacto con los clientes.

La forma de integración más común entre *fintech* y empresas tradicionales ha sido la asociación (61%), luego el desarrollo interno de la tecnología (50%), en tercer lugar la contratación de servicios puntuales (36%) y por último la adquisición de la empresa (24%). Hacia el futuro se espera que esto cambie: asociación 81% de los casos, desarrollo interno 52%, compra 37% y contratación 33% (KPMG, 2017).



### 3

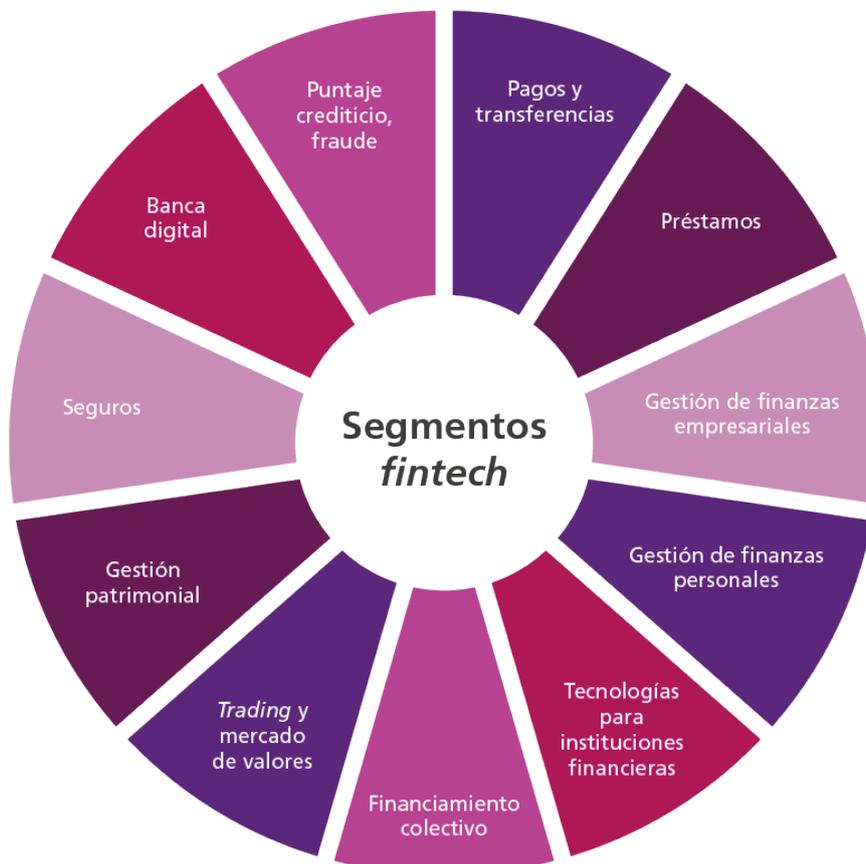
## ¿CÓMO Y DÓNDE?

### De qué manera las *fintech* proveen los servicios, en qué segmentos y en qué países se han desarrollado.

Para seguir entendiendo cómo funciona el universo de las *fintech*, una buena forma es ver en qué segmentos se puede dividir su negocio. Hay *fintech* que brindan servicios bancarios tradicionales como los préstamos, la colocación de ahorros e inversiones, pero también seguros (*insurtech*), regulación, educación financiera, financiamiento colectivo, administración de finanzas empresariales o personales y también sistemas de pagos.

No es buena idea pensar en el fenómeno *fintech* como algo homogéneo y estático. Suelen ser ecosistemas de empresas y *startups* que dan servicios de maneras muy diversas, son un campo muy fértil para la innovación y la modalidad de prueba y error. Por ello es tan difícil saber cosas básicas como el tamaño del mercado o las distintas categorías de *fintech* que existen. De los numerosos informes existentes se han tomado algunas clasificaciones y datos para tratar de entender mejor el fenómeno (figura 1).

Figura 1.  
Segmentos *fintech*



Fuente: Elaboración propia en base a BID, Finnovista y KPMG.

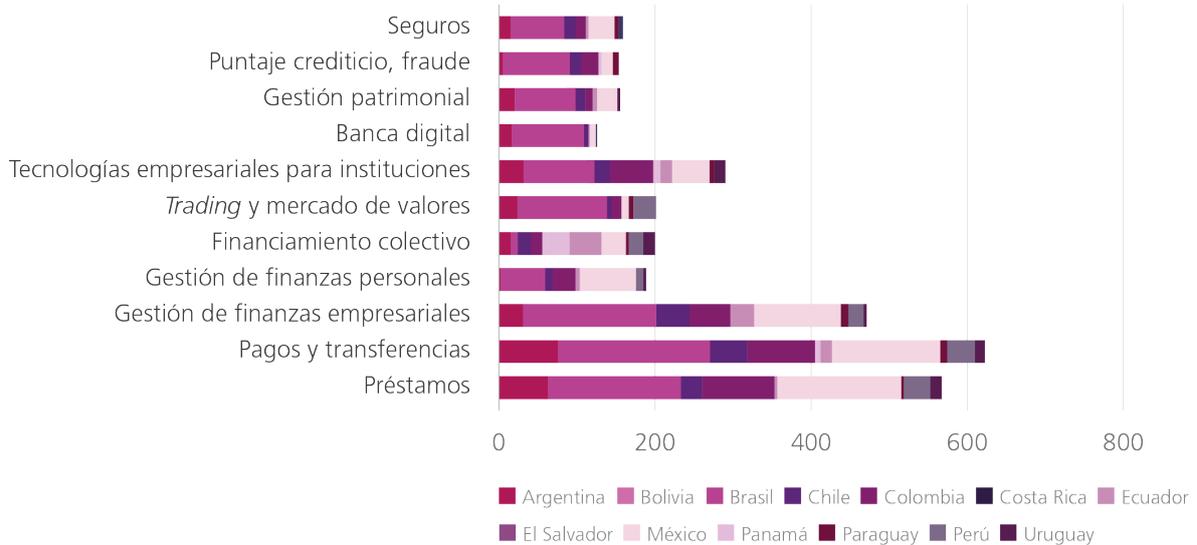
En 2018 había en América Latina casi 1.200 empresas *fintech* (Banco Interamericano de Desarrollo [BID] y otros, 2018) y se estimaba que en Estados Unidos eran el triple. Es seguro que esos números aumentaron de manera importante, teniendo en cuenta lo que pasó en los distintos países. En Brasil había un tercio del total de América Latina, seguido de México con 23% y Colombia con 13%. Canadá tenía un número similar al de México.

Estas empresas canalizaban créditos (directos y de forma alternativa) por cerca de USD 4.600 millones en 2018 e inversiones por un monto similar solo en América Latina, con Brasil como gran protagonista (Bank for International Settlements [BIS], 2020). Si bien esa cifra de créditos ha crecido exponencialmente en los últimos años, representaba cerca de 0,1% del producto bruto interno (PBI) de la región, mientras el crédito total de los bancos estaba algo por encima de 40%.

Por tratarse de un fenómeno muy dinámico y cambiante, se hizo el siguiente mapeo tomando como base los datos citados del BID, y se actualizaron algunos países con lo último disponible, pero es simplemente una aproximación.

En algunos países de América Central como Bahamas, Trinidad y Tobago, Barbados, Islas Caimán, Antigua y Barbuda y Jamaica, las *fintech* tienen un desarrollo incipiente, con pocas empresas y casi no hay información disponible. Sin embargo, se espera que estos mercados tengan un mayor desarrollo a futuro, y en varios casos se han desarrollado regulaciones previas al crecimiento de la industria basadas en recomendaciones de países que cuentan con experiencia (figura 2). Esto se verá en el capítulo correspondiente.

Figura 2.



### Segmentos *fintech* en América Latina

Fuente: Elaboración propia con base en datos de BID, Finnovista y otros.

### 3.1 PAGOS Y TRANSFERENCIAS

Estas empresas funcionan normalmente a través de una institución financiera regulada donde la persona tiene una cuenta y permiten hacer compras, pagos o realizar transferencias a terceros usando dispositivos digitales. El crecimiento de este tipo de *fintech* en la región tiene que ver con el importante número de personas que se encontraban excluidas del sistema financiero tradicional y comenzaron a acceder a algunos servicios básicos, lo que implicó un gran espacio para el desarrollo de la actividad.

Dentro de este segmento *fintech* existen otros; el más común son las aplicaciones de celulares o las plataformas de internet que conectan las cuentas bancarias o no bancarias de las personas con los comercios. Otra variante son las *fintech* que facilitan el envío de remesas y sustituyen a las formas tradicionales al realizar envíos de dinero de una forma más rápida y segura porque no requieren traslado de dinero en efectivo. Las billeteras electrónicas o *e-wallets* brindan prácticamente todos esos servicios en una sola aplicación. Con medidas de seguridad para comprobar la identidad, las personas pueden tener distintas cuentas y tarjetas de crédito en una misma plataforma.

Figura 3.  
Segmentos *fintech* en América del Norte



Fuente: Elaboración propia con base en datos de BID, Finnovista y otros.

Para los usuarios, la posibilidad de realizar numerosas transacciones sin requerir la presencialidad significó, además de algo cómodo y novedoso, una buena alternativa para un contexto como el que derivó de la pandemia de covid-19, en el que se buscaron formas de lograr el mayor distanciamiento físico posible para reducir los contagios.

### 3.2 PRÉSTAMOS Y FINANCIAMIENTO COLECTIVO

Este es el segundo segmento en importancia en América Latina, considerando los préstamos tradicionales, los préstamos entre pares y las plataformas de *crowdfunding* o financiamiento colectivo.

Estas *fintech* fueron una respuesta para un número grande de personas y empresas que tienen dificultades para acceder a crédito a través del sistema financiero tradicional. Permiten a agentes de cualquier parte del mundo ofrecer dinero a otros sin importar la distancia física, y tienen como principal innovación —en casos como los préstamos entre pares— la posibilidad de establecer contacto entre las partes en un esquema de mediación financiera.

En esta categoría están las empresas que prestan fondos propios (cerca del 75%) y una minoría de préstamos entre pares (*peer to peer* o *p2p*) que conectan personas con excedentes de fondos con otras que necesitan financiamiento. Si bien este segmento apunta tanto a personas como a empresas, en los hechos la gran mayoría de estas empresas están dirigidas a consumidores (cerca de dos tercios).

Presencia en América Latina	25% del total
Presencia en América del Norte	10% del total
Países donde predominan	Bolivia, Costa Rica y Argentina
Países con mayor cantidad	Estados Unidos, Brasil y México

Se puede distinguir también el caso del financiamiento colectivo o *crowdfunding*. Es un método alternativo para conseguir fondos que no existe en el sector tradicional; básicamente numerosos agentes financian un proyecto y se unen a través de una plataforma para hacerlo.

Existen varios tipos de *crowdfunding*: algunos con la modalidad de donaciones, sin que los inversores reciban nada a cambio; otros en los que se exige algún tipo de recompensa como puede ser publicidad u obtener algún canje de producto, y existe otro grupo en el cual el capital prestado supone una inversión con el fin de obtener ganancias por la participación. Existe también el *crowdlending*, un préstamo en el que los fondos son aportados por muchos prestamistas a la vez.

Lo más interesante de esta forma de financiamiento es que muchas pequeñas inversiones de un gran número de personas hacen viable un proyecto, y es al mismo tiempo una oportunidad de inversión para montos que tal vez no pueden acceder a otras opciones. En general, quien tiene el proyecto lo sube a una plataforma de este tipo, y allí se valoran las formas de financiamiento posibles y se publica. En caso de llegar al monto necesario en determinado tiempo, se lleva a cabo.

<b>Presencia en América Latina</b>	26% del total
<b>Presencia en América del Norte</b>	26% del total
<b>Países donde predominan</b>	Colombia, Ecuador y Uruguay
<b>Países con mayor cantidad</b>	Estados Unidos, Brasil y México

### 3.3 GESTIÓN DE FINANZAS

Estas *fintech* tienen como objetivo facilitar las finanzas de los usuarios; para las empresas comúnmente se trata de *software* contable y herramientas de facturación electrónica para realizar tareas operativas en menos tiempo, reduciendo además los costos.

A su vez, permiten llevar un mayor control de los ingresos y gastos y adaptarse a los cambios regulatorios. En varios países de América Latina, por ejemplo, pasó a ser obligatoria la facturación electrónica, y en otros existen incentivos como la devolución de impuestos para las empresas que pasen a este sistema.

Dentro de esta área, hay *fintech* que también brindan asesoría para manejar los recursos y flujos de fondos con ayuda de la aplicación.

Las *fintech* que se dedican a las finanzas personales tienen como objetivo la administración de finanzas del hogar, así como la educación y planificación financiera. Estas plataformas permiten comparar los distintos productos financieros disponibles (por ejemplo, créditos), algo que ayuda a mejorar las decisiones y por lo tanto la salud financiera de las familias, con un potencial impacto positivo en su calidad de vida.

Existen también soluciones de ahorro y eficiencia financiera, que son cerca de la mitad de las *fintech* de este segmento. Son herramientas para ordenar el presupuesto del hogar y establecer pautas y metas de ahorro con el fin de ayudar a las personas a mejorar sus finanzas.

<b>Presencia en América Latina</b>	24% del total
<b>Presencia en América del Norte</b>	10% del total
<b>Países donde predominan</b>	Ecuador, Bolivia y México
<b>Países con mayor cantidad</b>	México, Brasil y Colombia

### 3.4 GESTIÓN PATRIMONIAL

Ofrecen servicios a personas y empresas para administrar su patrimonio o invertirlo. En general reúnen productos bancarios, acceso a mercados de valores, renta fija, gestión de cartera, fondos de inversión, planes de pensiones y jubilaciones, inversiones en el mercado inmobiliario, etcétera.

Antes de la aparición de estas *fintech*, quienes querían hacer este tipo de inversiones debían recurrir directamente a un banco o institución financiera de la cual ya eran clientes o a algún asesor bursátil o corredor de bolsa. Por lo general estas *fintech* no exigen montos muy elevados de capital inicial y compiten en sus precios ya que, al brindar su servicio exclusivamente *online*, sus costos son menores.

<b>Presencia en América Latina</b>	5% del total
<b>Presencia en América del Norte</b>	1% del total
<b>Países donde predominan</b>	Argentina, Brasil y Uruguay
<b>Países con mayor cantidad</b>	México, Brasil y Colombia

### 3.5 NEGOCIACIÓN DE ACTIVOS Y MERCADOS DE CAPITAL

Son algo más específicas que las de gestión patrimonial y se utilizan para invertir en instrumentos financieros como bonos y otros instrumentos de deuda, compraventa de monedas y alternativas como el bitcoin y otras criptomonedas.

Presencia en América Latina	5% del total
Presencia en América del Norte	6% del total
Países donde predominan	Perú, Paraguay y Bolivia
Países con mayor cantidad	Estados Unidos, Brasil y Canadá

### 3.6 SOLUCIONES TECNOLÓGICAS EMPRESARIALES PARA LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

Operan en las instituciones tradicionales y facilitan los servicios de estas en un escenario de incremento de la actividad digital. Por ejemplo, las aplicaciones de los bancos para conceder préstamos, realizar transferencias o pagos de una manera más cómoda para los usuarios ahorran tiempo y costos de traslado. Por estas características es que incluso se discute si se las puede considerar *fintech* o simplemente empresas de *software*.

Presencia en América Latina	8% del total
Presencia en América del Norte	11% del total
Países donde predominan	Uruguay, Bolivia y Costa Rica
Países con mayor cantidad	Estados Unidos, Brasil y Colombia

### 3.7 BANCOS DIGITALES

Estas *fintech* ofrecen todos los servicios que ofrece un banco tradicional, pero sin sucursal física. Actualmente enfrentan el desafío de obtener rentabilidad a partir de la base de clientes que en un inicio creció muy rápidamente.

Presencia en América Latina	2% del total
Presencia en América del Norte	Sin datos
Países donde predominan	Brasil, Argentina y Ecuador
Países con mayor cantidad	Brasil, Argentina y México

### 3.8 PUNTAJE CREDITICIO

Estas empresas analizan el riesgo crediticio de personas o empresas, son un sistema automático que decide la aprobación o no de una operación financiera. Actúan como analistas de riesgos, pero su innovación es que no siempre utilizan la misma información que las instituciones financieras tradicionales. Procesan datos personales del cliente, su flujo financiero, historial crediticio, ingresos, bienes y otros para brindar un *score* crediticio alternativo.

Presencia en América Latina	1% del total
Presencia en América del Norte	1% del total
Países donde predominan	Brasil, Chile y Colombia
Países con mayor cantidad	Brasil, Canadá y Colombia

### 3.9 VENTA DE SEGUROS: *INSURTECH*

Las *insurtech* le permiten al usuario conseguir un producto de manera más rápida y sin necesidad de comunicarse con un agente asegurador, en general mediante la respuesta de un cuestionario, con el cual las empresas pueden ofrecer incluso un producto a medida. Les resulta más fácil captar clientes y expandir el negocio, incluso a otros países.

Presencia en América Latina	4% del total
Presencia en América del Norte	35% del total
Países donde predominan	Estados Unidos, Canadá y Chile
Países con mayor cantidad	Estados Unidos, Canadá y Brasil

### 3.10 REGULACIÓN: *REGTECH*

El segmento llamado *regtech* incluye plataformas que asisten a empresas en temas regulatorios y de cumplimiento, con el fin de solucionar algunos de los problemas típicos que tienen

las empresas chicas para dedicar horas y personal a cumplir con las exigencias de la normativa. Sobre este segmento no había demasiados datos cuando se hizo este mapeo (tabla 1).

Tabla 1:  
Mapeo por país y por tipo de *fintech*

Países/tipo de <i>fintech</i>	Préstamos	Pagos y transferencias	Gestión de finanzas empresariales	Gestión de finanzas personales	Financiamiento colectivo	Negociación de activos y mercado de capital	<i>Fintech</i>
Argentina	Mayor	Mayor	Mayor	Similar	Similar	Similar	10%
Bolivia	Ausencia de datos	Mayor	Mayor	Mayor	Ausencia de datos	Mayor	1%
Brasil	Similar	Similar	Similar	Similar	Similar	Mayor	33%
Chile	Similar	Similar	Mayor	Similar	Similar	Similar	7%
Colombia	Mayor	Similar	Similar	Similar	Similar	Similar	13%
Costa Rica	Ausencia de datos	Mayor	Similar	Similar	Mayor	Ausencia de datos	1%
Ecuador	Similar	Similar	Mayor	Similar	Mayor	Similar	3%
El Salvador	Similar	Similar	Ausencia de datos	Similar	Ausencia de datos	Similar	0,5%
México	Mayor	Similar	Mayor	Similar	Mayor	Similar	23%
Panamá	Ausencia de datos	Similar	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Similar	Similar	0,5%
Paraguay	Similar	Similar	Similar	Similar	Mayor	Mayor	1%
Perú	Mayor	Similar	Similar	Similar	Similar	Mayor	5%
Uruguay	Mayor	Similar	Similar	Similar	Similar	Similar	2%
LATAM	18%	25%	13%	11%	8%	5%	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del BID, Finnovista y otros.

- Mayor que lo observado en LATAM
- Similar que lo observado en LATAM
- Inferior
- Ausencia de datos

Tabla 1 (continúa):

**Mapeo por país y por tipo de *fintech***

<b>Países/tipo de <i>fintech</i></b>	<b>Tecnologías empresariales para instituciones financieras</b>	<b>Banca digital</b>	<b>Gestión patrimonial</b>	<b>Puntaje crediticio, fraude</b>	<b>Seguros</b>	<b><i>Fintech</i></b>
Argentina	Similar que lo observado en LATAM	Mayor que lo observado en LATAM	Mayor que lo observado en LATAM	Mayor que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	10%
Bolivia	Mayor que lo observado en LATAM	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Ausencia de datos	1%
Brasil	Mayor que lo observado en LATAM	Mayor que lo observado en LATAM	Mayor que lo observado en LATAM	Mayor que lo observado en LATAM	Mayor que lo observado en LATAM	33%
Chile	Similar que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	Mayor que lo observado en LATAM	Mayor que lo observado en LATAM	7%
Colombia	Mayor que lo observado en LATAM	Ausencia de datos	Inferior	Mayor que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	13%
Costa Rica	Mayor que lo observado en LATAM	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Mayor que lo observado en LATAM	Ausencia de datos	1%
Ecuador	Mayor que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	Ausencia de datos	Inferior	3%
El Salvador	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Ausencia de datos	0,5%
México	Similar que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	23%
Panamá	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Similar que lo observado en LATAM	Ausencia de datos	0,5%
Paraguay	Mayor que lo observado en LATAM	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Ausencia de datos	1%
Perú	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Ausencia de datos	Mayor que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	5%
Uruguay	Mayor que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	Similar que lo observado en LATAM	Ausencia de datos	Similar que lo observado en LATAM	2%
LATAM	8%	2%	5%	1%	4%	100%

Fuente: Elaboración propia con base en datos del BID, Finnovista y otros.

- Mayor que lo observado en LATAM
- Similar que lo observado en LATAM
- Inferior
- Ausencia de datos

## 4

## ¿POR Y PARA QUÉ?

**Distintas tendencias del negocio y costumbres de los usuarios que explican a las *fintech*.**

**Qué rol tienen en la relación con los usuarios, los objetivos de inclusión y educación financiera.**

Primero, interesa tratar de entender por qué las *fintech* irrumpieron de la forma en que lo hicieron. No es una casualidad, hubo muchos factores que propiciaron su rápido crecimiento y su incorporación al sistema financiero, ya sea formal o informal, regulado o no regulado.

Desde el punto de vista del negocio financiero es importante tener en cuenta que, por su naturaleza, las empresas tradicionales del sector tienen como base de funcionamiento a los trabajadores y sus conocimientos y a los medios tecnológicos principalmente digitales. Por eso se dice que es una industria «intensiva en recursos humanos» o «en mano de obra», porque dentro de su ecuación los gastos en personal son una parte muy importante. El desarrollo de herramientas digitales se volvió fundamental para sostener la alta rentabilidad a la que tenían acostumbrados a sus accionistas, pero además en muchos casos les permitió reducir los costos de personal.

Estas cuestiones proporcionan al sistema financiero condiciones ideales para la innovación tecnológica, pues le permiten aplicar muy rápidamente las tendencias que surgen, tanto dentro del negocio financiero como en otros ámbitos. En ese proceso, las *fintech* son protagonistas.

Entre estas tendencias, hay algunas muy fuertes que se han ido aplicando con diferente grado de avance en el sistema financiero. La digitalización de muchos procesos económicos y productos a través de aplicaciones (apps) en teléfonos móviles o plataformas en sitios web es una de las más visibles, y dentro de estas se encuentran la gran mayoría de las *fintech*.

Pero además de la digitalización en sí misma, se identifican otras tendencias con mayor o menor desarrollo como la banca abierta (*open banking*), el uso de *blockchain*, de API (interfaz de programación de aplicaciones), el *big data*, la inteligencia artificial o las criptomonedas. Existen *fintech* que las utilizan para proveer servicios financieros directamente a los usuarios y otras que venden servicios a otras empresas del sector.

La incidencia que han tenido en el negocio financiero es muy variada. La introducción de estas empresas en el sistema de pagos, por ejemplo, fue una verdadera disrupción que transformó la forma de hacer pagos en la economía de múltiples países. En otros casos, de forma más incipiente aún, comenzaron a crecer formas novedosas de préstamos como los *peer to peer* (P2P) o se intentó sustituir tareas clásicas como las de asesor financiero o corredor de seguros por sistemas digitales basados en algoritmos.

Pero más allá de preguntarse cuán rápido será el crecimiento o hacia dónde evolucionarán, se espera que las *fintech* sean una forma de proveer servicios financieros que se expanda en los próximos años. Porque detrás de esa expansión no solo están el avance y la incorporación de nuevas tecnologías y métodos informáticos: hay una razón de fondo mucho más poderosa y es que existe todavía un enorme mercado para el crecimiento de los servicios financieros.

Ya sea que dicha expansión sea liderada por bancos, por otras empresas tradicionales o por las *fintech*, está claro que la población excluida de los servicios financieros —incluso de los más básicos— es muy numerosa y es un terreno en el que indudablemente habrán de avanzar quienes proveen estos servicios.

La otra gran ventaja para las *fintech*, y parte del *porqué*, es que las preferencias de las generaciones más jóvenes están a su favor. Por realizar los procesos *online*, eliminar las esperas, las colas y la limitación horaria para hacer trámites (las *fintech* están «abiertas» las 24 horas todos los días). Las generaciones llamadas *millennials* (nacidos entre 1981 y 2000) y *centennials* (nacidos entre 2001 y 2020), que son actualmente la mayor parte del mercado y seguirán creciendo, valoran todos esos aspectos. Esto se ve potenciado por un rechazo de la mayoría de los usuarios de esas generaciones a dirigirse a las instituciones financieras en persona y en los horarios en que abren sus puertas.

Figura 4  
**Público**

**Generación Y o *millennials***

Qué valoran al usar servicios financieros

No malgastar tiempo

Reducir la necesidad de desplazarse

Simplicidad

Menores costos

Involucrarse en las instituciones

**Generación Z o *centennials***

(40% de los consumidores)



**47%**

usa el teléfono para chequear precios



**50%**

pasa más de 10 horas diarias en una pantalla



**85%**

entra en contacto con nuevos productos a través de redes sociales

Fuente: Bankingly con información de Kantar, Ravereviews y Everfi.

Los cambios en el público son entonces una de las claves, y queda claro cuando se ven algunas de las cifras que surgen de las encuestas a personas de las generaciones más jóvenes. Por ejemplo, entre las preferencias principales de los *millennials* (Generación Y) para consumir servicios financieros están no perder tiempo ni moverse demasiado o que no sea complicado acceder a lo que necesitan; los *centennials* (Generación Z) tienen un perfil aún más digital: utilizan el teléfono para todo, incluso para comprobar precios en el momento, y también toman decisiones de consumo basadas en recomendaciones de las redes sociales (figura 4).

Estos perfiles de consumidores, al mismo tiempo que se vuelcan naturalmente al tipo de atención que les ofrecen las *fintech*, tienen menos confianza en el sistema financiero y menos conocimiento y costumbre de usar servicios de este tipo, y esa es justamente una de las fortalezas de las empresas tradicionales del sector. Este puede ser un aspecto de relevancia al momento de proyectar el desarrollo del sector y sus futuros jugadores.

Más allá de los cambios detectados en las preferencias de los usuarios —que sin duda explican parte del éxito del desarrollo del sector *fintech*—, interesa indagar el *para qué* de este fenómeno, aspecto que involucra directamente a los usuarios y a las personas en general. Entender cuáles son los posibles impactos y alertas de estas transformaciones en el sistema financiero es clave para el desarrollo de agendas de discusión y el impulso de posibles políticas públicas o regulaciones que las acompañen.

En la cuestión de los objetivos y los impactos que tienen las *fintech* en los usuarios es bastante común ver posturas muy idealistas, que ven en los servicios de estas empresas una solución a enormes problemas sociales, y otras muy críticas, que desconfían de esa narración y ven únicamente una rama más de un sector financiero naturalmente muy lucrativo.

Esa última mirada ve a las *fintech* simplemente como nuevos servicios financieros (o vendidos de una nueva manera) para los clientes de siempre que ya accedían a productos de ese tipo, o a quienes los cambios tecnológicos y de costumbres les permitieron esa nueva manera de obtener lo mismo, financiamiento y otros servicios que generan ganancias a una institución financiera, ya sea una *fintech*, un banco u otra.

El otro punto de vista se apoya en que los mismos servicios (aunque brindados de una nueva manera) alcancen a nuevos clientes que antes no accedían, porque al sistema no le interesaba venderles, dado que esos usuarios tal vez no generaban ganancias suficientes. Esta visión pone a las *fintech* en un lugar de promotoras de la inclusión financiera; serían los agentes que van a buscar a los excluidos para ofrecerles los servicios de calidad que nunca tuvieron a su alcance.

Claramente las dos posturas son extremas y probablemente haya algo válido en ambas. Como empresas que son, las *fintech* persiguen la rentabilidad, pero su forma de proveer servicios y en algunos casos la de alcanzar sus propios objetivos de negocio las llevan a apuntalar la inclusión financiera.

Existen algunas iniciativas de órganos multilaterales como la CAF (Banco de Desarrollo de América Latina, antiguamente Corporación Andina de Fomento). Esta impulsa desde hace tres años el Laboratorio de Inclusión Financiera, que apoya soluciones tecnológicas para el desarrollo de colectivos vulnerables y que impacten en la productividad de las mipymes. Impulsan *fintech* de Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay en etapa temprana de desarrollo. Las ocho *fintech* que califican participan de programas de apoyo y reciben financiación de bancos y fondos de inversión. Es una política que orienta el desarrollo de las *fintech* directamente hacia objetivos de inclusión.

Las *fintech* se destacan por tener un uso intensivo de herramientas tecnológicas como los algoritmos, que se utilizan por ejemplo para otorgar un crédito o componer el perfil de riesgo de un cliente. Solemos pensar que los procesos tecnológicos, como el funcionamiento de un algoritmo en este caso, son neutrales o inofensivos frente a las discriminaciones y desigualdades históricas que caracterizan a nuestras sociedades, pero muchas veces se ha comprobado que no es así. Los procesos tecnológicos se crean sobre bases culturales, además de que muchas veces aprenden de información pasada, por lo que a priori las nuevas empresas podrían seguir reproduciendo las desigualdades existentes. Por eso se insiste en que los procesos de inclusión financiera deben ser impulsados por políticas públicas cuyo objetivo principal sea incluir a todas las personas.

El acceso al sistema financiero siempre es un problema para gran parte de la población de los países de América Latina. Aunque, como se puede observar en la figura 5, si se toma como indicador la cantidad de personas que tienen una cuenta bancaria, la situación ha mejorado con los años. Entretanto, las personas de ingresos bajos y medio-bajos siguen enfrentando limitaciones significativas.

Las brechas de género en el acceso también son significativas y constituyen uno de los principales escollos para lograr la autonomía económica de las mujeres. Un informe especial publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), que enumera las acciones para la recuperación de la crisis provocada por la pandemia de covid-19, refiere como punto fundamental para una recuperación sostenible y con igualdad que se garantice el acceso de las mujeres —no solo en su condición individual sino también como

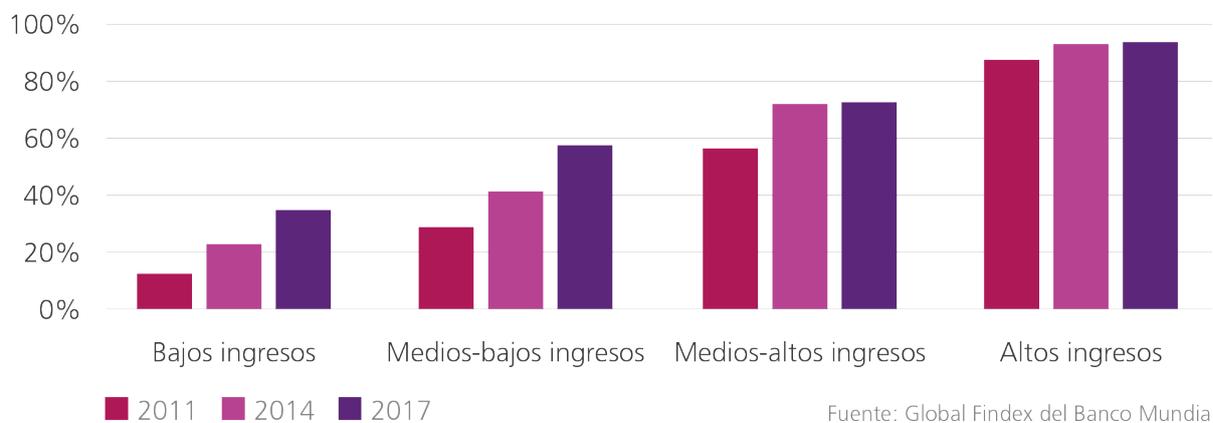
empresarias— a servicios y productos financieros sin que se reproduzcan sesgos de género en lo referente a evaluación de riesgo, historial crediticio, avales y garantías y tasas de interés (CEPAL, 2021).

La idea de la mayoría de las *fintech* de «solucionar problemas» ha tenido como resultado la incorporación de nuevos clientes que estaban subatendidos, lo que provoca una inclusión financiera más pragmática en los hechos. Es lo que pasa en Colombia: los excluidos del sistema eran una proporción tan grande que el solo desarrollo de segmentos de *fintech* trajo mayor inclusión financiera, pero sin una política o un programa de educación que los acompañara.

En Argentina, las *fintech* están orientadas a sus consumidores de forma bastante equilibrada: una cuarta parte para personas, otra para empresas, otra para ambas, un 10% orientadas a vender servicios al gobierno, una parte similar venden a otras *startups* y el restante 5% a «facilitadores» (que conectan personas con personas). De esas empresas, las que más apuntalan el proceso de inclusión financiera son las de medios de pago, que incluyen pequeñas empresas antes excluidas y también individuos, y las de crédito, que captaron a una parte del público antes sin acceso.

De todas formas, no siempre estamos ante un proceso virtuoso. Cifras del Banco Central argentino señalaban que en octubre de 2020 el 50% de los tomadores de crédito con *fintech* no podían pagarlo, y esto explica que muchas veces esté funcionando el típico proceso de sobreendeudamiento a tasas altas antes existente, no resuelto por la tecnología ni por las nuevas empresas que están participando.

Figura 5  
Personas con cuenta bancaria



Fuente: Global Findex del Banco Mundial.

Fuente: Global Findex del Banco Mundial

Por eso es importante destacar que el acceso al sistema financiero no garantiza que este funcione como herramienta para el desarrollo social y económico de la sociedad. Para que esto se dé la inclusión debe ser saludable. Debe generar una cultura de planificación y una asignación racional de los recursos financieros; una capacidad de adaptación frente a la variación en los ingresos y patrimonio; la consecución de metas y el control de su situación financiera presente y futura. Y para que esto se cumpla, se necesitan políticas públicas de inclusión y educación financiera.

Argentina tiene entre sus leyes recientes la Ley de Financiamiento Productivo, que obliga a incorporar la educación financiera al currículo de secundaria. Existe un plan para hacerlo con miras a 2023, pero no se ha aplicado aún. En Uruguay, por ejemplo, los esfuerzos en educación financiera son muy aislados, con algunos programas puntuales que no se sostienen en el tiempo o implican muy pocas horas de enseñanza. Esos casos aislados ilustran una realidad de la región que destina muy pocos recursos a la educación financiera. Y al no darle prioridad a ese objetivo, la inclusión financiera se da de la forma pragmática que se mencionaba, al impulso de algunas empresas, muchas de ellas *fintech*, pero sin una hoja de ruta clara hacia el futuro.

Una encuesta sobre educación financiera de Trendisity y Mercado Libre para Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México encontró que los conocimientos financieros en esos países de la región son mayores que la media mundial, pero están muy rezagados comparados con los de los países desarrollados. Al mismo tiempo se encontró que los usuarios que usan billeteras digitales tienen un mejor nivel de conocimientos financieros, pero la diferencia es poca al compararlos con los que no usan esas aplicaciones. Tener una cuenta bancaria también estaba asociado a conocimientos financieros un poco mayores.

Se encontró que el 81 % de los usuarios creen que es necesaria una mayor educación financiera, que uno de cada diez no se informa sobre el tema y que los canales de aprendizaje son normalmente informales. Además, se vio una brecha de género en los conocimientos financieros en la región, con una desventaja de 9% en los resultados para las mujeres.

Por último, teniendo en cuenta las características de la región en educación financiera y la adaptación a estas tecnologías, la protección de los usuarios es un tema fundamental. La protección de los datos personales está en la ley de la mayoría de los países, pero la regulación del sistema financiero es una herramienta que, además de proteger al propio sistema, debe dar seguridad a los usuarios sobre las empresas que están operando en un mercado que cambia tanto y tan rápido.



## 5

## ¿CON QUÉ REGLAS?

### De qué forma se regulan las *fintech*, cuáles son los enfoques y sus resultados.

La regulación es un aspecto decisivo para las *fintech*. En general es citada como una de las principales trabas para su desarrollo, aunque en algunos casos se la señala como un elemento que impulsa el crecimiento. Lo que está claro es que no existe una única forma de regular, y a su vez esas formas están en etapas de prueba, dado que, al tratarse de un fenómeno reciente y tan dinámico, no hay una «fórmula» para todos los países y todos los segmentos *fintech* (Lloreda y otros, 2019).

Un aspecto central de la regulación, por ejemplo, es si tiene una impronta de mayor o menor promoción del sector. Dado que en los últimos años en varios países parece primar la idea de que hay que promover el crecimiento de las *fintech* a través de la normativa, es un debate presente en la región el hecho de que un exceso de promoción no ponga en riesgo o sobreexponga a los usuarios. O también que por este enfoque no se ponga en riesgo la estabilidad de un sistema que tiene —como ya se ha visto— un potencial muy grande de afectar al resto de la economía en escenarios de crisis.

Entre los enfoques regulatorios aplicados en la región se distinguen las leyes integrales, los *sandboxes* (o «areneros»), las oficinas de innovación o las regulaciones específicas para cada segmento. Todos tienen pros y contras, por lo que es interesante hacer un repaso de ellos y ver algunos resultados (BID, 2020).

Al mismo tiempo, hay actividades de *fintech* que ya tenían regulación previa (como algunos proveedores de servicios de pago) y otras que dependen de normas más generales como la autorización de las criptomonedas. También existen otros niveles de regulación que afectan la actividad, como los de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, la ciberseguridad y la protección de datos personales. Este tipo de normativas también tiene incidencia en la ecuación económica de las *fintech*.

Incluso es interesante anotar que dentro del sector de *fintech* ha surgido un segmento de actividad que trata del cumplimiento regulatorio: las *regtech* (*fintech* orientadas a la regulación).

Otra forma de ver la regulación es a través de sus objetivos, en cuanto a sus efectos sobre el sistema. Algunos análisis identifican distintas etapas en que la regulación fue evolucionando.

Una primera etapa (que es la que más desarrollo presentó en América Latina) estuvo centrada en la protección del usuario y del sistema, en atención a los riesgos de cada actividad y con una idea de fondo de «nivelar la cancha» o de poner reglas de juego claras y parejas para todos.

La segunda etapa se puede asociar más a la modernización del funcionamiento del sistema, los pagos instantáneos y la interoperabilidad entre los distintos agentes, con la eliminación de barreras que la tecnología ya había superado pero aún no eran acompañadas por la regulación.

La tercera etapa (que se desarrolla actualmente en el mundo) es la consolidación de la información del usuario, que pasa a ser el dueño de sus datos y podrá utilizarlos para decidir los servicios financieros que quiere usar; esta etapa está ligada al *open banking*, es decir, a la apertura de la información financiera según el interés del usuario.

### 5.1 LEY INTEGRAL

En la región el único país que al momento cuenta con una ley integral sobre las *fintech* es México (Ley Fintech, aprobada en marzo de 2018). Puede ser considerada integral porque busca abarcar todo el fenómeno. Además de mencionar taxativamente todos los segmentos de *fintech* que comprende, deja abierta la posibilidad de incorporar «modelos novedosos» y de ese modo generar *sandbox* para actividades no reguladas.

Por otro lado, esta ley modificó a las demás normativas como la del mercado de valores, la de instituciones de crédito y la de transparencia o protección del usuario financiero.

La ley incluye específicamente segmentos grandes como los relacionados con pagos, *crowdfunding* y operaciones con activos virtuales, pero también algunas actividades similares a las tradicionales como otorgamiento de créditos o intermediación de valores a través de medios tecnológicos.

Más allá de México, ningún otro país de la región ha regulado las *fintech* mediante una ley integral. En Panamá se llegó a presentar un proyecto de ley en 2018 sobre la modernización del sistema financiero, en el cual se buscaba una postura similar a la de México, pero no tuvo éxito en el debate, justamente por su enfoque generalista.

En el caso de Chile, está en el Parlamento una ley integral que es vista con buenos ojos por la industria, porque tiene una idea de promoción muy marcada. Sin embargo, aunque su aprobación es casi segura, depende de las prioridades de la legislatura.

En Argentina, con la aparición de estas empresas en 2016, la primera postura fue permitir el desarrollo de las actividades con la idea de que, en etapas incipientes, las *fintech* no debían ser reguladas para no obstaculizar su crecimiento. Este enfoque propició que se generaran diferencias en el tratamiento de las empresas y provocó la aparición de vacíos legales que las *fintech* intentaron aprovechar.

Si bien no existe consenso, está presente en Argentina la visión de que es necesaria una ley integral que defina qué empresas deben adecuarse a las normas de las entidades bancarias y cuáles deben ajustarse a otra reglamentación.

## 5.2 OFICINAS DE INNOVACIÓN

Algunos países optaron por un enfoque intermedio, aunque posiblemente menos eficaz y claro. Se puede llamar el enfoque de las oficinas de innovación, que básicamente se trata de generar en el sector público (preferentemente el regulador) una «ventanilla de entrada» o al menos un área de consulta para guiar, seguir y potenciar emprendimientos que apliquen tecnología a los servicios financieros o que presenten modelos de negocio y propuestas de valor innovadores.

Estas oficinas reciben principalmente emprendedores con ideas en construcción, indican el marco regulatorio (o la ausencia de este) para la actividad propuesta y ayudan a las empresas y *startups* a encuadrarse en las normas existentes.

Tienen la ventaja de detectar rápidamente las carencias de regulación o vacíos legales que puedan existir, lo cual le permite al regulador acumular información y definir sus líneas de trabajo en base a las necesidades regulatorias que observa en el mercado.

También tienen la posibilidad de generar intercambios y sinergias entre diferentes agentes que de otra forma difícilmente podrían tener contacto o un ámbito de debate. De estas iniciativas surgen luego propuestas de regulación.

Un ejemplo es «el Hub», la oficina de innovación de Colombia, un espacio habilitado para orientar a las entidades o emprendimientos *fintech* en la validación de la actividad, solicitar información o participar de un testeo en el marco de un *sandbox*. A través de esta oficina se atendieron más de 150 proyectos, 75% identificados como *fintech*, pertenecientes a los segmentos de pagos electrónicos y préstamos digitales. En Colombia también funciona RegTech, un espacio diseñado para aprovechar los desarrollos tecnológicos y apalancar la innovación al interior de la Superintendencia Financiera.

El Banco Central del Uruguay (BCU) optó por este mismo enfoque regulatorio: creó recientemente una oficina de innova-

ción en la que recibe proyectos *fintech* y les da seguimiento, además de asesorarlos con el fin de incentivar el desarrollo del sector.

En el caso uruguayo, el BCU definió un programa de innovación llamado NOVA, que tiene como ámbitos de intercambio lo que llama un nodo sobre innovación, un observatorio y la mencionada oficina de innovación.

En Argentina existe una oficina de innovación que opera como nexo para la colaboración entre las instituciones tradicionales y las *fintech*; también funciona como un espacio de divulgación para que los agentes conozcan las novedades de las políticas sobre el tema.

En Brasil se instaló una oficina de innovación puntualmente para atender el segmento de *insurtech*.

Mientras, los bancos centrales de Bahamas y Trinidad y Tobago adoptaron enfoques similares a las oficinas de innovación al promover la actividad, a pesar de que esta es muy escasa por el momento.

También el Banco Central del Caribe del Este (que comprende a Antigua y Barbuda, Granada, Dominica, San Cristóbal y Nieves, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Anguila y Monserrat) adopta una postura similar en su plan estratégico 2017-2021, en el que plantea dar un impulso al sector *fintech*.

## 5.3 SANDBOXES

Uno de los métodos prácticos por el cual se avanzó en la regulación de las *fintech* es el de los *sandboxes* («areneros»). Esta aproximación puede coexistir con las ya mencionadas; el *sandbox* puede surgir de líneas de trabajo de una oficina de innovación o incluso estar contenido en una ley integral.

Los *sandboxes* regulatorios son espacios que el regulador habilita en su normativa para las operaciones de algunas empresas que aplican modelos de negocios que no están alcanzados por las normas existentes. Son espacios de prueba delimitados en su operativa y en el tiempo. Buscan generar un aprendizaje para los órganos reguladores relacionado con las nuevas tecnologías, para luego diseñar una regulación adecuada. Por otra parte, permiten a las empresas validar su negocio y aprender del proceso.

Si bien podría parecer un esquema regulatorio ideal, los *sandboxes* reciben muchas críticas de los agentes. Es un sistema difícil y costoso de diseñar, con resultados inciertos, y en los hechos con poco uso hasta el momento.

En la región hay *sandboxes* regulatorios en Colombia, México (definido en la propia ley integral) y Jamaica (desde julio de 2021). También en Brasil hay una especie de *sandbox* aunque no está definido de esa forma: algunas limitaciones a las empresas de pagos, por ejemplo, hacen que operen en un entorno «controlado», similar a un *sandbox*. En Perú funciona algo parecido en el sector privado, aunque con característi-

cas más similares a las de una incubadora o aceleradora de empresas.

Pero hay quienes opinan que además de ser caro implementarlo, el *sandbox* puede constituirse en un freno para la innovación en lugar de en un estímulo. Por ejemplo, en casos en los que el regulador está influenciado por empresas o grupos fuertes del sector tradicional, el *sandbox* puede transformarse en una barrera aunque en apariencia no lo sea. Si los plazos, requerimientos y costos son privativos, termina actuando como un freno.

## 5.4 REGULACIÓN POR SUBSEGMENTOS

Por fuera de los enfoques más globales, la mayoría de los países de la región optaron por regular algún segmento específico con normativas puntuales (tabla 2). De hecho, lo normal es que de alguno de los enfoques anteriores surja finalmente una normativa de este tipo.

Una característica de esta forma de regular es que no se encuentra delimitada en el tiempo; las normas para cada segmento *fintech* llegan en distintos momentos de acuerdo con la realidad de cada país.

Tabla 2.  
Segmentos regulados, por país

País	Segmentos regulados				
	P2P	Crowdfunding	Plataformas de pago	Criptomonedas	Insurtech
Argentina	×	✓	✓	✓	×
Bolivia	×	×	×	×	×
Brasil	✓	✓	✓	×	×
Chile	×	×	×	×	×
Colombia	×	✓	✓	✓	×
Costa Rica	×	×	×	×	×
Ecuador	×	✓	×	×	×
El Salvador	×	×	×	✓	×
México	×	✓	✓	✓	×
Panamá	×	✓	×	×	×
Paraguay	×	×	✓	×	×
Perú	×	✓	×	×	×
Uruguay	✓	✓	✓	×	×
EE. UU.	×	×	×	×	×
Canadá	✓	✓	✓	✓	×

Fuente: Elaboración propia con base en datos de BID, Finnovista, Lloreda y Camacho, entre otros.

En Argentina, por ejemplo, luego de una etapa sin regulación en la que hubo un fuerte crecimiento de las *fintech*, recientemente algunos segmentos empezaron a ser regulados.

En Brasil se aprobó en 2013 el Marco Regulatorio de Medios de Pago Electrónicos, que creó la institución de pagos, moneda virtual y otras regulaciones.

En Colombia se creó la microfinanciación, la autorización a los establecimientos de crédito a invertir en emprendimientos *fintech* y la modernización del canal de corresponsales y del sistema de pagos de bajo valor, en la cual se está avanzando actualmente.

En el caso de Uruguay se regularon tres actividades de las cuales el *crowdfunding* y los pagos electrónicos han tenido éxito en su aplicación, mientras que la normativa para créditos entre pares resultó negativa e incluso generó el cierre inmediato de las empresas de ese segmento.

El Salvador estrenó recientemente su normativa para criptomonedas, con centro en el bitcoin.

En tanto en Islas Caimán también existe una regulación de criptoactivos.

Costa Rica y Bolivia no tienen ningún tipo de normativa actualmente.

Y en América del Norte, mientras Canadá tiene regulados cuatro segmentos *fintech* (criptoactivos, pagos, créditos P2P y *crowdfunding*) y es líder en regulación en América, Estados Unidos no tiene regulación específica, aunque cuenta con uno de los ecosistemas más grandes del mundo.

## 5.5 PERCEPCIÓN

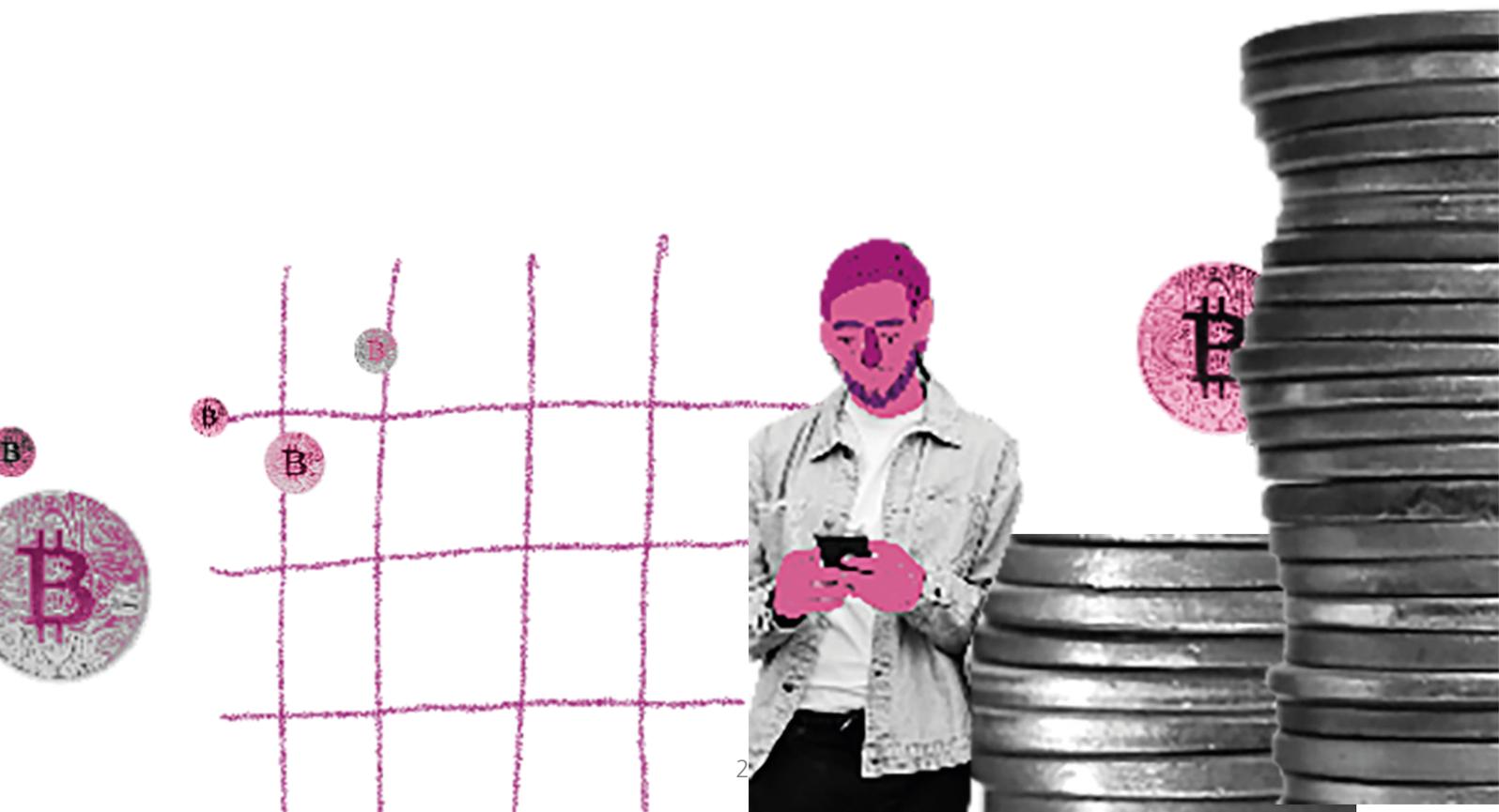
Otro aspecto que incide en la regulación es la percepción que se tenga de ella, que depende de cada mercado. Los datos del BID de 2018 mostraban una percepción polarizada del tema en la región: mientras un 35% consideraba que la regulación existente era adecuada y no se requerían normas específicas, otro 35% consideraba lo contrario, que era necesaria una regulación específica.

Analizando por segmentos, la percepción de necesidad de regulación se da puntualmente en banca digital, préstamos, *crowdfunding* y tecnología. Mientras que para seguros, gestión de finanzas, pagos y puntaje crediticio en general la percepción es que no se necesita una regulación específica.

Con datos de este informe para algunos países de la región y en conjunto con datos disponibles se observan grandes diferencias por país: por ejemplo, mientras Chile no cuenta con ningún subsegmento *fintech* regulado y tampoco considera necesario regular, Brasil, Argentina y Uruguay —los países con más subsegmentos regulados (tres)— recogen una percepción de que aún falta regulación específica.

En una situación intermedia se encuentran México y Colombia, que acompañan a Brasil, Argentina y Uruguay en el número de subsegmentos regulados, pero con una percepción de que la regulación existente es suficiente.

Perú aparece como uno de los países con menor regulación y con percepción de que no es necesaria más regulación específica, similar a lo observado en Chile, pero con un único segmento regulado (BID y otros, 2018).



## 6

## ¿CON QUIÉNES?

### Qué perfil tienen los trabajadores de las *fintech*, la relación con el empleo del sistema financiero, las experiencias de sindicalización.

Luego de intentar entender qué son las *fintech*, qué hacen, cómo se regulan y qué las llevó a crecer, tal vez lo más importante sea saber quiénes trabajan en ese sector. Cuántos son, qué hacen y qué perfiles tienen son las primeras interrogantes que surgen; y como era esperable, las respuestas no son tan simples.

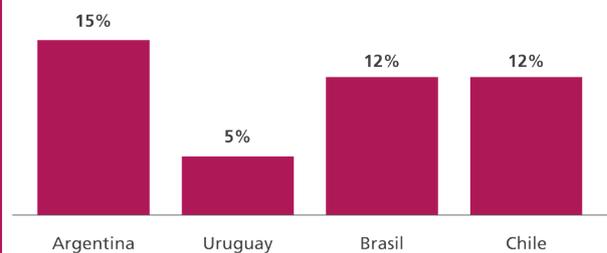
Es muy difícil tener un número aproximado del total de trabajadores en *fintech*, primero por lo ya comentado en cuanto a que ni siquiera está claro qué se considera *fintech*, pero también por lo rápido que cambia y que crece el fenómeno, con diferencias muy grandes entre países y en base a impulsos que vienen de temas puntuales como una regulación o el crecimiento muy veloz de algún segmento o grupo de empresas. Entonces no pasa como con otros sectores en los que es bastante fácil proyectar —en base a alguna información disponible— la «fotografía» completa.

Se puede, al menos, comentar las cifras de que se dispone para entender algunas características y diferencias con las estructuras más tradicionales del mercado de trabajo que componen el sistema financiero. Contamos con datos de empleo aproximados de unos pocos países: Brasil (de los principales en este sector); Argentina y Chile, con cierto avance en desarrollo de las *fintech*, que tienen un número de trabajadores que está entre el 10% y el 15% del total del sistema financiero tradicional, y Uruguay (con un desarrollo menor que los anteriores), donde ese porcentaje es más cercano al 5% (figura 6).

¿Se puede decir que los trabajadores de *fintech* en América Latina son entre 5% y 15% de los trabajadores totales del sistema financiero? No es posible estar seguros. Como ya se dijo, las diferencias entre países son tan grandes que es imposible ser precisos con las cifras. Además, en algunos casos el crecimiento ha sido muy rápido, como en Argentina, donde, según la encuesta hecha en el sector, desde 2017 el empleo ha crecido a un ritmo de 40% anual (Cámara Argentina de *Fintech*, 2021).

La encuesta que hizo el BID muestra que, en promedio, las empresas *fintech* empleaban cada una a 32 personas, pero el tamaño y la madurez de las distintas empresas son tan grandes que el número de trabajadores por empresa es 10 si se

Figura 6:  
Empleo *fintech* respecto al sistema financiero tradicional (países seleccionados)



Fuente: Elaboración propia.

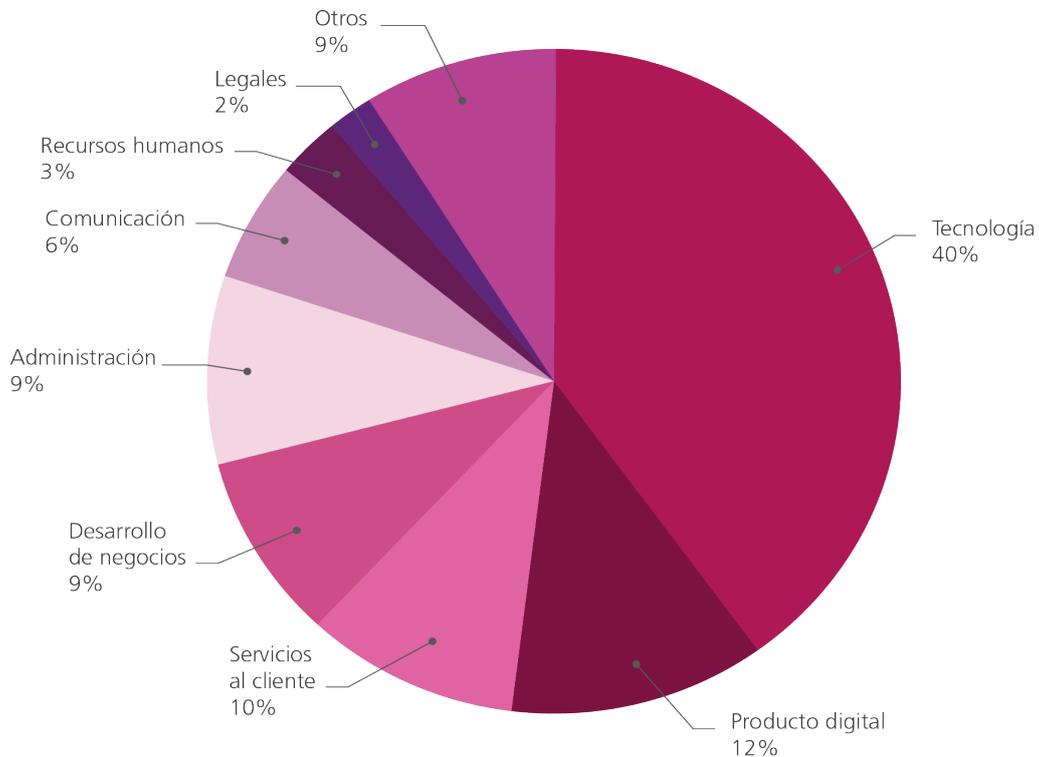
mira la mediana —hasta cuántos trabajadores tienen el 50% de las empresas— y no el promedio.

Brasil, por ejemplo, tiene en promedio 55 empleados y Colombia 50 empleados, ambos por encima de la media de América Latina, y tiene sentido si se considera que son dos de los mercados más desarrollados. Sobre los distintos segmentos —seguros, préstamos a consumidores, puntaje crediticio, identidad y fraude— son los que tienen, en promedio, un mayor número de empleados (BID y otros, 2018).

Algo interesante es saber qué hacen los trabajadores de un sector que crece tan rápido y es tan diverso en los servicios que ofrece, y lo que se puede ver es que la demanda de empleo de ese sector está cambiando muy rápido. Al observar a los trabajadores que ya están empleados, la encuesta de Argentina muestra que alrededor de 52% tenían un perfil tecnológico, mientras la otra mitad se componía de puestos administrativos, financieros, de marketing y otros (figura 7).

Las distintas entrevistas que se hicieron para este informe muestran algo parecido, una división de perfiles administrativo-financieros y tecnológicos cercana a mitad y mitad. En general se les dice perfiles *fin* y *tech*, porque son trabajadores que vienen de distintas ramas claramente. Pero quedó claro que, a futuro, van a ser muchos más los perfiles *tech* que los *fin*; las empresas piden cada vez más trabajadores tecnológicos y parecería que eso se va a profundizar. En la misma encuesta de Argentina ya se puede ver esa tendencia: la demanda de trabajadores se divide en 80% y 20% para perfiles *tech* y *fin*, y en el resto de los países consultados perciben lo mismo (figura 8).

Figura 7:  
**Distribución del empleo en *fintech* en Argentina (2021)**



Fuente: Cámara Argentina de Fintech (2021).

Como pasa en la industria del *software*, las empresas *fintech* tienen problemas para encontrar los trabajadores que necesitan, suelen entrar en la competencia por el talento, lo que hace que los salarios de algunas ocupaciones suban mucho, porque además de competir entre empresas, tienen que hacerlo con la demanda de trabajadores de otros países.

Este es uno de los temas más destacables del mercado laboral de *fintech*, su parte tecnológica tiene salarios muy altos por esa doble competencia. El hecho de que se pueda trabajar desde cualquier país de forma remota amplifica mucho este aspecto.

Esto además impacta en las condiciones laborales; por un lado hace que las empresas tomen políticas como las de la industria del *software*, en las que los empleados tienen muchos beneficios por ejemplo en salud, alimentación, bonos, posibilidad de participación en el capital de la empresa, flexibilidad horaria y otras cosas menos tangibles típicas del «estilo Google» (¿tu *fintech* no tiene pelotero ni PlayStation?).

Por otro lado, se detectaron algunas prácticas negativas de las empresas, como separar a los trabajadores de acuerdo con los perfiles *fin* y *tech*, para evitar que los beneficios de unos sean reclamados por los otros.

Figura 8:  
**Demanda de trabajadores de *fintech* (en %)**



Fuente: Cámara Argentina de Fintech (2021).

No se cuenta con datos sobre cuántos trabajadores se fueron del sistema tradicional hacia las *fintech* y viceversa, pero lo que se puede observar es que, mientras las empresas tradicionales reducen personal, este tipo de empresas están en plena expansión de demanda de trabajadores. En Brasil se observa el surgimiento de los llamados *personal bankers*, que en general son extrabajadores del sistema financiero que actúan de forma particular en la venta y asesoramiento sobre servicios financieros. Usan plataformas digitales para hacerlo y hay *fintech* que captan a este tipo de trabajadores. La tendencia del *open banking* (en que los datos pasan a ser manejados por el usuario) potenció este mecanismo.

También es claro que hay un movimiento desde las *fintech* hacia el sistema tradicional, ya sea mediante la adquisición de toda la empresa por un banco, o porque las empresas tradicionales detectan trabajadores por los cuales están dispuestas a competir con las *fintech*.

En un análisis por género de los datos disponibles, se observa que es un sector masculinizado, principalmente en los puestos de trabajo con perfil tecnológico, con la característica adicional de tener mayores sueldos. En América Latina en 2018, cerca del 80% de las empresas tenían por lo menos una mujer en su equipo de trabajo, y en promedio el 30% del personal eran mujeres. Por otro lado, solo el 11% tenían 50% o más de mujeres en sus equipos. Esa encuesta también encontró que las empresas con fundadoras mujeres tienden a tener equipos más equitativos (BID y otros, 2018).

En Colombia y Argentina, cerca del 16% y el 12% de las *fintech*, respectivamente, tenían 50% o más de empleadas mujeres. Los números más recientes de Argentina muestran algo parecido: en 2021 el 60% de los puestos en estas empresas estaban ocupados por hombres y el 40% por mujeres. Si bien esta brecha es menor que en las cifras de 2018, no es claro que se esté achicando, aunque muchos entrevistados tienen también esa percepción (Cámara Argentina de Fintech, 2021) (figura 9).

Con respecto a las brechas de ingresos, por los datos disponibles podemos suponer que el empleo en las *fintech* es muy similar al del sector de tecnologías de la información. Los datos para Uruguay de este sector muestran que a medida que los cargos son más altos y mejor remunerados la presencia de mujeres disminuye; en las categorías gerentes, directores y especialistas en TI (tecnologías de la información), representan entre un 22% y un 29%, y en el otro extremo —que incluye personal de servicio y sector administrativo— las mujeres representan más del 80% (Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información [CUTI], 2020).

También es claro el perfil más joven de los trabajadores de *fintech*: una gran mayoría eran en 2018 de la generación *millennial*, mientras que poco menos de 20% pertenecían a la Generación X y únicamente un 1% eran *baby boomers*. Seguramente esta proporción siguió aumentando y desde hace poco incorpora también a los *centennials*, pero también

es interesante cómo los puestos de dirección están ocupados en su mayoría por las generaciones de más edad, mientras que los más jóvenes se concentran en los puestos de desarrolladores, especialistas y técnicos (Mercer y Cámara Argentina de Fintech, 2018).

Así como los perfiles generacionales inciden en las costumbres y preferencias de los clientes de las *fintech*, esto también se refleja en el empleo.

Por un lado, hay encuestas que muestran que los trabajadores de las generaciones más jóvenes tienen mayor interés en las actividades y el grado de compromiso social de las empresas donde trabajan. De alguna forma valoran estar involucrados o identificados con las empresas en las cuales se desempeñan y en las que también consumen.

Por otro lado, son generaciones que resultan más difíciles de organizar sindicalmente. Algo que, a su vez, en el caso de los trabajadores de *fintech* se ve reforzado por las características de las tareas, con remuneraciones altas, buen nivel de beneficios, flexibilidad y mucho tiempo de trabajo a distancia, que produce que se compartan menos horas en los lugares de trabajo.

## 6.1 SINDICALIZACIÓN

A partir de lo anterior es bastante entendible que el avance de los sindicatos en las *fintech* sea casi inexistente. Para empezar, no existen sindicatos específicos de este sector. En distintos lugares del mundo son siempre otros sectores los que encuadran a estos trabajadores, que ya de por sí tienen tasas de afiliación muy bajas.

Justamente, determinar —o más bien luchar por definir— en qué sector se encuadran es uno de los desafíos que tienen los sindicatos para participar en negociaciones y otros ámbitos con las *fintech*. Los sectores económicos en general, y más aún con el avance de las herramientas digitales, van desdibujando sus fronteras, lo que hace complicado delimitar si la actividad es comercio, servicios tecnológicos, servicios financieros, comunicaciones, reparaciones, etcétera. Estas «confusiones» de sector siempre facilitan la no organización de los trabajadores, por lo que representan una ventaja para las empresas.

En ese escenario, las estructuras de los sindicatos tradicionales encuentran muy difícil avanzar en la afiliación de los trabajadores de las *fintech*. Un enfoque más amplio, de confederación de servicios, por ejemplo, podría ser una estructura que se adaptara a la diversidad del sector.

En América Latina no se registra ninguna experiencia de sindicatos específicamente de *fintech*, pero se está abordando el tema a partir de los sindicatos financieros, los cuales tienen distintas estrategias y resultados hasta el momento. En ningún caso parece una tarea sencilla, sino más bien un desafío.

Figura 8:

### Demanda de trabajadores de *fintech* (en %)

♀ 40% mujeres    ♂ 60% hombres

<b>1%</b>	<b>17%</b>	<b>82%</b>
Generación <i>baby boomer</i> (hasta 1964)	Generación X (1965-1980)	Generación <i>millennial</i> (1981-2000)

Fuente: Cámara Argentina de Fintech (2021).

Se puede citar el caso argentino como un ejemplo de negociación conflictiva con las empresas, que pretenden no relacionarse laboralmente con el sindicato del sistema financiero para evitar el poder de negociación que tiene en los ámbitos institucionales y en sus mecanismos de lucha tradicionales. Esta puja se está dando entre la Asociación Bancaria de Argentina y la *fintech* más grande de ese país, que es Mercado Pago (una parte principal de Mercado Libre).

La empresa argumenta que su operación es comercial y por lo tanto no se trata de una actividad financiera, sin embargo, las cifras que manejó el sindicato muestran con mucha contundencia el peso del negocio financiero de esa empresa e incluso las características de intermediación financiera que tienen sus operaciones.

De todas formas, resulta interesante como ejemplo el hecho de que aparentemente la diferencia será resuelta en los ámbitos de decisión política más altos, dado que el sindicato decidió elevar una solicitud al gobierno por intermedio de su presidente, para que directamente se «enmiende el error» de registro en la Dirección Nacional, a la vista de los avances de la empresa como agente financiero.

El resultado de esta gestión depende mucho de factores políticos, y será sin dudas un antecedente muy fuerte que podrá definir a futuro cómo se resuelve la categorización de las *fintech* en general.

En el caso de Brasil, por ejemplo, el problema de la categorización parece estar más avanzado y ser más difícil de resolver. El registro de las *fintech* está disperso entre los sectores de comunicaciones, tecnologías de la información o de comercio, y también existen algunas asociaciones de trabajadores financieros autónomos. Esto dificulta mucho la organización de los trabajadores. Sus condiciones de trabajo y reivindicaciones quedan separadas en sectores muy diferentes y resulta complejo para los sindicatos financieros establecer una estrategia para abordar el tema.

Por tratarse de una experiencia única, aunque no es un país de la región, vale la pena tener en cuenta el caso de Dinamarca como un enfoque novedoso para organizar a los trabajadores de las *fintech*. El sindicato FSU-Dinamarca asumió el rol de impulsor de la industria *fintech*, generó mecanismos de apoyo y capacitaciones sobre el tema. Así consiguió incorporar e involucrar a los trabajadores de las *fintech* y establecer puntos de contacto con los trabajadores del sistema tradicional. Uno de sus resultados más importantes fue la firma del primer convenio colectivo para el sector *fintech*, probablemente el único en el mundo.

Hay otros ejemplos que, si bien no son del sector financiero, resultan de interés para enfrentar dos de los componentes de los colectivos de trabajadores de *fintech* que dificultan su organización: el perfil de trabajador altamente calificado, bien remunerado y con opciones laborales constantes (que a priori parece ser el prototipo de trabajador que tiende a no sindicalizarse), y la creciente deslocalización de los trabajadores (que dificulta la aplicación de los modelos tradicionales de sindicalismo con un gran anclaje territorial).

En el marco del proyecto «Sindicatos en transformación 4.0» de la FES, se estudiaron dos casos que podrían contener algunas pistas para pensar en una agenda estratégica. Uno es el caso de la organización de los trabajadores cualificados del sector de las TIC en Israel, y el otro es la experiencia de negociación que tuvieron los youtubers del mundo, apoyados por la organización sindical alemana de los trabajadores metalúrgicos.

Israel se destaca mundialmente por su sector de TIC, 9,2% de los trabajadores israelíes estaban empleados en empresas de tecnología en 2019. En 2014 la central sindical Histadrut logró fundar un sindicato de los sectores de tecnología de telefonía móvil, internet y alta tecnología, el Cellular, Internet and High-Tech Workers Union (CIHT), que rompió con un proceso que venía enfrentando la organización sindical con años de disminución en el número de afiliados y concentrados generalmente en el sector público, ajenos a los comportamientos y el estilo de los trabajadores del sector de la alta tecnología israelí. El éxito en la creación del sindicato se basó en cambios en la legislación (que obligaban a las empresas a negociar con sus trabajadores los convenios colectivos), un nuevo departamento en Histadrut centrado en pensar en la organización de nuevos trabajadores y un ambiente previo de protestas que se dio en 2011 para reclamar justicia social frente al elevado coste de vida en el país (FES, 2021).

Teniendo en cuenta las típicas cuestiones laborales neoliberales de la industria tecnológica, como las «relaciones laborales no tradicionales», la escasa seguridad del empleo, los contratos basados en proyectos y el elevado grado de migración entre empresas, había una necesidad manifiesta de organizar a los trabajadores. Hasta los trabajadores altamente cualificados, bien remunerados y muy solicitados no pueden evitar las repercusiones de la disrupción digital. Tras una ola de despidos masivos, la deslocalización de puestos de trabajo y el aumento de la inseguridad del empleo, los trabajadores de varias empresas de TIC se dirigieron a Histadrut para formar un comité de empresa en sus lugares de trabajo. (FES, 2021, p. 38)

El segundo caso que vale la pena destacar es la creación de Youtubers Union (YTU, Sindicato de Youtubers) en 2018. Esto sucedió en 2017 luego de un escándalo en el que se vio envuelta la plataforma, que provocó múltiples pérdidas, lo que finalmente llevó a que la empresa revisara sus algoritmos. Esto impactó negativamente en los contenidos y los ingresos de los creadores y muchos *youtubers* profesionales vieron cómo se desmonetizaban y bloqueaban o cerraban sus canales. Según explica Jörg Sprave (uno de los fundadores del sindicato), el problema no estaba en los cambios en el algoritmo en sí, sino en el hecho de que la información sobre las nuevas directrices no era clara para los creadores.

Luego de algunos intentos de organización y reivindicaciones y al no lograr negociar con la empresa, decidieron asociarse con un sindicato tradicional como IG Metall, que ya venía trabajando en campañas para mejorar la transparencia y las condiciones laborales de los trabajadores de las plataformas digitales, y esto les dio los recursos financieros y jurídicos que

necesitaban para emprender acciones legales contra YouTube. Ambas organizaciones aprendieron en el proceso que las clásicas herramientas de coerción que utilizan los sindicatos tradicionales, como la huelga, no funcionan para la dinámica de las plataformas digitales. Lo que significó el éxito en las negociaciones fue la elaboración de una campaña en internet de desprestigio de la empresa y de denuncia de que no estaba cumpliendo con normas y acuerdos internacionales, entre otras acciones de divulgación, que rápidamente llevó a YouTube a estar lista para negociar (FES, 2021).

Como resultado de la campaña y la posterior negociación, actualmente los creadores tienen claro el funcionamiento de los algoritmos, se ha logrado una mayor transparencia en los procesos, normas más claras, mayor comunicación y capacidad de mediación. Además el sindicato se propone impulsar la organización a nivel de otros trabajadores colaborativos, como los conductores de Uber, con el objetivo de luchar por mejores condiciones laborales para todos los trabajadores de plataformas digitales.

## SINDICATO DE *FINTECH* EN DINAMARCA. EL CASO DE FSU

### Contexto

Dinamarca es un país de seis millones de habitantes, desempleo muy bajo (entre 2% y 4%) y un nivel de sindicalización de 80%.

Es un país con un fuerte Estado de bienestar (educación y salud gratuitas), con salarios e impuestos altos.

En el sistema financiero la tasa de afiliación es de 75%, 50.000 personas. Pero entre 2008 y 2014 se perdió un 20% de los puestos de trabajo del sector, al tiempo que la inversión en tecnología creció fuertemente.

### Abordaje de las *fintech*

La estrategia fue invertir para transformar el sindicato.

El enfoque tradicional siempre fue organizar trabajadores, luego negociar y con el diálogo social lograr convenios colectivos.

El enfoque para las *fintech* tuvo que cambiar porque no se veía el sector para negociar. Entonces se resolvió apoyar las *startups* para luego negociar los acuerdos y como último paso organizar a los trabajadores.

Decidieron invertir en las empresas, crearon el Copenhague Fintech Lab con 10 empresas, les brindaron espacio físico y les ofrecieron ayuda administrativa. También, por ejemplo, comer en la cantina del sindicato. En un año pasaron más de 50 por el laboratorio de *fintech* (comenzaron en 2016).

En los últimos cinco años, en Dinamarca los puestos de trabajo *fintech* pasaron de 700 a 3.000, las empresas de 10 a 120 y la inversión en *fintech* de 13 millones a 470 millones de euros.

Los diálogos con la asociación de trabajadores financieros llevaron a crear algo en conjunto con las *fintech*, un nuevo sindicato para los trabajadores de ese sector y luego un convenio.

Resulta interesante que la visión de las propias *fintech* es que deben competir con productos y servicios, no con salarios y beneficios. Porque a futuro el mercado va a comenzar a verlos como empresas con condiciones extraordinarias, y en realidad quieren ser vistos como empresas «normales».

Actualmente el sindicato está en el último paso, el de organizar a los trabajadores, luego de impulsar la industria y firmar su primer convenio colectivo.

### El convenio colectivo

Se firmó en 2020. Establece que las empresas tienen que unirse a la asociación financiera y aborda los mismos temas que el acuerdo colectivo financiero tradicional.

Por la menor necesidad de trabajadores bancarios tradicionales y la mayor necesidad de trabajadores de *fintech*, se crea una academia para capacitarlos. Actualmente intentan hacer conexiones entre miembros desempleados del sistema tradicional y las *fintech*.

Los beneficios establecidos en el acuerdo van en línea con los del sistema financiero: salarios, vacaciones, esquema de pensiones, seguro de salud, 37 horas semanales, programa de personas despedidas para conseguirles trabajo, salario completo en licencias de maternidad y paternidad, contribución para licencia paternal extendida, 5 días de licencia por enfermedad de los hijos, etcétera.

En dos años se va a renegociar este acuerdo sobre la base del primero.

## 7

## ¿HACIA DÓNDE?

### Una posible agenda de discusión sobre *fintech* en los sindicatos.

A partir de la elaboración de este informe y el intercambio con distintos agentes relacionados con la actividad sindical y el entorno de las *fintech*, se pueden sacar en limpio algunos temas de discusión hacia el futuro que pueden formar parte de una agenda para que los sindicatos elaboren su postura y den el debate sobre el tema.

#### 1. Categorizar las empresas *fintech* dentro del sector financiero

Las *fintech* son empresas que realizan actividades financieras más allá de que estas tengan puntos de contacto con otros sectores como el comercio, las comunicaciones o el sector tecnológico. Por esto, su categorización para las instancias de negociación colectiva corresponde al sector financiero; los trabajadores deberían organizarse en sindicatos de ese sector, y su representación en las instancias con empleadores y gobierno corresponde a dichos sindicatos.

Es importante profundizar en la argumentación sobre esta categorización, porque en algunos casos el sector empleador ha evitado deliberadamente categorizar las empresas en otros sectores. Sin embargo, es muy claro que los servicios que comercializan las *fintech*, por más que resulten nuevos y en algunos casos disruptivos, corresponden a intermediación o mediación financiera, dado que finalmente su cometido es el manejo y administración de fondos.

#### 2. Abordar las *fintech* con una mirada internacional desde los sindicatos

El desarrollo de las *fintech* es un fenómeno internacional, no solo porque las empresas suelen escalar y transformarse en multinacionales, sino también porque los trabajadores de una misma firma pueden encontrarse en distintos países, dado el uso extendido del trabajo remoto en este sector. Muchas de las condiciones de trabajo y los niveles salariales pasan a determinarse a partir de la competencia internacional por los trabajadores, lo que hace que estos pertenezcan a un mercado laboral básicamente global. Es por esto que parece relevante para los sindicatos trabajar en un abordaje acorde, con acciones coordinadas e iniciativas que involucren a sindicatos de distintos países, para poder acompañar el desarrollo internacional de la actividad de las empresas con un enfoque sindical que también trascienda lo nacional. Por otro lado, la

cooperación entre sindicatos puede ser un factor decisivo, como ha ocurrido en casos en que organizaciones de trabajadores con mucha historia y recorrido han impulsado a nuevos sindicatos de otros sectores en su creación y primeras etapas.

#### 3. Proponer un abordaje regulatorio internacional que proteja a los usuarios y al sistema

Así como desde lo sindical se requiere una mirada internacional, la regulación es un aspecto clave que también debería enfocarse de esa manera. Actualmente los reguladores de los distintos países adoptan sus estrategias sin una coordinación o una base mínima común de normas. En algunos casos la mirada es puramente de promoción de la actividad, dejando de lado los efectos que puede generar tanto en los usuarios como en la estabilidad del sistema. Una regulación inadecuada y una protección de los usuarios insuficiente pueden dar lugar a procesos de sobreendeudamiento y a una utilización de los servicios financieros con efectos negativos en la sociedad, con mayores niveles de exclusión y desigualdad. Por otro lado, conociendo el potencial del sistema financiero de generar crisis que se trasladan a otras áreas de actividad, es importante que la regulación no deje de lado a una parte creciente del sector financiero como son las *fintech*. Podría ser oportuno para los sindicatos proponer en los organismos internacionales algunos parámetros básicos de regulación de la actividad que suscriban los distintos países.

#### 4. Generar iniciativas para elaborar reivindicaciones acordes con los trabajadores del sector

Además de que los trabajadores de *fintech* organizados son una proporción minoritaria del total, existe un desconocimiento de las condiciones de trabajo en el sector, por lo que resulta aún más difícil la tarea de los sindicatos de elaborar propuestas y plataformas reivindicativas que persigan mejoras para este grupo de trabajadores acordes con sus intereses.

Es un desafío complejo, pero es necesario avanzar en la generación de espacios que permitan alinear el accionar de los sindicatos con la realidad de los trabajadores de las *fintech*.

#### 5. Impulsar espacios de formación e innovación para los trabajadores

El sector *fintech* es una de las caras visibles del enorme cambio tecnológico que atraviesa el sistema financiero, en el

cual las empresas más tradicionales han tendido a reducir la cantidad de trabajadores mientras que las *fintech* son protagonistas de un crecimiento sostenido en sus plantillas. Sin embargo, se trata de trabajadores con habilidades y conocimientos muy distintos.

A fin de que los trabajadores tengan las herramientas para adaptarse a estos cambios y reconvertirse si es necesario, resulta fundamental que puedan capacitarse en áreas que las empresas tecnológicas como las *fintech* demandan para su crecimiento. Los sindicatos pueden proponer programas de formación orientados a estas actividades y trabajar con la industria para definir los contenidos principales. En una industria financiera que cada vez más integra las empresas tradicionales con las *fintech*, también es deseable que se generen tiempo de capacitación y espacios para la innovación dentro del horario de trabajo, aspectos que permiten una transición más justa e inclusiva.

## 6. Trabajar para que el desarrollo de las *fintech* genere inclusión social

La inclusión financiera puede ser una dimensión más de la inclusión social, siempre que se trate de un proceso en que las personas puedan acceder a servicios de calidad y darles uso de forma financieramente «saludable». Para eso es necesario que los niveles de educación financiera en la población mejoren sustancialmente.

Los sindicatos tienen un rol que jugar en este aspecto y pueden tener un accionar propositivo en cuanto a las políticas de promoción, educación y protección al usuario. En esos tres ámbitos existe un espacio para aportar al diseño y participar en el debate a fin de lograr una sociedad con mejores herramientas para manejar sus finanzas y decisiones económicas.



## ALGUNAS PALABRAS CLAVE

**Algoritmo:** conjunto de instrucciones definidas, ordenadas y acotadas para resolver un problema o realizar una tarea.

**Banco digital:** banco que presta los servicios tradicionales, pero sin sucursales físicas, sino que está basado en plataformas digitales únicamente.

**Banca abierta:** intercambio y aprovechamiento de información de los usuarios financieros, previa autorización de estos, entre los bancos y terceros.

**Big tech:** compañías de tecnología de gran tamaño que han expandido sus productos y servicios al área financiera.

**Big data:** reciente crecimiento exponencial en la cantidad y variedad de datos digitales y la capacidad del *software* y *hardware* utilizados para analizarlos.

**Billetera electrónica:** registro monetario electrónico de una institución financiera o no financiera que permite a sus usuarios mantener y transferir fondos con dinero electrónico.

**Blockchain:** forma de tecnologías de registro distribuido en la cual se mantienen detalles de transacciones en forma de bloques de información.

**Criptomoneda:** activo digital que utiliza criptografía como manera de asegurar las transacciones, utilizado por sus poseedores como depósito de valor, medio de pago y unidad de cuenta.

**Crowdfunding:** práctica de financiar un proyecto o empresa mediante la recaudación de contribuciones monetarias de un gran número de personas. A menudo se realiza a través de registros mediados por internet que facilitan la recolección de dinero para el prestatario (préstamo) o emisor (capital).

**Crowdlending:** también llamado *p2p lending*, *marketplace lending* o *p2p loans*; permite a individuos privados o instituciones prestar a proyectos que requieren financiación, sin ninguna participación bancaria. A cambio, reciben un retorno de su inversión.

**Fintech:** provisión de servicios financieros a partir de plataformas tecnológicas que pueden resultar en nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos con un efecto material en los mercados financieros y en la propia prestación de servicios financieros.

**Insurtech:** resultado de unir las palabras en inglés *insurance* y *technology*: tecnología aplicada al negocio de los seguros.

**Inteligencia artificial:** sistema informático que realiza funciones que precisan capacidades humanas. La inteligencia artificial puede hacer preguntas, formular y probar hipótesis y tomar de forma automática decisiones basadas en análisis avanzados de conjuntos de datos muy amplios.

**Préstamo peer to peer (p2p):** préstamo entre particulares sin necesidad de que intervenga una institución financiera tradicional, gestionado a través de plataformas virtuales.

**Regtech:** cualquier tipo de aplicaciones *fintech* para la presentación de información financiera con fines reguladores y cumplimiento de la normativa por instituciones financieras reguladas.

**Sandbox regulatorio:** conocido también como «arenero», proporciona a las instituciones financieras y las empresas no financieras un espacio controlado para probar soluciones innovadoras de *fintech* con el apoyo de la autoridad durante un período limitado, lo que les permite validar y probar su modelo de negocio en un ambiente seguro.

**Startup:** empresa de nueva creación que presenta grandes posibilidades de crecimiento. Aunque el término *startup* puede referirse a compañías de cualquier ámbito, normalmente suele utilizarse para aquellas que tienen un fuerte componente tecnológico.

## Bibliografía

- Banco Interamericano de Desarrollo, BID Invest y Finnovista.** (2018). *Fintech: América Latina 2018: Crecimiento y consolidación*. Banco Interamericano de Desarrollo y Finnovista. Recuperado de <https://publications.iadb.org/es/fintech-america-latina-2018-crecimiento-y-consolidacion>
- Cámara Argentina de Fintech.** (2021). *Evolución del empleo fintech 2021: Ecosistema argentino*. Argentina. Recuperado de <https://camarafintech.com.ar/wp-content/uploads/2021/05/Informe-Completo-Mayo-2021.pdf>
- Cámara Uruguaya de Tecnologías de la Información.** (2020). *Remuneraciones y empleo del sector TI*. Montevideo: Observatorio CUTI.
- Cantú, C., y Ulloa, B.** (2020). *The dawn of fintech in Latin America: Landscape, prospects and challenges*. Bank of International Settlements. Recuperado de <https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap112.htm>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe.** (2021). *La autonomía económica de las mujeres en la recuperación sostenible y con igualdad*. Recuperado de <https://www.cepal.org/fr/node/53286>
- Diehl Moreno, J. M., y Lava, M. M.** (2020). *Investigación y estudio de regulación comparada: Fintech*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Friedrich-Ebert-Stiftung.** (2021). *Sindicatos en transformación 4.0: Historias de sindicatos que se enfrentan al nuevo mundo del trabajo*. Berlín. Recuperado de <http://library.fes.de/pdf-files/iez/17800-20210602.pdf>
- KPMG.** (2017). *El impacto de las fintech en las entidades financieras: Servicios financieros y II*. Argentina. Recuperado de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/kpmg-paper-impacto-fintech-en-entidades-financieras-nov-2017.pdf>
- Lavalleja, M.** (2020). *Panorama de las fintech: Principales desafíos y oportunidades para Uruguay*. Santiago de Chile: CEPAL. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45727-panorama-fintech-principales-desafios-oportunidades-uruguay>
- Lloreda Camacho y otros.** (2019). *Regulación fintech en Latinoamérica*. Chile.
- Mercer y Cámara Argentina de Fintech.** (2018). *Encuesta Salarial y de Prácticas de Recursos Humanos de Fintech*. Argentina. Recuperado de <https://www.carey.cl/download/file-base/redes-sociales/latamfintechregulation-ne-es-111219.pdf>
- Tiscornia, F.** (2021, octubre 24). ¿Qué piensa el gerente general de uno de los bancos más importantes de Uruguay? *El País*. Recuperado de <https://www.elpais.com.uy/negocios/piensa-gerente-general-bancos-importantes-uruguay.html#>

**Autoría, investigación:**

Comisión Técnica Asesora de la Asociación de Empleados  
Bancarios de Uruguay (AEBU)

**Colaboración técnica y académica:**

Argentina

Hernán Letcher (Centro de Economía Política - CEPA)

Mauri Fantini (La Bancaria)

Brasil

Vivian Machado (DIEESE, subsección Contraf-CUT)

Gustavo Cavarzan (DIEESE, subsección Contraf-CUT)

Colombia

Pascual Amezcua (docente, investigador y asesor sindical)

**Coordinación técnica:**

Guillermo Maffeo (UNI Américas)

**Soporte:**

Marcio Monzane (UNI Américas)

Argentina

Sergio Palazzo (La Bancaria)

Brasil

Juvandia Moreira Leite (Contraf CUT)

Roberto Von der Osten (Contraf CUT)

Colombia

Juan Francisco Sánchez Zambrano (ACEB)

Sofía Espinosa Ortiz (UNEB)



## ACERCA DE LOS AUTORES

El equipo de autores que presentamos a continuación realizó el presente trabajo en el marco de la Comisión Técnica Asesora de AEBU.

**Soledad Giudice.** Licenciada en Economía, Facultad de Ciencias Económicas y Administración de la Universidad de la República (Udelar). Está cursando el Diploma Superior en Género y Políticas de Igualdad en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Se desempeña en la Comisión Técnica Asesora de AEBU desde 2017.

**La Fundación Friedrich Ebert (FES)** fue creada en 1925, y es la fundación política más antigua de Alemania. Es una institución privada y de utilidad pública, comprometida con el ideario de la democracia social. La fundación debe su nombre a Friedrich Ebert, primer presidente alemán democráticamente elegido, y da continuidad a su legado de hacer efectivas la libertad, la solidaridad y la justicia social. Cumple esa tarea en Alemania y en el exterior en sus programas de formación política y de cooperación internacional, así como en el apoyo a becarios y el fomento de la investigación.

**El Proyecto FES Sindical Regional (FSR)** tiene como objetivo principal trabajar junto al movimiento sindical en América Latina y el Caribe y, de esa forma, contribuir a fortalecer su capacidad de diseñar propuestas y estrategias para enfrentar los múltiples desafíos a nivel nacional, regional y global.

El uso comercial de todos los materiales editados y publicados por la Friedrich-Ebert-Stiftung (FES) está prohibido sin previa autorización escrita de la FES.

Las opiniones expresadas en esta publicación no representan necesariamente las de la Friedrich-Ebert-Stiftung o las de la organización para la que trabajan los/as autores/as o las de las entidades que auspiciaron la investigación.

**Natalia Otero.** Licenciada en Economía, Facultad de Ciencias Económicas y Administración, Universidad de la República (Udelar). Realizó el Programa de Formación Avanzada en Métodos Cuantitativos, orientación economía, en el Centro de Investigaciones Científicas (CINVE). Se desempeña en la Comisión Técnica Asesora de AEBU desde 2018.

**Aníbal Peluffo.** Licenciado en Economía, Facultad de Ciencias Económicas y Administración, Universidad de la República (Udelar). Realizó el posgrado en Economía y Gestión para la Inclusión, orientado a Inclusión Financiera, de la Facultad de Ciencias Económicas y Administración, Udelar (en la actualidad realizando el trabajo final para graduarse). Se desempeña en la Comisión Técnica Asesora de AEBU desde 2016.

Friedrich-Ebert-Stiftung  
Proyecto Sindical Regional para América Latina y el Caribe

Plaza Cagancha 1145 Piso 8 • Montevideo • Uruguay

Responsable:  
Dörte Wollrad | Directora FES Sindical  
Álvaro Coronel | Coordinador de Proyectos

Coordinación de publicaciones:  
Jandira Dávila y Susana Baison

Edición y corrección de estilo | María Lila Ltaif  
Arte y diagramación | SUBTE

Más información:  
[fes-sindical.org](http://fes-sindical.org)

Contacto:  
[sindical@fesur.org.uy](mailto:sindical@fesur.org.uy)

ISBN  
978-9915-9431-4-5

# APROXIMACIÓN AL MUNDO DE LAS *FINTECH* EN AMÉRICA

## Aportes para el debate de los trabajadores



Las *fintech* son un elemento nuevo en el sistema financiero, con características muy distintas de las del sector tradicional en su forma de operar, pero también en la manera en que se relacionan con sus trabajadores y con los usuarios. Estas empresas, basadas principalmente en el uso de tecnologías digitales, están generando cambios visibles a partir de un crecimiento muy acelerado en su actividad y en la diversidad de servicios que ofrecen.

Este documento intenta ser un aporte para que los trabajadores y los sindicatos conozcan más sobre las *fintech* y puedan introducirse en el tema para construir sus posturas políticas y llevar adelante los debates que sean necesarios.



Para ello es preciso entender qué son las *fintech*, cómo operan, dónde se ubican, qué trabajadores contratan, cómo se relacionan con sus clientes, y otros numerosos aspectos.

La regulación, incipiente en la mayoría de los países, es un tema central, en el que la protección de los usuarios resulta un aspecto clave, así como también la supervisión de los efectos del desarrollo de estas empresas en el resto del sistema financiero.

Las características del empleo, deslocalizado, internacional y con perfiles técnicos diferentes de lo acostumbrado en el sistema financiero, representan un desafío para los sindicatos, que tienen un importante rol que desempeñar para organizar a estos trabajadores.



El avance de la tecnología no es neutral en sus efectos sobre la desigualdad y la exclusión social. Estas empresas tienen potencial para ser herramientas que aporten soluciones con un enfoque inclusivo, pero para ello tiene un rol fundamental el acompañamiento que se haga desde la política pública al desarrollo del sector.

Las *fintech* parecen ya ser parte del sistema financiero y por lo tanto los desafíos que trae su desarrollo son aspectos sobre los que los trabajadores tendrán que posicionarse con miras al futuro.

La construcción de estrategias supranacionales para organizar a los trabajadores, los aportes en cuanto a una regulación básica a aplicar en los distintos países, la búsqueda de una mayor educación financiera que permita impulsar los procesos de inclusión social, entre otras líneas de acción, son elementos para trabajar hacia el futuro.

Para más información: [fes-sindical.org](http://fes-sindical.org) | [sindical@fesur.org.uy](mailto:sindical@fesur.org.uy)

@fes\_sindical @fes\_sindical @FESSindicalALyC @fes\_sindical