



UNIVERSIDAD CENTRAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**EL IMPACTO DE LAS FINTECH EN LA SOSTENIBILIDAD
ECONÓMICA EN COSTA RICA: UN ANÁLISIS DE SU
CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO FINANCIERO
SOSTENIBLE**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN BANCA Y FINANZAS**

JORGE LUIS FIGEAC MADRIGAL

Tutor (a):

SERGIO ADRIÁN MENESES SOLANO

Sede Central

Marzo, 2025

Contenido

TABLAS.....	IV
FIGURAS	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VII
Resumen ejecutivo	IX
CAPÍTULO 1: PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Objetivos	3
Objetivo General.....	3
Objetivos Específicos	3
Justificación.....	4
Antecedentes	6
Antecedentes Internacionales	7
Antecedentes Nacionales	16
Proyecciones	23
Alcances	23
Limitaciones.....	25
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	26
Fintech.....	26
¿Qué son las Fintech?.....	26
Características de las Fintech	27
Tipos de Fintech	28
Principales actores del ecosistema Fintech.....	29
Desarrollo financiero.....	31
Inclusión Financiera	31
Sector es bancarizados y no bancarizados	32
Sostenibilidad económica.....	32
Marco Regulatorio	33
Teorías Económicas y Financieras Relacionadas.....	36
Teoría de la Innovación Financiera (Schumpeter, 1934).....	36
Teoría de la Innovación Disruptiva (Christensen, 1997)	37
Nuevas tecnologías.....	38

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO.....	40
Enfoque de la Investigación	40
Método de la Investigación	40
Fuentes de Información.....	41
Categorías de Análisis.....	42
Instrumentos.....	43
Proceso para la Recolección y Análisis de Datos.....	43
Recolección de datos	43
Análisis de datos	43
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS	44
Identificación de Empresas Fintech en Costa Rica	44
Tendencias en la adopción de Fintech	47
Impacto de las Fintech en la Inclusión Financiera	52
Eficiencia Operativa, Reducción de Costos y Prácticas Sostenibles.....	57
Eficiencia operativa	57
Reducción de costos	59
Prácticas sostenibles	62
Desafíos Regulatorios, Tecnológicos y de Mercado	66
Barreras regulatorias	66
Limitaciones tecnológicas	70
Desafíos de mercado.....	74
Costa Rica en comparación con otros países de la región.....	75
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
Conclusiones	79
Recomendaciones.....	83
REFERENCIAS	86
APÉNDICES.....	94
Apéndice A: Transcripción entrevista Representante Fintech Credix, Claudia Ordaz Díaz.....	94
Apéndice B: Transcripción entrevista a la profesora de la UNED, Andrea Oconitrillo.....	105
Apéndice C: Transcripción entrevista Carlos Melendez, representante y socio fundador de la Fintech Prosoft.	118

TABLAS

Tabla 1. Ejemplos de Startups Fintech en Costa Rica. 46

Tabla 2. Cuadro comparativo del desarrollo de Fintech en Costa Rica vs. otros países 76

FIGURAS

Figura 1. Distribución de Fintech en Costa Rica por sector 45

Figura 2. Crecimiento de las Fintech en Centroamérica. 47

Figura 3. Evolución de la cantidad de tarjetas emitidas en Costa Rica. 54

Dedicatoria

Este trabajo representa mucho más que la culminación de una etapa académica; es el reflejo de años de esfuerzo, sacrificios, aprendizajes y amor incondicional de las personas que han estado a mi lado en todo momento.

En primer lugar, quiero dedicar esta tesis a Dios, porque sin Él nada sería posible. Gracias por darme la salud, la fortaleza y la sabiduría necesarias para recorrer este camino, por iluminar mi sendero en los momentos de incertidumbre y darme las fuerzas para no rendirme.

A mi Madre, la mujer más fuerte y valiente que conozco, quien, con su amor incondicional, sacrificio y enseñanzas me ha formado en valores y me ha mostrado que con determinación todo se puede lograr. Mamá, cada logro en mi vida es también tuyo, porque sin tu apoyo, comprensión y esfuerzo constante, este sueño no habría sido posible.

A mi pareja, quien ha estado a mi lado brindándome su amor, paciencia y compañía en cada paso de este proceso. Gracias por ser mi refugio en los días difíciles, por creer en mí incluso cuando yo dudaba, por motivarme a seguir adelante y por recordarme siempre el propósito de este esfuerzo. Tu amor y apoyo han sido fundamentales para alcanzar esta meta.

A mi hija, el mayor regalo de mi vida, mi motor, mi razón más grande para seguir adelante. Todo lo que hago es por ti y para ti, para darte un ejemplo de que los sueños pueden cumplirse con dedicación y trabajo. Que este logro sea un legado de esfuerzo y superación para que siempre creas en ti y en tu capacidad de alcanzar lo que te propongas.

A mi hermana mayor, quien ha sido un pilar fundamental en mi vida, mi ejemplo de lucha y perseverancia. Gracias por cada consejo, por cada palabra de aliento y por estar siempre ahí, brindándome tu apoyo incondicional. Tu presencia ha sido una fuente constante de inspiración y fortaleza.

A todas ustedes, cuatro mujeres extraordinarias, les debo gran parte de este logro. Su amor, apoyo y confianza en mí me han impulsado a seguir adelante, a no rendirme y a luchar con determinación por mis objetivos.

Finalmente, me dedico este trabajo a mí mismo, porque cada desvelo, cada obstáculo superado y cada esfuerzo han valido la pena. Hoy, con orgullo, puedo decir que lo logré.

Con todo mi amor y gratitud,

Jorge Luis Figeac Madrigal

Agradecimiento

Al llegar a este importante momento de mi vida, no puedo evitar mirar atrás y recordar cada paso que me ha llevado hasta aquí. Ha sido un camino de aprendizajes, desafíos y grandes experiencias, en el que nunca estuve solo. Es por eso que quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas las personas e instituciones que han sido parte de este proceso y han dejado una huella imborrable en mi formación.

En primer lugar, quiero agradecer a la Universidad Central, una institución que no solo me abrió sus puertas, sino que también me brindó las herramientas necesarias para crecer tanto académica como personalmente. Aquí encontré un centro de estudios comprometido con la excelencia, con docentes y colaboradores que, con su dedicación y entrega, hicieron posible que cada día aprendiera algo nuevo, expandiera mis conocimientos y desarrollara mis habilidades. Gracias a su esfuerzo incansable, hoy puedo mirar al futuro con confianza y determinación.

A mis profesores, les agradezco profundamente por su paciencia, por compartir su sabiduría y por enseñarme que el conocimiento va más allá de los libros: se trata de compromiso, de pasión y de la voluntad de seguir aprendiendo siempre. Sus enseñanzas han sido inspiración para mí y llevaré cada lección conmigo en el ejercicio de mi vida profesional.

A mis compañeros de estudio, quienes han sido más que simples colegas de clase. En el camino, algunos se convirtieron en grandes amigos, en familia elegida, en personas con quienes compartí no sólo largas horas de estudio y desvelos, sino también risas, sueños y momentos inolvidables. Gracias por su apoyo en los momentos difíciles, por su compañía en este trayecto y por demostrarme que el trabajo en equipo hace que cualquier desafío sea más

llevadero. Sé que estas amistades perdurarán en el tiempo, más allá de las aulas, y me siento afortunado por ello.

A mi familia, mi más profundo agradecimiento por ser mi pilar inquebrantable. Su amor, su apoyo incondicional y sus palabras de aliento han sido la fuerza que me impulsó a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Cada sacrificio que hicieron por mí, cada gesto de confianza y cada palabra de motivación significaron más de lo que puedo expresar con palabras.

Y por encima de todo, quiero agradecer a Dios, quien ha sido mi guía en este camino. En cada desafío, en cada noche de esfuerzo, en cada duda y en cada logro, Él ha estado conmigo, dándome la fortaleza para continuar y la luz para no perder de vista mis objetivos. Sin Su presencia en mi vida, este sueño no sería posible, y confío en que seguirá guiando mis pasos en los nuevos caminos que emprenda.

Este no es el final, sino el comienzo de una nueva etapa. Me llevo conmigo todo lo aprendido, con la certeza de que seguiré creciendo y enfrentando nuevos retos con la misma pasión y dedicación con la que llegué hasta aquí.

A todos los que de alguna manera formaron parte de este viaje, gracias de todo corazón.

Resumen ejecutivo

En Costa Rica, las innovaciones de empresas del sector de Tecnologías Financieras o Fintech presentan oportunidades significativas para fortalecer la sostenibilidad económica y mejorar el acceso a los servicios financieros, especialmente, para sectores tradicionalmente excluidos. Sin embargo, el desarrollo de las Fintech en el país enfrenta desafíos regulatorios, tecnológicos y estructurales que limitan su impacto y contribución al desarrollo económico y sostenible, representando un reto para este sector que cada vez toma mayor relevancia.

Este estudio analiza el impacto de las Fintech en la sostenibilidad económica de Costa Rica, evaluando cómo estas tecnologías contribuyen al desarrollo financiero sostenible mediante la inclusión financiera, la eficiencia operativa y la reducción de costos, así como las prácticas sostenibles que impulsa el sector, para lo cual, se ha estructurado de la siguiente manera:

En primer lugar, a modo de sustento y estudio del tema, se desarrolló un apartado de antecedentes que incluyen estudios efectuados tanto a nivel internacional como nacional, los cuales permiten ver el estado de investigación o implementación y penetración del mercado financiero en el que se encuentra el tema actualmente. Asimismo, se identificaron factores críticos para el éxito de este sector en cuanto a alcances y limitaciones que se presentan para realizar el estudio.

Por otro lado, se estableció un marco teórico que complementa el entendimiento del estudio y en el cual se exponen diferentes conceptos y aspectos con relación a las Fintech, así como en relación con la sostenibilidad económica, el marco regulatorio del país y del

sector financiero, así como algunas teóricas económicas y financieras relacionadas, para concluir con una serie de conceptos explicativos sobre nuevas tecnologías.

La investigación sigue un enfoque cualitativo y utiliza el método de estudio de caso. Se recopilieron datos mediante entrevistas con actores clave del ecosistema Fintech, revisión documental de estudios previos y análisis de información financiera sobre la industria. La investigación se estructuró en torno a cuatro categorías principales: inclusión financiera, eficiencia operativa, regulación y sostenibilidad.

Dentro de los principales resultados de este estudio, se presentan hallazgos en cuanto a la situación actual del sector Fintech en Costa Rica y un estudio en cuanto a su crecimiento; de igual forma, se brinda un análisis de la inclusión financiera, y las oportunidades de que se brinde acceso a diversos servicios financieros en el país, destacando la incidencia de las Fintech en esto. Se recapitula una serie de elementos en cuanto a la eficiencia operativa, la reducción de costos y prácticas sostenibles, así como también se presentan diversos desafíos y retos que el sector enfrenta actualmente en el país. Adicionalmente, se realiza una comparación con otros países de la región para determinar el nivel de desarrollo y situación actual que ha presentado el país en relación con la región.

Finalmente, se presentan una serie de conclusiones y recomendaciones que fueron desarrolladas con base en los hallazgos presentados para brindar una visión general del estado actual del sector, así como proveer sugerencias para la mejora y crecimiento continuo del sector en Costa Rica.

CAPÍTULO 1: PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En los últimos años, las tecnologías financieras (Fintech) han surgido como intérpretes clave en el sector financiero a nivel global, cambiando la forma en que las personas y empresas acceden y gestionan los servicios financieros. En el contexto de Costa Rica, estas brindan una oportunidad de transformación para mejorar la inclusión financiera y promover el desarrollo económico sostenible. Sin embargo, aunque las Fintech ofrecen nuevas oportunidades para el desarrollo, su impacto en la sostenibilidad económica del país aún no se ha investigado completamente; además, de que aún existen desafíos en términos de regulación, adopción tecnológica y acceso equitativo a estos servicios, lo que plantea interrogantes sobre su verdadero impacto en la sostenibilidad económica del país.

El desarrollo financiero sostenible no solo implica la estabilidad del sistema financiero, sino también su capacidad para fomentar el crecimiento económico inclusivo y ambientalmente responsable. Si bien se reconoce su potencial para universalizar el acceso al crédito, reducir costos operativos y mejorar la eficiencia de los servicios financieros, no se ha estudiado con suficiente profundidad su impacto en la sostenibilidad económica del país, especialmente en relación con sectores vulnerables y el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como por ejemplo, el ODS 8, en el cual, dentro de sus objetivos se encuentra la meta de promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible. (Naciones Unidas, s.f.)

Por lo anterior, se genera la duda de que, si las Fintech colaboran al desarrollo financiero sostenible del país, en otras palabras, si contribuyen a un sistema financiero que

incremente el crecimiento económico y, a su vez, contribuya a la inclusión social y protección ambiental; además, aún existen algunas barreras como la desigualdad en el acceso a ciertos servicios financieros, la estabilidad económica y fundamentalmente se encuentran los hábitos financieros de las personas, pues según una investigación realizada por la firma STAMINA, encontró una problemática que incide en los hábitos financieros de los costarricenses y es que solo el 19% de los encuestados indicó haber recibido educación financiera durante su crianza, principalmente generaciones mayores de 40 años en adelante. (Revista SUMMA, 2024)

Además de lo anterior, en la sociedad existen otros desafíos importantes que juegan un papel fundamental para cerrar brechas con otras partes del mundo en materia de adaptación de herramientas financieras digitales, así como en otros temas que influyen en la inclusión financiera como el desarrollo de una estrategia nacional de inclusión financiera, la educación financiera, y el impulso a la competencia. (elmundo.cr, 2024)

Este estudio busca analizar el impacto de las Fintech en la sostenibilidad económica de Costa Rica, identificando sus principales beneficios, desafíos y oportunidades en el contexto del desarrollo financiero sostenible. De esta manera, se pretende generar información relevante que fomente un ecosistema Fintech más sólido y alineado con los objetivos de sostenibilidad del país.

Por lo anteriormente mencionado, se genera la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo las Fintech contribuyen a la sostenibilidad económica de Costa Rica y al desarrollo financiero sostenible?

Objetivos

El presente apartado tiene como finalidad detallar los objetivos que guían esta investigación. Estos objetivos se dividen en generales y específicos, proporcionando una estructura clara y precisa de las metas que se pretenden alcanzar. El objetivo general establece la dirección principal del estudio, mientras que los objetivos específicos desglosan las metas concretas y medibles que permitirán abordar el problema de investigación de manera integral. Esta sección es crucial para enmarcar el alcance del trabajo y para asegurar que todas las actividades de investigación estén alineadas con los resultados esperados.

Objetivo General

Analizar el impacto de las Fintech en la sostenibilidad económica de Costa Rica, identificando cómo estas tecnologías contribuyen a la inclusión financiera, eficiencia en la asignación de recursos, y desarrollo de prácticas sostenibles en el sector financiero.

Objetivos Específicos

- Obtener un entendimiento del alcance de las operaciones y servicios que generan las tecnologías financieras o Fintech en la economía costarricense
- Identificar las principales empresas Fintech que están operando en el país, los servicios que ofrecen y su grado de penetración en el mercado.
- Evaluar cómo las Fintech están mejorando el acceso a servicios financieros en poblaciones no bancarizadas o sub-bancarizadas en Costa Rica.
- Investigar cómo las Fintech contribuyen a la eficiencia operativa, reducción de costos y prácticas sostenibles.

- Analizar los desafíos regulatorios, tecnológicos y de mercado que pueden afectar el crecimiento y desarrollo de las Fintech en el país.

Justificación

Las tecnologías financieras (Fintech) han revolucionado el sector financiero a nivel global, ofreciendo nuevas oportunidades para mejorar la inclusión financiera, la eficiencia en transacciones, y la reducción de costos. En Costa Rica, un país con una economía emergente y con un enfoque en la sostenibilidad, las Fintech se presentan como herramientas cruciales para impulsar el desarrollo económico sostenible, así lo afirman Ernest, Gutiérrez y Schneider (2019):

Costa Rica no es ajena a este fenómeno: su liderazgo en la región en la penetración móvil, así como su posición privilegiada en los rankings de innovación global, su capacidad para formar, atraer y retener el talento la convierte en terreno fértil para el surgimiento y expansión de soluciones Fintech. A pesar de que los marcos regulatorios del sector financiero fueron desarrollados previo a la revolución digital, los emprendimientos Fintech se multiplican, compitiendo y, a su vez, colaborando con instituciones financieras tradicionales.

El crecimiento del sector Fintech en Costa Rica representa una oportunidad clave para fortalecer la sostenibilidad económica del país; esto se puede lograr a través de la digitalización de los servicios financieros, la inclusión de sectores tradicionalmente excluidos del sistema bancario y la optimización de procesos financieros. Sin embargo, su impacto en el desarrollo financiero sostenible aún no ha sido analizado en profundidad, lo que justifica la necesidad e importancia de este estudio.

Asimismo, las Fintech en Costa Rica han presentado una rápida evolución en los últimos años pese a las deficiencias y desafíos que presenta el país en temas financieros, regulatorios y económicos, tal como lo menciona Camarillo (2024): “En nuestro país, este sector creció un 24,4% de acuerdo con el Ecosistema Fintech de Centroamérica y Caribe 2023, pasando de 49 Fintech en 2022 a 61 el año pasado” lo que le otorgó el segundo lugar con mayor crecimiento de Centroamérica.

Cabe mencionar que la inclusión financiera es un factor determinante para el crecimiento económico equitativo. Las Fintech tienen el potencial de reducir brechas de acceso al crédito y otros servicios financieros para pequeñas y medianas empresas (Pymes), emprendedores y personas de bajos ingresos. En segundo lugar, el desarrollo financiero sostenible no solo implica mayor acceso a servicios financieros, sino también la adopción de prácticas responsables que fomenten la estabilidad económica a largo plazo.

Además, el sector Fintech enfrenta desafíos regulatorios y tecnológicos que pueden limitar su impacto positivo en la economía costarricense. La falta de un marco normativo claro, la resistencia a la adopción digital y los retos, riesgos y oportunidades a nivel de la ciberseguridad son factores que pueden influir en su sostenibilidad y escalabilidad. (OpenFinance, 2024)

Esta tesis contribuye al entendimiento del papel fundamental que juegan las Fintech en la sostenibilidad económica de Costa Rica, ofreciendo una visión clara de cómo estas tecnologías pueden apoyar el crecimiento económico inclusivo y sostenible. Además, proporcionará recomendaciones para mejorar el marco regulatorio y fomentar la innovación en el sector financiero.

Antecedentes

Las Fintech representan una gran evolución en la relación que existe entre la tecnología y las finanzas. A lo largo de los últimos años, las Fintech han transformado la manera en que las personas y las empresas manejan sus finanzas, con innovaciones que han cambiado desde los servicios bancarios hasta los pagos digitales. Así lo afirma González et al. (2018):

El concepto Fintech que en español se traduce a Finanzas Tecnológicas, resulta de la unión de los servicios financieros y las tecnologías de la información. El Fintech ha existido desde hace al menos 150 años, cuando Edward Callahan inventó la cinta Ticker, medio electrónico digital más antiguo utilizado para la transmisión de los precios de las acciones a través del telégrafo. Sin embargo, en los últimos tiempos, el Fintech ha dado un salto evolutivo y explosivo, ya que los nuevos modelos de negocio de los startups han puesto su atención no sólo en mejorar los servicios financieros y hacerlos más eficientes, sino en alterar los modelos de servicio que la industria financiera ha tenido durante siglos.

Ahora bien, por otro lado, los participantes de los diversos sistemas bancarios y financieros han liderado la mayoría de las innovaciones en el sector financiero. Ejemplos destacados de este papel innovador incluyen la introducción de las tarjetas de crédito en los años cincuenta y la llegada de los cajeros automáticos en la década de los setenta, avances que transformaron la forma en que las personas acceden a su dinero y realizan pagos. Sin embargo, para el año 2016, el panorama financiero había cambiado radicalmente. Mientras que estos desarrollos tecnológicos surgieron con décadas de diferencia, el auge del internet

y las tecnologías asociadas (como los teléfonos inteligentes, el big data, las redes sociales y la computación en la nube) ha acelerado significativamente la evolución del sector. Como consecuencia, los consumidores demandan herramientas que les brinden mayor control sobre sus finanzas. Esto ha permitido que la innovación financiera trascienda a las instituciones bancarias tradicionales, dando paso a la participación de nuevos actores que están transformando la industria. (Chishti & Barberis, 2016)

Adicionalmente, estos mismos autores, Chishti & Barberis (2016), mencionan que el sector financiero ha seguido experimentando numerosas innovaciones y avances tecnológicos, como la tecnología de pago sin contacto (contactless), los monederos digitales y las criptodivisas. Sin embargo, en la actualidad, la mayoría de estos avances no provienen de los bancos, sino de pequeñas empresas Fintech. Estas compañías, muchas veces lideradas por exbanqueros han identificado brechas en los servicios financieros tradicionales, han logrado transformar la industria mediante soluciones más ágiles, accesibles y adaptadas a las nuevas necesidades de los consumidores. Así, la innovación financiera ya no es exclusiva de las grandes instituciones bancarias, sino que está siendo impulsada por nuevos actores que desafían el modelo tradicional del sector.

Antecedentes Internacionales

Dentro del marco internacional, se encuentran algunos estudios en investigaciones en relación con tema en estudio, como:

Un artículo de investigación realizado en Colombia por Barrera, Robledo y Zarela (2022), analiza la evolución del Fintech y su impacto en la transformación del sector financiero global. Se trata de un estudio basado en una revisión de literatura con un enfoque

cienciométrico, utilizando herramientas de análisis de redes y citas en la base de datos Scopus. La investigación permitió identificar tres principales subáreas de estudio dentro del Fintech, que están relacionadas con su rol como modelo de negocio disruptivo, su influencia en el crédito y en la banca, y los desafíos en materia de seguridad y privacidad de los datos financieros:

Fintech como nuevo modelo de negocio y disrupción en la economía digital: Entre los principales factores que han permitido la consolidación del Fintech como un modelo de negocio innovador se encuentran:

- **Accesibilidad y eficiencia:** Las plataformas digitales han reducido las barreras de entrada al sistema financiero, permitiendo que personas y empresas accedan a servicios financieros sin necesidad de intermediarios tradicionales.
- **Automatización y personalización:** Los avances en inteligencia artificial, big data y machine learning han permitido la personalización de servicios financieros en función de las necesidades del usuario.
- **Colaboración con la banca tradicional:** En lugar de reemplazar a los bancos, las Fintech han buscado generar sinergias con estas instituciones para mejorar la oferta de servicios financieros, promoviendo la inclusión financiera y optimizando los costos operativos.

No obstante, el estudio también resalta los desafíos que enfrenta el sector Fintech en su consolidación dentro de la economía digital. Si bien muchos startups han logrado posicionarse con éxito, la falta de regulación y las barreras tecnológicas pueden limitar su crecimiento en ciertos mercados.

El futuro de la banca y los créditos como ventaja competitiva: Algunos de los principales hallazgos en esta subárea incluyen:

- Reducción de costos y tiempos de respuesta: Las plataformas Fintech han automatizado el proceso de evaluación crediticia, reduciendo el tiempo necesario para la aprobación de préstamos y eliminando costos administrativos.
- Mayor acceso al crédito: Gracias a la digitalización, sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero han podido acceder a financiamiento sin las restricciones impuestas por la banca tradicional.
- Desafío para la banca tradicional: Si bien los bancos aún conservan una ventaja competitiva en términos de confianza y regulación, el crecimiento del Fintech ha obligado a estas instituciones a modernizarse y adoptar nuevas tecnologías.

El estudio también destaca que, aunque las Fintech han facilitado el acceso al crédito, aún existen desafíos relacionados con la educación financiera y la gestión de riesgos. En muchos casos, los usuarios pueden acceder a préstamos sin contar con un conocimiento adecuado sobre tasas de interés y condiciones de pago, lo que podría aumentar el riesgo de sobreendeudamiento.

En este sentido, el Autor de esta investigación destaca la importancia que tiene para las Fintech, el entorno tecnológico y de sistemas de información que hoy día están presentes en el quehacer cotidiano como plataforma no solo para lograr desarrollarse como una opción de servicios financieros sino también, para aprovechar los sistemas de información para presentar una opción de servicios financieros con una propuesta de valor de menor costo -al reducir los costos de administración por las economías de escala que las Fintech generan- y

con una mayor posibilidad de acceso e inclusión a agentes económicos que no cumplen todas las exigencias de los sistemas financieros tradicionales, lo cual, en sí, representa una ventaja competitiva para impulsar un servicio que sea amigable además con la sostenibilidad financiera. Retomando los aportes de David Ricardo, quien impulsó el concepto de la ventaja competitiva; las Fintech se convierten en una opción interesante en un mundo donde el internet de las cosas (IOT) ha ganado terreno en la aceptación y demanda de los diversos sectores participantes de las economías y en Costa Rica, no es la excepción.

Seguridad y privacidad en los datos financieros: El estudio señala que los principales riesgos en materia de seguridad dentro del sector Fintech incluyen:

- **Ciberataques y fraudes financieros:** La creciente digitalización ha incrementado el riesgo de ataques cibernéticos, lo que ha obligado a las empresas Fintech a invertir en soluciones de ciberseguridad.
- **Protección de datos personales:** La recopilación y almacenamiento de grandes volúmenes de datos plantea desafíos en cuanto a su manejo, protección y uso adecuado.
- **Regulación y cumplimiento normativo:** La falta de regulaciones específicas en algunos países genera incertidumbre sobre el marco legal que deben seguir las empresas Fintech, lo que puede afectar la confianza de los usuarios.

Para mitigar estos riesgos, el estudio menciona el uso de tecnologías como blockchain, encriptación y minería de datos, así como la autenticación biométrica, que han sido implementadas en diversas plataformas Fintech con el objetivo de mejorar la seguridad

y transparencia de las transacciones. Sin embargo, el desafío sigue siendo lograr un equilibrio entre innovación y cumplimiento regulatorio.

El artículo concluye que el Fintech ha evolucionado rápidamente en los últimos años y se proyecta como un pilar fundamental en la modernización del sector financiero. Su impacto se ha reflejado en la creación de nuevos modelos de negocio, en la transformación del mercado crediticio principalmente y en la necesidad de fortalecer las medidas de seguridad digital. El estudio destaca que el Fintech no solo ha transformado el sistema financiero, sino que también ha abierto nuevas oportunidades para la inclusión financiera, permitiendo que sectores tradicionalmente excluidos accedan a servicios bancarios y de financiamiento. No obstante, su consolidación dependerá de la capacidad del sector para adaptarse a los cambios regulatorios y a las demandas del mercado

Por otro lado, una **tesis de grado elaborada por Chajin (2019) de la Universidad Pontificia Javeriana de Colombia**, analiza el desarrollo del ecosistema Fintech en Colombia, destacando su crecimiento acelerado y su impacto en la inclusión financiera. Se identifican tres factores clave que han impulsado su consolidación: el avance de la tecnología móvil, la digitalización de servicios financieros y la creciente demanda de alternativas más accesibles que los servicios bancarios tradicionales.

Entre los principales hallazgos, se evidencia que Colombia es el tercer mercado más grande de Fintech en Latinoamérica, con un crecimiento del 61% en el número de startups en 2018. Sin embargo, persisten desafíos como la falta de regulación clara, la necesidad de mayor financiamiento para emprendimientos del sector y la competencia con la banca tradicional.

El estudio también resalta la contribución de las Fintech a la inclusión financiera, al permitir el acceso a servicios como pagos digitales, financiamiento alternativo y asesoría financiera a sectores tradicionalmente excluidos. No obstante, factores como la baja penetración de internet y smartphones en ciertas poblaciones, así como la falta de educación financiera, siguen siendo barreras por superar.

Finalmente, se concluye que el crecimiento del sector FinTech en Colombia dependerá de un equilibrio entre innovación, regulación adecuada y acceso a inversión. Se recomienda fomentar la colaboración entre el sector bancario y las Fintech para potenciar la eficiencia del sistema financiero y mejorar la experiencia del usuario.

Siguiendo la línea de investigaciones, **un artículo científico elaborado por Carballo & Dalle-Nogare (2019)**, analiza la relación entre las tecnologías financieras (*Fintech*) y la inclusión financiera en tres países de América Latina, explorando su evolución hasta 2018. A través de un enfoque descriptivo y comparativo, el estudio examina cómo los marcos regulatorios y las condiciones institucionales han influido en el desarrollo del sector Fintech y su impacto en la inclusión financiera.

Uno de los principales resultados del estudio es que, si bien México, Chile y Perú han realizado grandes avances en la digitalización de los servicios financieros, cada país enfrenta desafíos particulares debido a diferencias en su entorno institucional, el nivel de intervención estatal y el grado de desarrollo del sector Fintech. En términos generales, las Fintech han contribuido a ampliar el acceso a servicios financieros en sectores tradicionalmente excluidos, lo que ha generado oportunidades para la reducción de la desigualdad financiera en la región.

En el caso de México, el país ha sido líder en la regulación del sector, aprobando en 2018 la primera Ley Fintech de la cual se tiene conocimiento en América Latina, permitiendo un mayor desarrollo de plataformas de financiamiento alternativo y pagos digitales, promoviendo la formalización y seguridad del sector. Sin embargo, el acceso a servicios financieros sigue siendo limitado para ciertos sectores de la población, lo que indica la necesidad de fortalecer estrategias de educación financiera y mejorar la infraestructura digital en zonas rurales.

Por otro lado, Chile se distingue por su alto nivel de bancarización y la presencia de iniciativas estatales que han impulsado la inclusión financiera, como los programas CuentaRut y Caja Vecina, implementados por el Banco Estado, que han facilitado el acceso a servicios bancarios a amplios sectores de la población. No obstante, el marco regulatorio específico para Fintech aún está en desarrollo, lo que podría limitar el crecimiento del sector en comparación con otros países de la región.

En el caso de Perú, el país ha sido reconocido por su entorno favorable para las microfinanzas y la inclusión financiera, con un sector de microcréditos consolidado. A pesar de ello, la inserción de los servicios financieros digitales sigue siendo baja en comparación con Chile y México. Las barreras o limitaciones más significativas incluyen los costos de los servicios financieros, la desconfianza en el sistema y la distancia a los puntos de acceso. Aunque el gobierno ha impulsado iniciativas para promover el uso del dinero electrónico, aún existen desafíos en términos de infraestructura y educación financiera.

El estudio concluye que la digitalización de los servicios financieros es un proceso heterogéneo que varía según el contexto institucional y el grado de intervención del Estado

en cada país. Se hace énfasis en la importancia de diseñar políticas públicas sostenibles que fomenten la innovación tecnológica sin comprometer la seguridad y estabilidad del sistema financiero. Asimismo, se destaca la necesidad de una mayor colaboración entre el sector público y privado para garantizar que la inclusión financiera sea efectiva y llegue a los sectores más vulnerables.

Finalmente, **una tesis de grado elaborada por Rodríguez (2021)**, analiza el impacto de las Fintech en la inclusión financiera a nivel global, destacando su capacidad para ofrecer productos y servicios más accesibles, económicos y rápidos, lo que facilita la formalización de la economía informal y amplía la cobertura del sistema financiero y, dentro de sus principales hallazgos, se encuentran:

- Importancia de la educación financiera: La inclusión financiera se fundamenta en el acceso universal y equitativo a productos y servicios financieros diversificados, regulados y seguros, lo cual solo es efectivo si está acompañado de una educación financiera adecuada.
- Transformación del sistema financiero: Las Fintech han impulsado la creación de nuevos modelos de negocio innovadores, procesos ágiles y soluciones enfocadas en el cliente, logrando atender segmentos poblacionales que históricamente han sido excluidos por la banca tradicional debido a asimetrías de información e ineficiencias en los costos.
- Reducción de costos y mejora en la competencia: Al operar sin sucursales físicas y con una menor necesidad de recursos humanos, las Fintech pueden ofrecer servicios financieros a costos más bajos, incentivando la competencia en el sector y favoreciendo la democratización del acceso financiero.

- Colaboración con la banca tradicional: A pesar de la percepción inicial de competencia, los bancos tradicionales han comprendido la necesidad de transformar sus modelos de negocio y han comenzado a cooperar con Fintech para ampliar su alcance y mejorar la oferta de servicios.
- Desafíos regulatorios y de seguridad: La expansión acelerada de las Fintech ha introducido nuevos riesgos asociados a la ciberseguridad y al uso indebido de datos personales. Sin una regulación y supervisión adecuadas, estas innovaciones pueden representar amenazas para la estabilidad del sistema financiero.
- Diferencias regionales en la adopción de Fintech: En América Latina, Brasil, México y Colombia lideran el sector Fintech, mientras que en Asia, China e India encabezan el desarrollo de estas tecnologías. En África, Nigeria destaca por el impacto positivo de los pagos electrónicos en la inclusión financiera.
- El rol de las criptomonedas y monedas digitales: Se exploran las criptomonedas y las monedas digitales emitidas por bancos centrales como herramientas con potencial para mejorar la inclusión financiera, aunque su implementación requiere importantes inversiones y decisiones regulatorias complejas.
- Recomendaciones: La investigación sugiere la necesidad de continuar desarrollando estudios sobre Fintech e inclusión financiera, impulsar observatorios fintech para el análisis de tendencias y fomentar políticas públicas que faciliten la adopción de estas tecnologías sin comprometer la seguridad del sistema financiero.

Estos hallazgos reafirman el papel fundamental de las fintech en la modernización del sistema financiero y en la ampliación de oportunidades de acceso para poblaciones tradicionalmente excluidas.

Antecedentes Nacionales

Ahora bien, dentro del marco nacional, se encontraron los siguientes trabajos investigativos en relación con el tema de estudio de la presente investigación:

Según un **artículo elaborado por Espinoza (2020)** de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, demuestra que unos de los retos o limitaciones que presenta el país en relación con el desarrollo de empresas Fintech según estudios realizados en el país es la falta de educación financiera y tecnológica de la población lo cual genera desconocimiento, falta de credibilidad y confianza hacia los servicios innovadores, y esto se pudo demostrar con el estudio realizado: el concepto Fintech es prácticamente desconocido para un 87% de los encuestados y al menos un 58 % de las personas no reconoció haber utilizado alguno de los principales servicios Fintech existentes en el mercado actual, lo que genera una limitación al aprovechamiento de los servicios ofrecidos por el sector Fintech. Esto se traduce en niveles bajos de aceptación del uso de estos servicios, lo que se logra comprobar con la muestra encuestada en esta investigación ya que las personas que estarían totalmente de acuerdo en utilizar estos servicios no superaron el 50% de la muestra y, alrededor de una tercera parte de las personas no está del todo segura en confiar o del todo no confiaría en una empresa Fintech, aunque se le garantizara seguridad cibernética y regulación estatal.

Sin embargo, este estudio también demostró oportunidades de apalancamiento de este tipo de servicios debido a necesidades insatisfechas en relación con los servicios que este tipo de emprendimientos proveen para diversos propósitos tales como como pagos electrónicos, transferencias, transacciones bancarias, seguros, y compra y venta de divisas; esto se puede ver beneficiado con la penetración de teléfonos inteligentes, el auge tecnológico

y la disponibilidad de recurso humano talentoso pueden apalancar ideas de negocio innovadoras, así como el cambio generacional también propicia un crecimiento gradual.

Por otra parte, **un artículo de investigación elaborado por Fonseca y Mora (2021)**, analiza el crecimiento y consolidación del sector Fintech en Costa Rica, destacando su papel en la economía digital y el comercio electrónico. Se resalta que el desarrollo del comercio electrónico depende de un sistema financiero eficiente, y en este contexto, las empresas Fintech se han convertido en actores clave para agilizar procesos y fomentar los negocios internacionales.

El estudio señala que, aunque Costa Rica cuenta con condiciones favorables para el crecimiento del sector Fintech, como altos niveles de conectividad y bancarización, enfrenta desafíos importantes. Entre estos, se destaca la ausencia de un marco normativo específico que regule el sector y la necesidad de políticas públicas que incentiven su desarrollo. A pesar de estas limitaciones, el ecosistema Fintech en el país ha mostrado un crecimiento notable, pasando de 5 startups en 2017 a 25 en 2019, lo que representa un aumento del 400%

A nivel internacional, el sector Fintech ha experimentado un crecimiento acelerado, con Europa y América del Norte liderando en inversión y adopción de tecnología financiera. En particular, Reino Unido, Países Bajos y España han impulsado su desarrollo mediante regulaciones favorables y plataformas avanzadas de comercio electrónico. Por otro lado, China e India se han consolidado como líderes en la adopción de Fintech, con tasas de uso del 87%. En América Latina, países como México, Brasil y Argentina han mostrado una rápida adopción de servicios FinTech, aunque la inversión en el sector sigue siendo menor en comparación con otras regiones.

El análisis del ecosistema Fintech en Costa Rica revela que el país cuenta con una infraestructura tecnológica avanzada y un sector financiero en proceso de digitalización. El 78.64% de la población adulta tiene acceso a una cuenta bancaria y el 86.3% de los habitantes tiene acceso a internet, lo que favorece la adopción de soluciones digitales. Además, iniciativas como el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) han permitido que nuevas empresas desarrollen plataformas de pago móvil y otros servicios financieros digitales.

Sin embargo, el estudio también identifica desafíos clave para la consolidación del sector en Costa Rica. Entre ellos, se encuentra la falta de regulación específica para las Fintech, lo que genera incertidumbre y limita la atracción de inversiones. Además, el sector se encuentra altamente concentrado en la Gran Área Metropolitana (GAM), con el 90% de los startups ubicados en San José, lo que podría limitar su impacto en regiones fuera de la capital.

Para fomentar el crecimiento del sector Fintech en Costa Rica, el artículo recomienda la implementación de políticas públicas que apoyen su desarrollo, la generación de incentivos para la inversión en startups tecnológicas y una mayor articulación entre el sector financiero tradicional y las nuevas empresas Fintech. También se sugiere la creación de marcos regulatorios claros que brinden seguridad a inversionistas y usuarios, y que permitan el desarrollo de nuevas tecnologías como blockchain y criptomonedas. En conclusión, Costa Rica tiene el potencial para consolidarse como un hub regional de innovación Fintech, pero para ello, es necesario superar barreras regulatorias, fomentar la inversión y promover la digitalización en todo el territorio nacional.

De igual forma, **una tesis de grado elaborada por Picado (2020)**, analiza el impacto y desarrollo del ecosistema Fintech en Costa Rica desde una perspectiva jurídica y regulatoria. Se parte de la premisa de que las Fintech están transformando el sector financiero a nivel mundial, reduciendo costos, agilizando procesos y ofreciendo servicios más accesibles a la población. Sin embargo, en Costa Rica persiste un vacío normativo que limita el desarrollo del sector y genera incertidumbre para inversionistas y consumidores.

Uno de los principales hallazgos del estudio es que, a nivel global, no existe un consenso sobre la mejor forma de regular el sector Fintech. Se identifican tres modelos regulatorios principales:

- **Regulación activa**, que busca integrar a las Fintech en el sistema financiero mediante normativas específicas.
- **Regulación pasiva**, que permite que las Fintech operen con poca intervención estatal.
- **Regulación restrictiva**, que impone barreras significativas a la entrada de nuevas empresas en el mercado.

Mediante un análisis de derecho comparado, la tesis examina regulaciones en Reino Unido, España, México, Estados Unidos y la Unión Europea, identificando elementos que podrían servir como referencia para una propuesta costarricense. Se destaca el caso del *sandbox regulatorio* británico, que permite la experimentación de modelos de negocio innovadores en un entorno controlado, facilitando la integración de FinTech en el sistema financiero sin comprometer la estabilidad del mercado.

En el contexto costarricense, el estudio identifica varios desafíos clave:

- La falta de una normativa clara y adaptada al sector Fintech.
- Dificultades para el acceso a financiamiento y capital de inversión.
- Alta concentración de empresas en la Gran Área Metropolitana, limitando su impacto fuera de esta zona.
- Exceso de tramitología para el establecimiento de nuevas empresas.

La investigación concluye que Costa Rica tiene el potencial para convertirse en un hub de innovación financiera en Centroamérica si logra implementar una regulación flexible y adaptada a las necesidades del sector. Se recomienda desarrollar un marco regulatorio basado en la colaboración entre entidades gubernamentales, el sector financiero tradicional y los startups Fintech.

Finalmente, la autora propone la adopción de una regulación elástica que brinde certeza jurídica sin frenar la innovación, permitiendo que las Fintech operen en un entorno seguro para consumidores e inversionistas.

Asimismo, **se encuentra la tesis de grado elaborada por Rodríguez (2022a)**, que aborda la evolución del ecosistema Fintech en Costa Rica, analizando su impacto en el sistema financiero y las oportunidades que ofrece para la inclusión financiera y la modernización de los servicios bancarios. También identifica barreras regulatorias y estructurales que limitan su crecimiento y propone recomendaciones para potenciar el sector en el país.

El estudio evidencia que, aunque Costa Rica ha mostrado avances en la adopción de servicios Fintech, el sector sigue en una etapa temprana de desarrollo en comparación con otras economías de América Latina. Entre 2016 y 2021, se identificó un crecimiento

moderado en el número de startups FinTech en el país, impulsado por factores como el aumento en la digitalización de los servicios financieros, la alta penetración de internet y el acceso a dispositivos móviles. Sin embargo, a pesar de este crecimiento, la mayoría de los startups Fintech en Costa Rica se concentran en la Gran Área Metropolitana (GAM), lo que restringe su impacto en regiones fuera de la capital. Además, el estudio destaca que una parte significativa de la población aún carece de educación financiera suficiente para aprovechar plenamente las soluciones digitales que ofrecen las FinTech.

Uno de los principales desafíos identificados en la investigación es la ausencia de una regulación específica para el sector Fintech en Costa Rica. Actualmente, los startups operan bajo el marco normativo general del sistema financiero, lo que genera incertidumbre tanto para inversionistas como para consumidores. Esta falta de regulación podría frenar el crecimiento del sector y limitar la entrada de nuevos jugadores al mercado.

Mediante una comparación, la tesis analiza igualmente las regulaciones Fintech en países como Reino Unido, España, México y Brasil, donde resaltan modelos regulatorios como el *sandbox regulatorio* británico, que permite a las empresas probar innovaciones en un entorno controlado antes de su implementación a gran escala, y la Ley FinTech de México, que ha servido como referente en la región al proporcionar un marco normativo claro para la operación de plataformas financieras digitales.

En el contexto costarricense, se señala que aunque el Banco Central de Costa Rica (BCCR) ha mostrado apertura hacia la innovación financiera, permitiendo la participación de Fintech en el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE), aún no existen iniciativas concretas para regular el sector. Se recomienda la formulación de políticas que fomenten la

competencia y la innovación, asegurando al mismo tiempo la estabilidad del sistema financiero.

El estudio resalta el potencial de las Fintech para mejorar la inclusión financiera en Costa Rica, especialmente en sectores tradicionalmente desatendidos por la banca convencional, como pequeñas y medianas empresas (PYMES), trabajadores informales y personas sin historial crediticio. Se identifica que, a través de plataformas de préstamos en línea, pagos móviles y financiamiento alternativo (*crowdfunding*), las Fintech pueden facilitar el acceso a crédito y servicios financieros de manera más eficiente y accesible. No obstante, para maximizar estos beneficios, es necesario fortalecer la confianza del consumidor en las plataformas digitales, mejorar la educación financiera y garantizar la seguridad de las transacciones. Se menciona que la banca tradicional y las Fintech podrían desarrollar modelos de colaboración para mejorar la experiencia del usuario y ampliar la oferta de servicios financieros en el país.

La tesis concluye que Costa Rica tiene el potencial de consolidarse como un hub de innovación Fintech en Centroamérica si logra superar sus barreras regulatorias y fomentar un ecosistema más dinámico. Entre las recomendaciones clave se encuentran la implementación de un marco regulatorio adaptado al sector Fintech, Fomento de la colaboración entre la banca tradicional y las Fintech, impulso de la educación financiera y digital, expansión del alcance geográfico de los startups Fintech y la Facilitación al acceso a financiamiento para los startups Fintech.

En conclusión, la investigación destaca que el desarrollo de las Fintech en Costa Rica representa una oportunidad clave para modernizar el sector financiero y mejorar la inclusión económica. No obstante, para que el país aproveche plenamente este potencial, es fundamental abordar las barreras regulatorias, mejorar la educación financiera y fomentar la inversión en innovación tecnológica.

Proyecciones

En este apartado, se presentan las proyecciones y limitaciones del estudio realizado. Las proyecciones se centran en los posibles impactos y aplicaciones futuras de los hallazgos, así como en las áreas de investigación que podrían beneficiarse de estos resultados. Por otro lado, se discuten las limitaciones inherentes al diseño del estudio, la metodología empleada y los datos recopilados, con el fin de proporcionar una visión equilibrada y crítica del alcance y las restricciones del trabajo realizado. Este análisis es fundamental para contextualizar los resultados obtenidos y para guiar futuras investigaciones en el campo.

Alcances

Esta investigación tiene como propósito analizar el impacto de las Fintech en la sostenibilidad económica de Costa Rica, con énfasis en su contribución al desarrollo financiero sostenible. Los alcances del estudio incluyen los siguientes aspectos:

- **Aumento del acceso a servicios financieros:**

Se espera que el análisis demuestre un aumento en la cantidad de personas y pequeñas empresas que acceden a servicios financieros a través de plataformas Fintech. Debido a que uno de los objetivos corresponde a la evaluación de la inclusión financiera, por lo que se

anticipa que los datos demuestren cómo las Fintech están alcanzando segmentos de la población excluidos del sistema financiero tradicional.

- **Mejoras en la Eficiencia Operativa del Sector Financiero:**

Se proyecta que la investigación evidencie un incremento en la eficiencia operativa, reflejado en la reducción de costos y tiempos de transacción gracias a la digitalización de servicios. Este resultado apoya la hipótesis de que las Fintech no solo son herramientas de inclusión, sino que también optimizan el funcionamiento del sistema financiero en general.

- **Identificación de Barreras Regulatorias y Tecnológicas:**

Al estudiar el entorno regulatorio y tecnológico en el que operan las Fintech, se espera identificar las barreras que limitan su crecimiento y contribución a la sostenibilidad económica, lo que permitirá brindar recomendaciones para la mejora de condiciones y apoyo al desarrollo del sector.

- **Impacto en la Educación Financiera:**

Mediante el estudio de la relación entre Fintech y los usuarios, se espera identificar un aumento en la educación financiera de la población, brindada por las plataformas digitales. Esto es relevante para el objetivo de inclusión financiera.

- **Contribución a la literatura:**

La presente investigación aporta valor a la literatura relacionada con las Fintech y sostenibilidad económica de diferentes formas. Abarca una brecha existente en los estudios actuales sobre la influencia de las Fintech en las economías en desarrollo.

Limitaciones

Dentro las limitaciones más relevantes que se pueden mencionar en la presente investigación destacan las siguientes:

- **Acceso limitado a información reciente:**

Esto debido a que el sector de las Fintech se encuentra en evolución constante generando dificultad para obtener datos actualizados de empresas emergentes e información financiera detallada sobre el impacto en el desarrollo económico.

- **Alcance geográfico limitado:**

Debido a que la investigación se centra en Costa Rica, los resultados obtenidos pueden no ser aplicables a otras economías de la región, limitando la capacidad de generalizar las conclusiones a nivel regional o global.

- **Disponibilidad limitada de literatura:**

Debido a que la literatura académica sobre Fintech en Costa Rica es limitada ya que es un área de estudio reciente puede resultar difícil realizar comparación con otros estudios previos.

- **Limitación de la muestra:**

Debido a que la investigación incluye entrevistas con expertos en Fintech, se podría tener una limitada disponibilidad de los participantes lo que podría afectar los resultados de la investigación.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

El siguiente apartado tiene como propósito la exploración de conceptos y teorías que son clave para obtener un mayor entendimiento e interpretación de la investigación en curso y sus resultados, en palabras de Monje (2011), el marco teórico se basa en el desarrollo de un contexto conceptual amplio de donde se localice el problema de la investigación y esto le brinda al investigador una mejor perspectiva sobre la investigación, necesaria para lograr una correcta interpretación de los resultados del estudio.

A continuación, se implementan una serie de conceptos, teorías y términos necesarios para lograr un adecuado entendimiento del impacto de las Fintech en la sostenibilidad económica en Costa Rica:

Fintech

En esta sección, se exploran los conceptos fundamentales en relación con las Fintech y sus tipos, características y actores fundamentales de estos modelos, cuyo análisis teórico proporciona una base sólida para entender el contexto en el que se desarrolla la investigación.

¿Qué son las Fintech?

Las Fintech son una combinación entre finanzas y tecnología que actualmente tienen como objetivo revolucionar la banca innovando procesos, productos y métodos financieros, así lo afirma Arango (2024):

Fintech, una combinación entre las palabras “financiamiento” y “tecnología”, se refiere a la integración de tecnología en servicios y productos financieros. Este concepto abarca una amplia gama de innovaciones, desde aplicaciones móviles para pagos, transferencias y préstamos hasta plataformas de inversión y seguros.

De igual forma, las Fintech podrían definirse como empresas innovadoras que brindan nuevas soluciones financieras con la ayuda de las nuevas tecnologías. Son auténticas especialistas en áreas concretas de los servicios financieros, y parten de un formato start-up. (revista OIKONOMICS, 2018)

Características de las Fintech

Según Saldarriaga & Gallego (2020), dentro de las principales características de las Fintech, se pueden destacar las siguientes:

- La innovación, ya que tienen como base fundamental las nuevas herramientas digitales y avances tecnológicos, gracias a esto se hace posible hablar de servicios en plataformas como pagos online o el crowdfunding.
- Confianza con el cliente, puesto que gracias al Fintech los usuarios han acortado las distancias con las instituciones financieras, ofrecen soluciones a problemas financieros de los clientes o a necesidades mal atendidas; además, la eficacia y la seguridad de los servicios generan confianza.
- Alianzas con otras instituciones, ya que las instituciones bancarias tradicionales tienen como estrategia adoptar los servicios de las Fintech, permitiéndoles acceder a un público mucho más amplio y con necesidades específicas; esta integración se puede lograr a través de la colaboración o de la adquisición.
- Tecnología blockchain, esto es un registro único y consensuado, distribuido en varios nodos de una red. Su mayor ventaja es la seguridad que ofrece ante posibles manipulaciones o fraudes.

- Democratización, ya que los servicios financieros que entregan las Fintech son cada vez más accesibles a un número mayor de personas por su facilidad y variabilidad, pues se adaptan a las necesidades y circunstancias de los usuarios.

Tipos de Fintech

Según la UNIR (2022), estos son los tipos principales de Fintech:

- Pagos y transferencias: agilizan las transacciones electrónicas, permitiendo que los usuarios hagan pagos en línea, transferencias de dinero y pagos nacionales e internacionales entre pares de forma rápida y eficiente.
- Infraestructura para servicios financieros: brindan servicios como la evaluación de clientela, realización de perfiles de riesgo, prevención de fraudes, análisis de big data, ciberseguridad, inteligencia de negocios y contratación electrónica, etc.
- Créditos y préstamos: ofrecen plataformas para préstamos, créditos rápidos y alternativas de financiamiento para personas y empresas que buscan mejores condiciones de crédito.
- Soluciones para empresas: se puede mencionar la realización de software de contabilidad, plataformas de facturación y gestión financiera.
- Finanzas personales: En este grupo se pueden encontrar las entidades dedicadas a proporcionar asesoría sobre finanzas personales, los comparadores y distribuidores de productos financieros y los asesores automatizados.
- Mercados financieros: funcionan como intermediarios en la compra y venta de valores y divisas por medios digitales. Estas plataformas permiten a los usuarios invertir en acciones, bonos y otros activos.

- Crowdfunding: son herramientas digitales de financiamiento colectivo que recaudan contribuciones de varias personas para proyectos específicos de forma altruista o a cambio de alguna recompensa vinculada con el proyecto.
- InsurTech: utilizan la tecnología en la industria de seguros para ofrecer pólizas personalizadas, optimizar el procesamiento de reclamaciones y mejorar la experiencia del cliente.
- Criptomonedas: este tipo de Fintech ofrecen soluciones tecnológicas, como plataformas para la minería, venta y compra de criptomonedas.
- Banca en línea: Los bancos digitales brindan una experiencia bancaria completamente en línea, sin la necesidad de sucursales físicas. Normalmente, tienen menores costos y mayor flexibilidad.

Principales actores del ecosistema Fintech

En el IV informe publicado del Banco Interamericano de Desarrollo (2024), sobre Fintech en América Latina y el Caribe, se lograron identificar los siguientes actores del ecosistema:

- Empresas Fintech: Son el núcleo del ecosistema, ofreciendo soluciones innovadoras en pagos, préstamos, gestión de finanzas empresariales y personales, entre otros servicios financieros digitales.
- Instituciones Financieras Tradicionales: Bancos y aseguradoras que interactúan con las Fintech a través de competencia y colaboración, adoptando nuevas tecnologías y modelos de negocio digitales.

- Organismos Reguladores y Gubernamentales: Encargados de establecer el marco normativo y regulaciones que rigen el sector Fintech, incluyendo leyes sobre finanzas abiertas y sandboxes regulatorios.
- Asociaciones y Cámaras Fintech: Organizaciones que agrupan a empresas Fintech y promueven el desarrollo del sector en diferentes países. Este informe del BID incluye ejemplos como:

Fintech México: Representa el sector en el país y trabaja en la regulación de finanzas abiertas y sandbox regulatorio.

FinteChile: Asociación clave en el ecosistema fintech chileno, promoviendo regulaciones y eventos como el Chile Fintech Forum.

Cámara Boliviana Fintech y Cámara Paraguaya de Fintech: Impulsan la inclusión financiera y la innovación en sus respectivos países.

- Inversionistas y Fondos de Capital de Riesgo: Proveen financiamiento para el crecimiento de startups fintech y la expansión del sector.
- Organizaciones Internacionales: Entidades como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y Finnovista, que promueven el crecimiento del ecosistema a través de estudios, foros y financiamiento.
- Empresas de Tecnología y BigTech: Actores como Google, Amazon y Microsoft que desarrollan infraestructura y servicios tecnológicos que permiten la expansión de las Fintech.

Estos actores trabajan en conjunto para consolidar un ecosistema Fintech dinámico y en crecimiento, impulsando la inclusión financiera y la transformación digital en la región.

Desarrollo financiero

El desarrollo financiero se refiere a expandir, evolucionar y mejorar la capacidad que tiene un sistema financiero para movilizar recursos, asignar capital de manera eficiente, facilitar la gestión de riesgos y apoyar el crecimiento económico; así describe el concepto de desarrollo financiero Anguiano & Ruíz (2020):

Puede ser entendido como la capacidad de una determinada economía para canalizar los ahorros en inversión de forma eficiente y efectiva en el interior de sus fronteras, debido a varias razones: a) la calidad de sus instituciones y el marco regulatorio; b) el tamaño de sus mercados financieros; c) la diversidad de los instrumentos financieros y la facilidad con la que los agentes acceden a estos; d) el desempeño de los mercados financieros en términos de su nivel de liquidez y eficiencia.

Inclusión Financiera

Por otro lado, uno de los pilares del desarrollo financiero moderno es la inclusión financiera, que se refiere al acceso equitativo y generalizado de la población a servicios financieros como cuentas bancarias, créditos, seguros y medios de pago; esto es esencial para reducir la pobreza y promover un crecimiento económico inclusivo. Según Gaxiola et al. (2020), la inclusión financiera es un tema de interés en foros internacionales, pues reconoce la importancia que presenta en el desarrollo económico y social, así como en la reducción de la pobreza, ya que cuando las personas participan en los sistemas financiero les da la facilidad de empezar o desarrollar su negocio, invertir en la educación de sus hijos y hacer frente a imprevistos financieros; este autor afirma que “la inclusión financiera busca incluir a las

personas a los servicios financieros de una forma más amplia, no sólo al crédito como se dio con los microcréditos, sino al ahorro, seguros y medios de pago”.

Adicionalmente, según el INCAE (2023), en el siglo XXI, con la creciente digitalización, la inclusión financiera ha evolucionado junto con el sector financiero. Ahora, el acceso a las tecnologías financieras se considera un componente esencial de la inclusión, reflejando la transformación constante del panorama financiero.

Sectores bancarizados y no bancarizados

El término "no bancarizados" hace referencia a aquellas personas que no tienen acceso al sistema financiero tradicional, como bancos o cooperativas de crédito. En su lugar, estas personas recurren a proveedores de servicios alternativos, como centros de cambio de cheques, para realizar sus transacciones financieras. Por otro lado, el término "sub-bancarizados" se refiere a personas que, aunque cuentan con una cuenta corriente o de ahorros, aún recurren a servicios financieros alternativos, como centros de cambio de cheques, giros postales o casas de empeño, para cubrir sus necesidades económicas. Finalmente, el término "desatendidos financieramente" se emplea para describir a quienes carecen de acceso a servicios bancarios o solo disponen de opciones financieras limitadas, lo que los lleva a depender de servicios alternativos. Como resultado, estas personas y sus familias enfrentan costos elevados para gestionar su dinero fuera de la economía digital. (Master Your Card, 2021)

Sostenibilidad económica

La sostenibilidad económica hace referencia a la capacidad de una economía para mantenerse a largo plazo sin generar efectos negativos graves en el medio ambiente, a la

sociedad o futuras generaciones. Trata de mantener un equilibrio entre crecimiento económico y preservación de los recursos naturales, para garantizar que el desarrollo no afecte el medio ambiente para las sociedades actuales y futuras.

Según Villalobos et al. (2022), el concepto de sostenibilidad económica surgió de la preocupación ambiental de las organizaciones; posteriormente al analizar se consideran tres pilares para la importancia de la sostenibilidad los cuales son: el ambiental, el social y el económico. De este modo, se puede decir que la sostenibilidad hace referencia a una estrecha relación entre el ambiente y el humano, y de esto surge la necesidad de cuidar la explotación de los recursos naturales y el pilar económico antes mencionado busca equilibrar la producción y conservación de los recursos naturales junto con los recursos financieros que se otorgan a las empresas.

Ahora bien, la importancia de la sostenibilidad económica radica en que “posibilita la supervivencia de las empresas de la mano de actividades sostenibles en el tiempo, pues no dilapidan ni dañan los recursos ni las materias primas. Es decir, un modelo de crecimiento respetuoso con la sociedad y viable” (i3s, 2023)

Marco Regulatorio

El marco regulatorio financiero de Costa Rica es relativamente reciente y ha estado en constante transformación durante los últimos 25 años. Este cambio se debe, en gran medida, a la apertura del mercado financiero desde la década de 1980, lo que permitió una mayor competencia y la eliminación progresiva de antiguas regulaciones. Como resultado, el país pasó de un sistema financiero cerrado, dominado por la banca estatal, a un modelo más abierto, diverso y con un enfoque tanto regional como internacional, según un estudio

elaborado por Ernest, Gutiérrez & Schneider (2019) para el Banco Interamericano de Desarrollo. (pp. 43)

Este mismo estudio demuestra que para entender el contexto de la regulación financiera en Costa Rica es importante remontarse a dos leyes principales: Ley Orgánica del Banco Central 7558 (1995), donde se crea la Superintendencia General de Entidades Financieras -SUGEF- y definió que intermediarios financieros están sujetos a la fiscalización de este ente, así como las disposiciones a seguir en caso de que alguna entidad se enfrente a alguna irregularidad. Asimismo, la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional 1644, establece que la SUGEF es la institución autorizada para brindar licencias para el funcionamiento de entidades bancarias.

De igual forma, en los últimos años se han creado otras regulaciones importantes para el sector, específicamente basadas en la intermediación bancaria, como por ejemplo: Ley 8204 Legitimación de capitales y actividades relacionadas con el trasiego de estupefacientes, Ley 5044 Regulación de empresas financieras no bancarias, Ley 7391 Regulación de la actividad de intermediación financiera que realizan las cooperativas.

En la actualidad, el mercado financiero de Costa Rica está regulado por el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF) adscrito al Banco Central de Costa Rica, el cual incorpora y regula a varias Superintendencias, cada una encargada de supervisar un sector específico: la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), la Superintendencia General de Valores y Fondos de Inversión (SUGEVAL), la Superintendencia de Pensiones (SUPEN) y la Superintendencia General de Seguros (SUGESE).

Según el Fondo Monetario Internacional, el marco legal que rige el sector financiero del país se encuentra fragmentado, ya que las leyes generales establecen las funciones del Banco Central, las entidades supervisoras y los actores del mercado de manera separada. (Ernest, Gutiérrez & Schneider, 2019, pp. 43)

Sin embargo, según Rodríguez (2022), a diferencia de países como México, Costa Rica no cuenta con una legislación específica para regular a las empresas de tecnología financiera. Por ello, la normativa aplicable a las Fintech en el país varía según el tipo de empresa. Estas pueden clasificarse en dos categorías: aquellas que desarrollan tecnología para instituciones financieras, siguiendo la concepción tradicional del Fintech, y aquellas que, mediante el uso de tecnología, ofrecen servicios comparables a los de las entidades financieras.

En algunos casos, las empresas Fintech en Costa Rica deben cumplir con el Acuerdo SUGEF 14-17, que regula la gestión de tecnologías de información. Para aquellas que operan bajo un modelo de tecnología entre empresas, los requisitos varían. Estas deben registrarse ante la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) y acatar los Acuerdos SUGEF 11-18 y 13-19, además de cumplir con los reglamentos, lineamientos y circulares emitidos por la SUGEF.

Asimismo, estas entidades deben implementar políticas para la prevención de riesgos relacionados con la legitimación de capitales, el financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva. Adicionalmente, pueden estar sujetas a las disposiciones de la Ley de Protección de Datos Personales y la Ley de Protección al Consumidor. (Rodríguez, 2022b)

Teorías Económicas y Financieras Relacionadas

Dentro de algunas teorías económicas y financieras relacionadas con este tema de investigación, se encuentran:

Teoría de la Innovación Financiera (Schumpeter, 1934).

Esta teoría fue desarrollada por Joseph Schumpeter y argumenta que el motor del crecimiento económico radica en la innovación, entendida como la introducción de nuevos productos, procesos, mercados y formas de organización en la economía. Según Schumpeter, los emprendedores son los agentes clave de este proceso, ya que buscan financiamiento para implementar innovaciones que transformen los mercados y generen crecimiento económico. (Ferreira, Uzcátegui & Zambrano, 2023)

Analizando lo escrito por Ferreira, Uzcátegui & Zambrano (2023), dentro de las principales ideas que plantea esta teoría, se encuentran:

- El papel del emprendedor y el crédito: Schumpeter creía que los emprendedores eran los verdaderos motores del desarrollo económico con su espíritu innovador y esto los hacía esenciales para el capitalismo y desarrollo económico. Los emprendedores necesitan financiamiento para desarrollar nuevas ideas y modelos de negocio, por lo que también destacó el papel del crédito, pues explica que solo tiene sentido económico cuando se le otorga a emprendedores innovadores; el crédito otorgado por bancos o inversionistas permite materializar innovaciones que, sin acceso a capital, no serían posibles.
- La destrucción creativa: Para Schumpeter las etapas de recesión y depresión económica son necesarias a largo plazo, aunque sean difíciles de afrontar en el

momento, puesto que permite renovar estructuras y comportamientos antiguos, introduciendo métodos y enfoques innovadores de los emprendedores; este proceso permite la evolución del sistema financiero y la modernización de la economía.

- Innovaciones en el sector financiero: Schumpeter afirma que las innovaciones son nuevas formas de hacer las cosas o incluso productos totalmente nuevos que cambian la forma en que funciona la economía, impulsando el desarrollo económico. (p.39)

Teoría de la Innovación Disruptiva (Christensen, 1997)

Esta teoría fue desarrollada por Clayton Christensen, un destacado profesor de la Escuela de Negocios de Harvard y un referente en la transformación empresarial; según Sánchez (2023), este concepto fue introducido en su obra *El dilema del innovador* (1997), donde argumenta que las empresas consolidadas pueden fallar debido a su propia estructura y lógica operativa. Explica que, en ocasiones, nuevas compañías logran superar a las tradicionales al modificar los modelos de negocio existentes.

En términos generales, la teoría hace referencia a que incluso las empresas más exitosas pueden enfrentarse al declive como resultado de su propio crecimiento. El autor de esta teoría señala que estas organizaciones suelen enfocarse en mejorar sus productos o servicios actuales para atender a sus clientes más rentables y exigentes. Sin embargo, esta estrategia puede llevarlos a ignorar las necesidades de los consumidores menos exigentes o potenciales, lo que abre la puerta a la innovación disruptiva, que impulsa modelos de negocio completamente nuevos y que, por su asequibilidad y facilidad de uso los hacen atractivos para un público desatendido, permitiendo la creación de nuevos mercados y oportunidades de crecimiento. (Sánchez, 2023)

Nuevas tecnologías

Las nuevas tecnologías, según Llamas (2024), “se refieren a las innovaciones tecnológicas más recientes que están impulsando cambios significativos en varios aspectos de la sociedad, la economía y nuestra vida cotidiana”.

Según este mismo autor, Llamas (2024) dentro de las principales nuevas tecnologías, se encuentran:

Inteligencia artificial: Este concepto hace referencia al desarrollo de sistemas y tecnologías capaces de imitar procesos de pensamiento y toma de decisiones propias de los seres humanos o que son consideradas de origen humano.

Cadenas de bloques o Blockchain: esto se refiere a una tecnología basada en un registro descentralizado que permite el intercambio de información y datos seguro, transparente y estable.

El internet de las cosas (IoT): Este concepto hace referencia a la interconexión que existe entre los dispositivos físicos a través del internet, lo que da acceso a que se recopilen, envíen y procesen datos sin interferencia del ser humano.

Por otro lado, podemos mencionar otros conceptos como:

Finanzas abiertas (Open Finances): Según Taboada & Brenes (2024): “Las finanzas abiertas son un modelo colaborativo en el que diversas entidades comparten, a través de APIs, datos financieros de los consumidores con el fin de aumentar la inclusión financiera mediante la oferta de productos y servicios financieros específicamente diseñados con base en la información compartida”.

Criptoactivos: Según Rodríguez (s.f.) los criptoactivos “son una forma de representación digital de valor o derechos, es decir, son activos que no existen de forma física”. Además, añade que “incluye a las criptomonedas o criptodivisas [...] Estas criptomonedas son descentralizadas y operan independientemente de una autoridad central, como un banco o un gobierno”.

CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

Enfoque de la Investigación

Esta investigación es desarrollada bajo un enfoque cualitativo, puesto que se basa en un análisis de hechos y perspectivas proporcionadas por distintos actores involucrados con el ecosistema Fintech en Costa Rica desde una perspectiva amplia, el cual permite explorar y comprender la manera en que estas tecnologías financieras están contribuyendo al desarrollo financiero sostenible tomando en consideración las percepciones, experiencias y opiniones de estos actores clave en el ecosistema de las Fintech.

Según Hernández et al. (2014), la investigación cualitativa “se selecciona cuando el propósito es examinar la forma en que los individuos perciben y experimentan los fenómenos que los rodean, profundizando en sus puntos de vista, interpretaciones y significados” (p. 358), asimismo, afirman que este enfoque busca “que el investigador se forme creencias propias sobre el fenómeno estudiado, como lo sería un grupo de personas únicas o un proceso particular” (p. 10).

Método de la Investigación

Se utilizó el método de estudio de caso, enfocado principalmente a las Fintech que operan en Costa Rica y en cómo están ayudando a mejorar la inclusión financiera y promover la sostenibilidad económica. Este método permitió un análisis profundo de la situación en

contextos reales, con enfoque en la comprensión de los factores que contribuyen a su éxito o fracaso en términos de desarrollo económico sostenible.

Fuentes de Información

Las fuentes de información, según Maranto y González (2015), son cualquier recurso que nos brinde datos para reconstruir hechos y fundamentar el conocimiento. Estas fuentes sirven como herramientas esenciales para el acceso, búsqueda y adquisición de información. Según el nivel de profundidad de la búsqueda, se pueden identificar distintos tipos de fuentes de información. Al llevar a cabo una revisión de la literatura, esta debe realizarse de manera selectiva y dinámica, ya que constantemente se publican nuevos estudios sobre los avances en diversos ámbitos del conocimiento humano relacionados con un tema específico. (p. 2)

Dentro de las fuentes para la recopilación de datos del presente estudio se encuentran:

- Fuentes Primarias:

Entrevistas semiestructuradas con actores expertos en Fintech, reguladores del sistema financiero de Costa Rica, representantes de instituciones financieras y directores de empresas Fintech locales, para conocer su experiencia y percepción sobre los beneficios y retos que estas plataformas ofrecen en términos de sostenibilidad.

- Fuentes Secundarias:

Revisiones de literatura académica, informes sobre el impacto de las Fintech a nivel nacional e internacional, documentos de instituciones internacionales que estudian el desarrollo económico sostenible, así como estudios y estadísticas de organismos públicos y privados sobre el estado del sistema financiero costarricense.

Categorías de Análisis

Las categorías de análisis para esta investigación fueron:

- Empresas Fintech: Identificación de empresas Fintech en Costa Rica y su desarrollo en comparación con otros países de la región.
- Impacto Económico de las Fintech: Contribución al crecimiento económico y a la inclusión financiera y acceso a servicios, así como la bancarización y sub-bancarización en Costa Rica y la reducción de brechas de acceso financiero.
- Eficiencia y Optimización Financiera: Análisis de su aporte en la eficiencia operativa, la reducción de costos y prácticas sostenibles, así como la innovación en la gestión de servicios financieros.
- Regulación y Políticas Financieras: Marco normativo y su impacto en las Fintech, así como desafíos regulatorios y oportunidades de mejora.

Instrumentos

Para la recolección de información, se utilizaron los siguientes instrumentos:

- Guías de entrevistas semiestructuradas que permitieron estudiar a fondo las opiniones y experiencias de expertos y actores clave en el ecosistema Fintech.
- Revisión documental de fuentes secundarias, a través de un análisis del contenido que permitió identificar las principales tendencias en la relación entre Fintech y sostenibilidad económica.

Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

Recolección de datos

La recolección de datos se llevó a cabo mediante 2 etapas descritas a continuación:

- Entrevistas a profundidad: Se realizaron entrevistas con actores expertos de Fintech, instituciones financieras públicas y privadas, y reguladores para recopilar sus percepciones sobre el impacto de las Fintech en la sostenibilidad económica.
- Análisis documental: Se revisaron y estudiaron informes y estudios previos sobre Fintech, sostenibilidad económica e inclusión financiera.

Análisis de datos

Para realizar el análisis de los datos recopilados, se utilizó el análisis temático para lograr identificar patrones, tendencias y significados a partir de los datos cualitativos obtenidos.

Esto incluirá la codificación de entrevistas para agrupar temas recurrentes o más comunes.

El análisis fue inductivo, permitiendo el surgimiento categorías a partir de los datos.

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE RESULTADOS

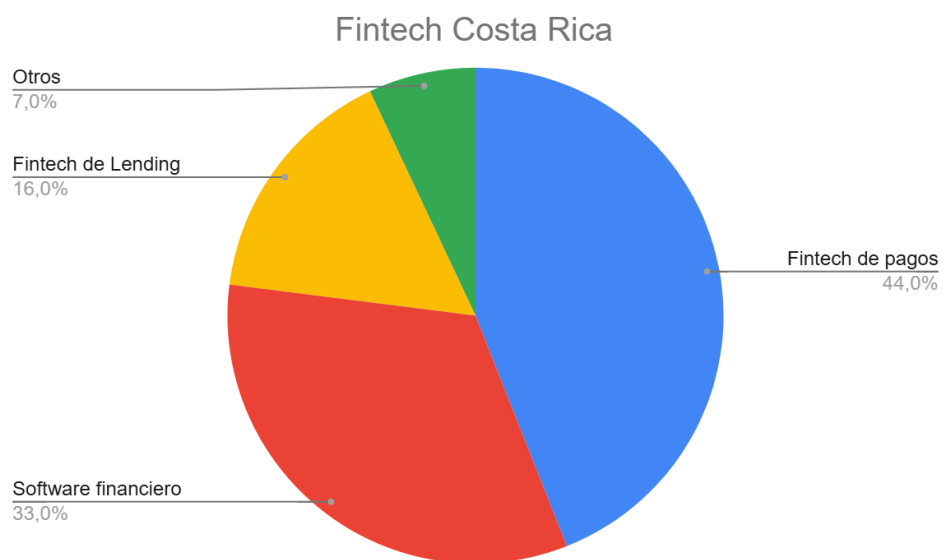
Este capítulo presenta y analiza los resultados obtenidos en la investigación sobre el impacto de las Fintech en la sostenibilidad económica de Costa Rica y su contribución al desarrollo financiero sostenible. Se determinan las principales empresas Fintech en el país, su papel en la inclusión financiera, su contribución a la eficiencia del sector financiero sostenible y los desafíos que enfrentan para su crecimiento y desarrollo en el país. Los datos recopilados provienen de fuentes primarias y secundarias, incluyendo entrevistas con expertos en este tema financiero, así como diversos análisis de informes del sector.

Identificación de Empresas Fintech en Costa Rica

El Radar Fintech de Costa Rica, elaborado por la organización Misión Lunar en conjunto con la Cámara de Tecnologías de Información y Comunicación (CAMTIC), reveló que el 44% de las Fintech en el país se especializan en soluciones de pago, lo que las convierte en el segmento más representativo del ecosistema. En total, se identificaron 61 empresas que operan en este ámbito, incluyendo billeteras móviles para transacciones entre clientes y comercios. Les siguen las Fintech enfocadas en software financiero, que proporcionan herramientas a empresas del sector, y aquellas que se dedican al crédito digital. Cabe mencionar que algunas de estas empresas ofrecen servicios en más de una categoría. (CAMTIC, 2024)

Acorde a los datos del estudio del Radar Fintech realizado para Costa Rica, de esas 61 empresas del país, el 33% de las Fintech están enfocadas en software financiero, mientras que el 16% operan en el sector de créditos. En términos absolutos, el país cuenta con 27 empresas dedicadas a pagos digitales, 20 especializadas en software financiero y 10 en préstamos digitales. Además, el estudio identificó seis Fintech de criptomonedas, una de insurtech, una de neobanco y una de intercambio de activos.

Figura 1. Distribución de Fintech en Costa Rica por sector



Fuente: Elaboración propia con datos de CAMTIC (2024).

Además, según el artículo de la CAMTIC (2024):

En el último año, seis Fintechs dejaron de operar en el mercado, mientras que seis nuevas empresas Fintechs se han identificado e incluido en el radar comparado con la versión 2023. El crecimiento del ecosistema continúa predominantemente en el área de pagos, ya que además las empresas de este tipo han evolucionado y ha fortalecido sus servicios para satisfacer mejor las necesidades de los usuarios.

Algunos ejemplos de Fintech en Costa Rica:

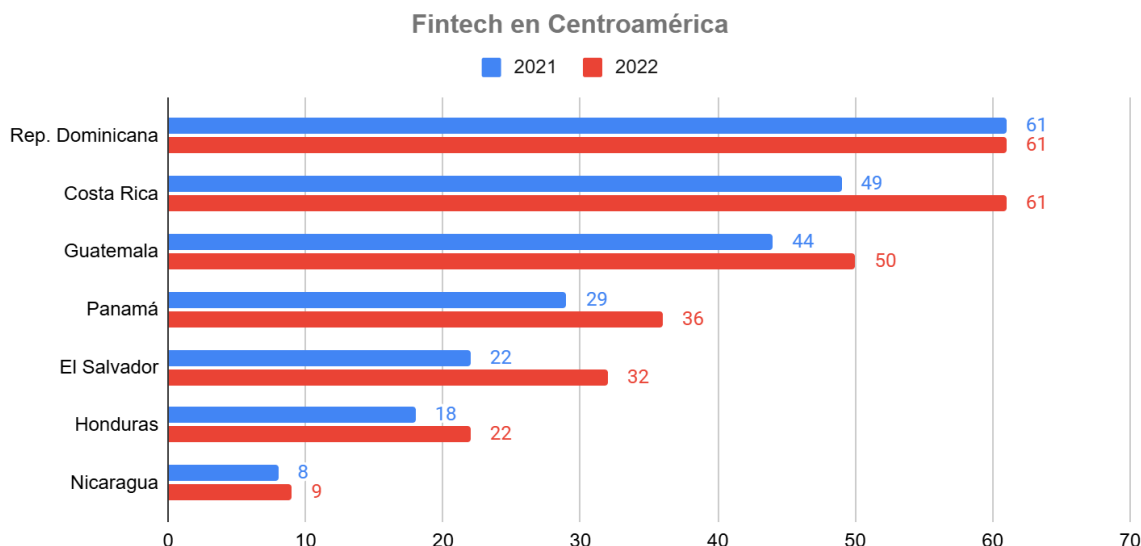
Tabla 1. Ejemplos de Startups Fintech en Costa Rica.

Empresa	Segmento	Descripción
Zunify 2019	Pagos digitales	Es una fintech que permite pagos en puntos de venta físicos, comercio electrónico y de manera remota, integrando cuentas bancarias, líneas de crédito, programas de lealtad y cupones en una sola app. Para los comercios afiliados, reduce costos al eliminar hardware y ofrecer integración API gratuita. En abril de 2022, recibió una inversión de USD \$1 millón. Actualmente, cuenta con tres emisores activos, más de 500 mil usuarios y alrededor de 60 alianzas comerciales.
GreenPay 2016	Pagos digitales	Es una plataforma que facilita el crecimiento del comercio digital, ofreciendo pasarelas de pago, registro de tarjetas, pagos recurrentes y transacciones a través de redes sociales y mensajería. En 2022, contaba con más de 150 clientes en la región, incluyendo grandes empresas de Costa Rica como Yuplón, Boletería.cr y Correos de Costa Rica, habiendo procesado más de 60 mil transacciones.
Wink 2018	Neobanco	Wink es una app financiera lanzada por Coopenae en Costa Rica que permite abrir una cuenta de ahorro en minutos. Facilita la gestión del presupuesto personal al categorizar gastos, realizar transferencias y pagar servicios públicos de manera sencilla. Su objetivo es hacer que los pagos sean tan fáciles como enviar un mensaje. Además, ofrece reportes inteligentes para mejorar el control financiero y brinda descuentos en restaurantes, educación y viajes.

Fuente: Elaboración propia con datos de Startupeable (2024).

Ahora bien, realizando un análisis comparativo con los demás países de Centroamérica del 2021 al 2022, como se puede observar en el siguiente gráfico:

Figura 2. Crecimiento de las Fintech en Centroamérica.



Fuente: Elaboración propia con datos de Misión Lunar (2023).

Analizando la figura anterior, se puede determinar que Costa Rica fue el segundo país con el mayor crecimiento en Fintech del 2021 al 2022, con un 24,5% de crecimiento en este sector financiero, pasando de 49 Fintech en 2021 a 61 en 2022, dato que se ha mantenido hasta la actualidad. Seguido de El Salvador, el cual tuvo un crecimiento del 45% pasando de 22 a 32 Fintech, sin embargo, Costa Rica sigue registrando un mayor número de empresas igualando a República Dominicana, el cual no experimentó crecimiento en este sector. (Misión Lunar, 2023)

Tendencias en la adopción de Fintech

Ahora bien, referente a tendencias en la adopción de Fintech, según el IV informe del Banco Interamericano de Desarrollo (2024), sobre Fintech en América Latina y el Caribe, destacan tendencias como:

- Crecimiento del ecosistema Fintech en Costa Rica

Puesto que Costa Rica representa el 1.56% del total de empresas Fintech en América Latina y el Caribe, demostrando un crecimiento emergente dentro de la región, a pesar de que el país no es uno de los líderes del sector, como Brasil, México, Colombia, Argentina y Chile que concentran el 77% de las Fintech en la región, sí está en una fase de expansión, enfocándose en la digitalización de servicios financieros, Asimismo, el aumento de emprendimientos Fintech en Costa Rica está vinculado a la demanda por servicios financieros digitales más accesibles y eficientes.

- Predominio de Pagos Digitales y Remesas

A nivel regional, el segmento Pagos y Remesas sigue encabezando la lista con un 21% de participación en el ecosistema Fintech. Específicamente en Costa Rica, los pagos digitales y transferencias electrónicas como SINPE Móvil han crecido significativamente, consolidándose como la principal vía de digitalización financiera, pues el interés por soluciones de pago en tiempo real e interoperabilidad entre servicios bancarios y Fintech está impulsando la innovación en este segmento.

- Expansión de la banca y crédito digitales

El segmento de préstamos digitales ocupa el segundo lugar en la región con un 19% del total de Fintech, lo que sugiere que en Costa Rica también hay una demanda creciente por soluciones de financiamiento más ágiles y accesibles. El modelo de "Compra Ahora, Paga Después" (BNPL) está ganando tracción, facilitando el acceso al crédito sin la necesidad

de tarjetas bancarias tradicionales. Asimismo, la digitalización de préstamos personales y empresariales sigue en expansión, ofreciendo alternativas a los bancos tradicionales.

- Regulación y políticas públicas en evolución

El informe destaca que los países con marcos regulatorios más avanzados, como Brasil, México, Colombia y Chile, han logrado una mayor consolidación de las Fintech, a diferencia de Costa Rica, que aún tiene desafíos regulatorios para fortalecer la confianza en los servicios Fintech y fomentar mayor inversión en el sector, por lo que se espera que en los próximos años el país avance en la creación de regulaciones específicas que permitan una mayor inclusión financiera y adopción de tecnologías como sandbox regulatorios.

Sin duda, el tema de la regulación o del entorno jurídico y normativo para el Sector Fintech reviste mayor importancia en Costa Rica, ya que el artículo 115 y concordantes de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica # 7558 establece específicamente, que la intermediación financiera solo puede ser ofrecida por entidades autorizadas y reguladas por la SUGEF, siendo ilegal, el ofrecer servicios que se puedan relacionar con dicha intermediación (entendida como la captación de fondos del público para su redireccionamiento hacia inversión o colocación de créditos con un margen de ganancia financiera), si no se está regulado por la Superintendencia indicada y en el caso de Costa Rica, existe un vacío legal al no contarse con una normativa o marco jurídico que involucre la operación, campo de acción y supervisión prudencial para empresas que participan del Sector Fintech.

No obstante, es importante mencionar que existe un anteproyecto de ley relacionado con el Marco Fintech presentado en el expediente # 24.429 por la Diputada Montserrat Ruiz

Guevara ante la Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, en espera de asignación de Comisión para su dictamen, en el cual se estaría legislando la operacionalidad, actividades, regulación y promoción de las empresas Fintech que aplican o utilizan la innovación y desarrollos tecnológicos para la oferta y prestación de productos y servicios financieros.

Lo más rescatable de esta propuesta, consiste entre otras cosas en:

- La definición de los servicios que calificarían como servicios basados en tecnología, de acuerdo con el artículo 4 del proyecto indicado, los cuales se enumeran a continuación:
 - a) Enrutamiento de órdenes e intermediación de instrumentos financieros.
 - b) Sistemas alternativos de transacción.
 - c) Custodia de instrumentos financieros.
 - d) Asesoría crediticia, financiera y de inversión.
 - e) Plataformas de financiamiento colectivo.
 - f) Banca móvil (pagos y cobros a través de un smartphone).
 - g) Big data y modelos predictivos.
 - h) Compliance.
 - i) Crowfundig.
 - j) Gestión automatizada de procesos y digitalización.
 - k) Seguridad y privacidad digital.
 - l) Financiación de particulares y empresas.
 - m) Social trading.
 - n) Asesoría de finanzas personales utilizando tecnologías de la información.

- La normalización del proceso de formalización y regulación de las operaciones Fintech en Costa Rica, a través de la creación del Registro Fintech adscrito al Ministerio de Economía, Industria y Comercio ante el cual se deberán inscribir, al tenor del artículo 5 del anteproyecto de Ley, las empresas que ofrezcan el servicio de Fintech, estando obligadas, además, a mantener la información de sus actividades para acceso al público.

Este proyecto si bien aún no cuenta con un dictamen en el Congreso, tiende a establecer el proceso de regulación del sector Fintech, destacando que lo saca del marco de supervisión prudencial del Sistema Financiero costarricense, pese a que se brindan servicios y productos financieros, lo cual posiblemente, limitará que realicen la captación de recursos del público para no incurrir en intermediación financiera propiamente dicha y no caer en el rango de condiciones que el artículo 115 y 116 de la Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica establece, para obligar a los intermediarios a someterse a la Supervisión de la SUGEF y del CONASSIF.

- Inclusión financiera y digitalización

Las Fintech en la región tienen un gran potencial para reducir la brecha de inclusión financiera, especialmente en sectores de la población sin acceso a servicios bancarios tradicionales. En Costa Rica, la digitalización de pagos y el crecimiento del sector Fintech pueden ayudar a ampliar el acceso a servicios financieros en zonas rurales y comunidades desatendidas; de igual forma, la educación financiera y la concienciación sobre el uso seguro de herramientas digitales siguen siendo un reto clave.

- Creciente interés en Open Banking y Finanzas Abiertas

A nivel regional, las finanzas abiertas están en desarrollo, con regulaciones emergentes en países como Colombia y Brasil; por otro lado, en Costa Rica, este modelo podría permitir una mayor integración entre bancos tradicionales y startups fintech, facilitando nuevos modelos de negocio basados en datos financieros compartidos. La colaboración entre bancos y fintech está en aumento, permitiendo una oferta de servicios más amplia y personalizada.

- Inversión y financiamiento en Fintech

La inversión en Fintech sigue siendo un desafío en la región, aunque se mantiene como el sector con mayor participación en el capital de riesgo, alcanzando un 43% del total de capital de riesgo. En Costa Rica, el acceso a financiamiento para startups Fintech sigue siendo limitado en comparación con países como Brasil y México. Se observa una tendencia hacia el crecimiento de fondos de inversión locales e internacionales, con un enfoque en fintech que aporten soluciones de inclusión financiera y eficiencia en pagos.

Impacto de las Fintech en la Inclusión Financiera

Actualmente, en Costa Rica, la inclusión financiera ha mostrado un crecimiento notable en los últimos años. Según datos del Banco Central de Costa Rica (2024a), en 2023, el 89,8% de la población mayor de 15 años poseía al menos una cuenta en el sistema financiero formal, lo que representa un incremento de aproximadamente 133.000 personas en comparación con los datos del 2017, período en el cual el porcentaje era relativamente mucho más bajo, llegando solo al 67% de la población. (p. 67)

Estos datos, fueron afirmados por Andrea Oconitrillo, profesora de la UNED especializada en Fintech, en la entrevista realizada:

“Por ejemplo, nosotros tenemos lo que son las cuentas ES que son las cuentas de expediente simplificado, con lo que una persona puede abrir fácilmente una cuenta bancaria con solamente el ID, eso permite que haya mayor bancarización, entonces, por ejemplo, niveles de bancarización, Costa Rica tiene más de un 90% de las personas con acceso a una cuenta bancaria y podemos hacer, además, pagos inmediatos con Sinpe móvil, por ejemplo”. (A. Oconitrillo, comunicación personal, 27 de febrero de 2025)

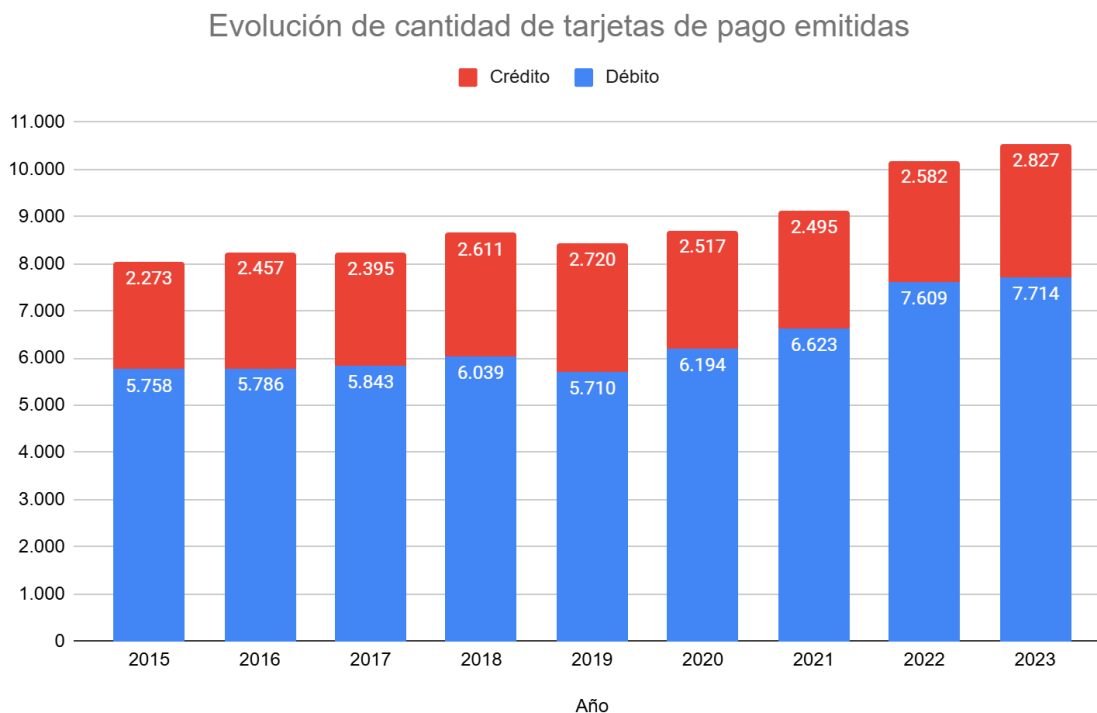
A nivel regional, Costa Rica destaca por su alto nivel de bancarización. Mientras que, en promedio, solo el 42% de la población mayor de 15 años en América Latina tiene una cuenta bancaria, Costa Rica supera significativamente este porcentaje, situándose entre los países con mayor inclusión financiera en la región. (La República, 2024)

En esta misma línea, Carlos Meléndez, quien es empresario y emprendedor de una Fintech en Costa Rica llamada Prosoft y es coordinador de capítulo Fintech de la Cámara de Tecnologías de Información de Costa Rica, dijo:

“las Fintech, y aquí ya amplió un poco el criterio, conociendo lo que lo que están haciendo otras empresas en Costa Rica, hablando de inclusión financiera, en Costa Rica ya más del 90% de las personas tienen una cuenta, de las personas mayores de edad. En otros países están el 40%, Centroamérica en promedio está por ahí y 40 - 50%, quiere decir que la mitad de la población no tiene cuenta, y la cuenta es la puerta de acceso a los servicios financieros, o sea, si no tenés cuenta, estás excluido del sistema financiero porque nadie te conoce y, por ende, nadie te va a dar un préstamo y evidentemente no tenés una cuenta, y

entonces evidentemente no tenés una tarjeta, no tienes inversiones, no tienes nada. Entonces eso es lo que se conoce como una falta inclusión financiera, estás excluido del sistema financiero nacional”. (Carlos Meléndez, comunicación personal, 28 de febrero del 2025)

Figura 3. Evolución de la cantidad de tarjetas emitidas en Costa Rica.



Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Central de Costa Rica (2024b).

En la Figura 2, se puede observar el crecimiento exponencial que ha venido presentando en los últimos años la cantidad de tarjetas emitidas para la población costarricense, lo que significa una contribución a la inclusión financiera del país, pues cada año más personas van adquiriendo una tarjeta, ya sea de crédito o débito y, por ende, este pequeño paso significa que ya forman parte del sistema financiero o bien, contribuyen al crecimiento de este, lo que les facilita el acceso o les abre puertas a poder adquirir o utilizar más servicios financieros, dentro de estos las Fintech.

En este sentido, al contar con una tarjeta o dinero plástico, el cliente o usuario comienza a tener “historial” financiero, con lo cual, se visibiliza en el mercado financiero y con ello puede tener acceso a otros servicios financieros, entre éstos, el crédito personal, por lo que para las Fintech, este crecimiento representa una oportunidad para operar y ofrecer sus servicios a nuevos consumidores financieros que recién se integran a los mercados del dinero o liquidez, mercados bursátiles y de activos, lo que les permitirá una puerta de entrada para la penetración de nichos de mercado que la banca tradicional no ha explotado.

Este aumento en la bancarización se ha visto impulsado especialmente, a partir del período de la pandemia del COVID-19 por la adopción de tecnologías financieras, como el Sistema Nacional de Pagos Electrónicos mediante la telefonía móvil (Sinpe móvil), que facilita las transferencias electrónicas en tiempo real. Precisamente, en 2023, el 72,5% de la población con acceso a una cuenta utilizó Sinpe Móvil para enviar fondos, evidenciando un menor uso de efectivo o numerario (monedas y billetes o dinero plástico y otros medios de “cuasi-dinero”) y una tendencia hacia la digitalización de los servicios financieros; Durán (2024), afirma que “la adopción de tecnologías, el mayor uso de Sinpe Móvil y la apertura de cuentas simplificadas propiciaron la inclusión de más personas al sistema financiero desde el 2020”.

Con respecto a lo anterior, de las entrevistas realizadas se destacan aspectos tales como:

El Sinpe móvil como revolución en los pagos electrónicos, ya que los entrevistados afirmaron que el Sinpe Móvil ha transformado la forma en que los costarricenses realizan transacciones financieras. Carlos Meléndez, señala que la masificación de Sinpe Móvil ha permitido que incluso personas sin historial crediticio puedan participar en la economía

formal. Antes, los pagos menores, como el salario de trabajadores informales o el pago a pequeños comercios, se realizaban en efectivo. Con la llegada de Sinpe Móvil, estas transacciones se han digitalizado, reduciendo el riesgo de manejar grandes cantidades de efectivo y facilitando la integración de más personas al sistema financiero y, a su vez, minimizando costos operativos para los bancos y promoviendo una mayor transparencia en las transacciones.

Por otro lado, destacaron que la inclusión financiera en Costa Rica ya estaba avanzada antes del auge de las Fintech, gracias a la infraestructura del Sinpe. Sin embargo, reconoce que Sinpe Móvil ha permitido una bancarización aún mayor, con la posibilidad de realizar pagos inmediatos y abrir cuentas bancarias simplificadas con solo un documento de identidad.

Desde la perspectiva de una de las entrevistadas, Claudia Ordaz, representante de una Fintech especializada en pagos digitales y tarjetas de crédito, llamada Credix, la digitalización no solo ha permitido un acceso más rápido y eficiente a servicios financieros, sino que también ha reducido las barreras que tradicionalmente imponían los bancos. La implementación de pagos digitales a través de aplicaciones ha cambiado la manera en que los consumidores interactúan con el sistema financiero, permitiéndoles realizar transacciones, solicitar créditos y gestionar su dinero sin necesidad de acudir a una sucursal física.

Claudia ejemplifica un aspecto fundamental de su Fintech, la cual ha facilitado el acceso a créditos para personas que históricamente no cumplían con los requisitos de los bancos tradicionales. Su modelo de negocio ha permitido que clientes en zonas alejadas

puedan obtener financiamiento sin necesidad de acudir a una sucursal física, reduciendo las barreras tradicionales del crédito. Adicionalmente, ha implementado un modelo en el que los usuarios pueden gestionar sus créditos y realizar pagos a través de una aplicación, sin necesidad de trámites presenciales. Esto es especialmente relevante en comunidades donde los servicios bancarios son escasos o inexistentes y abre además una ventana para clientes que, de otra forma, no podrían tener acceso a los procesos tradicionales de créditos personales ya sea porque no tengan un historial crediticio previo o bien, por limitaciones para cumplir los requisitos para calificar como sujetos de crédito (capacidad de pago, solvencia de garantías, historial crediticio).

La adopción de tecnologías financieras como Sinpe Móvil ha sido un factor determinante en la bancarización y modernización del sistema financiero costarricense, sin embargo, a pesar de los avances en inclusión financiera, aún quedan retos y vacíos que se deben superar, los cuales se abordarán más adelante en la investigación.

Eficiencia Operativa, Reducción de Costos y Prácticas Sostenibles

Las empresas de tecnología financiera, conocidas como Fintech, han revolucionado el sector financiero al mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y adoptar prácticas sostenibles que a continuación se detallan estos aspectos clave:

Eficiencia operativa

La digitalización del sector financiero ha permitido que las Fintech en Costa Rica logren una eficiencia operativa superior a la de los bancos tradicionales. Entre los principales factores que han contribuido a esta mejora, según Ernest, Gutiérrez y Schneider (2019), se destacan:

- Automatización y digitalización: Los startups Fintech en Costa Rica han aprovechado tecnologías como Big Data, Inteligencia Artificial (IA) y blockchain para optimizar procesos financieros, lo que ha reducido el tiempo de respuesta y ha mejorado la eficiencia operativa.
- Pagos digitales y móviles: Se estima que, en Costa Rica, el 60% de la población adulta hizo o recibió pagos a través de un dispositivo móvil, lo que evidencia una mayor digitalización del sistema financiero.
- Innovación en los servicios financieros: Se destaca cómo las Fintech han logrado que el acceso a cuentas bancarias, pagos y financiamiento sea más ágil mediante plataformas digitales sin necesidad de sucursales físicas.

Lo anterior, se puede demostrar con el ejemplo brindado por el entrevistado Carlos Meléndez, el cual menciona que Prosoft, la cual es la Fintech para la que trabaja, ha jugado un papel clave en la digitalización de pagos en Costa Rica, facilitando la implementación de Sinpe Móvil en bancos y entidades financieras.

Esto ha reducido los costos asociados con el manejo de efectivo, la seguridad y la administración de cajeros automáticos. Según el entrevistado, la reducción del uso de efectivo ha minimizado los costos de transporte y almacenamiento de dinero físico, beneficiando tanto a los bancos como a los usuarios finales.

Por otro lado, otro claro ejemplo ha sido el Banco Central de Costa Rica (BCCR), el cual ha promovido el uso de SINPE Móvil, permitiendo que los pagos electrónicos sean rápidos, seguros y sin comisiones, lo que ha reducido el uso de efectivo y, con ello, los costos operativos del sistema financiero. De hecho, como señala Hidalgo (2025) el Sistema

Nacional de Pagos Electrónicos (Sinpe) Móvil registró un aumento del 28% durante el año anterior con comparación con los datos del 2023, ya que, según datos del Banco Central, el sistema movió 10,891,587,318,022 billones de colones en 648 millones de transacciones, para un promedio de más de 1.7 millones de transacciones diarias, con una tendencia incremental que se nota principalmente desde 2020 cuando superó el billón de colones.

Reducción de costos

Resumiendo y analizando una serie de aspectos mencionados en las entrevistas realizadas, se lograron determinar 3 factores:

- Menos infraestructura física: Las Fintech han reducido drásticamente los costos de operación al eliminar sucursales y permitir que los clientes accedan a sus servicios a través de plataformas digitales.
- Acceso a financiamiento alternativo: La digitalización del crédito ha permitido que personas y PyMEs accedan a préstamos sin los costos administrativos de la banca tradicional. En Costa Rica, los startups Fintech han desarrollado distintos modelos de financiamiento alternativo.
- Costos de transacción reducidos: La adopción de sistemas como Sinpe Móvil ha disminuido el uso de efectivo, reduciendo los costos de manejo de dinero y mejorando la seguridad en las transacciones.

Lo anterior, fue afirmado por los entrevistados: Carlos, Andrea y Claudia, quienes mencionaron aspectos como:

Credix, la cual es una Fintech en Costa Rica, representada por Claudia Ordaz, cerró tres de sus cinco sucursales, dejando solo dos en operación con la meta de ser 100% digital

en el futuro. Su objetivo es que todos los trámites y servicios financieros sean gestionados desde su aplicación móvil. Claudia afirmó que:

“Como te digo para mí, uno de los primeros es lograr la inclusión financiera, lo otro es que cuando todo tu trabajo no requiere una infraestructura, de regulación, de personas, de edificios, una infraestructura física que a su vez va a llevar una infraestructura, es decir, un componente personal mucho mayor, esto hace que todos los servicios que se prestan ahí obligatoriamente deben tener mayor costo. Fíjate que yo si quisiera tener todas las sucursales de bancos con esa nómina de bancos para prestar esos servicios, esa banca tradicional tiene obligatoriamente un componente costo muchísimo más elevado que cualquier Fintech, y eso es lo que justamente ese componente costo tan elevado es lo que la hace que su servicio sea poco accesible. Tienen que ser costosas porque yo tengo que cubrir todos los costos que conllevan mi operación de banco”. (Claudia Ordaz, comunicación personal, 24 de febrero del 2025)

Adicionalmente, dentro de la entrevista se mencionó que una Fintech puede operar con equipos pequeños. A diferencia de los bancos, que requieren miles de empleados para operar, una Fintech puede gestionar servicios financieros con solo un equipo reducido de desarrolladores y expertos en tecnología. Un claro ejemplo de todo esto, es el proyecto que esta Fintech tiene a corto plazo, el cual se basa en el desarrollo una casa de cambio 100% digital, lo que evitará los costos asociados con la operación de una casa de cambio física, como alquiler de locales, pago de personal y logística

Por otro lado, Carlos Meléndez, quien es vicepresidente de la Cámara de Tecnologías e Información y, a su vez, socio fundador de una Fintech en Costa Rica, mencionó que las

transacciones con SINPE Móvil no tienen comisiones para montos menores, lo que ha permitido que más personas usen este servicio sin preocuparse por costos adicionales. En otros países, los pagos electrónicos dependen de bancos específicos, pero en Costa Rica, cualquier usuario de cualquier banco puede hacer transacciones con SINPE Móvil, lo que ha aumentado la competencia y reducido las tarifas.

En esta misma línea, el entrevistado rescata que las tasas de interés en Costa Rica son muy altas en comparación con otros países. Esto se debe a que la banca tradicional mantiene un sistema cerrado y costoso. Sin embargo, con la entrada de Fintech que pueden ofrecer tasas más bajas, los bancos deberán ajustarse a este nuevo entorno. El Banco Central de Costa Rica ha reconocido que las Fintech pueden aumentar la competencia y reducir los costos de financiamiento para los consumidores, lo que generaría un impacto positivo en la economía.

La adopción de soluciones Fintech ha permitido a las empresas reducir significativamente sus costos operativos, traducándose en productos financieros más asequibles para los consumidores.

Estas condiciones de operación de las Fintech permiten reducir costos fijos tales como mantenimiento o arrendamiento y depreciación de instalaciones, gastos de personal y equipos, tamaño y estructura organizacionales entre otros, al sustituir la presencialidad en oficinas y sucursales por servicios digitalizados y automatizados, con lo cual, se reflejan ahorros en la operación de los prestatarios de estos servicios. Sin embargo, hay experiencias también negativas en entidades que no lograron los resultados esperados y tuvieron que cerrar sus operaciones como lo sucedido con el banco digital FINN de JPMorgan en 2019, al tener

que cerrar su operación (Clavijo, 2019) al fracasar en su intento por captar el segmento de jóvenes “millennials” que no dieron el salto a la bancarización.

Por otra parte, hay otras evidencias que refuerzan los resultados de las entrevistas efectuadas en esta investigación, tales como lo señala Celeru (LinkedIn, 2024) al revelar que según un estudio de BBVA Research, las empresas que integran soluciones Fintech experimentan una reducción del 30% en sus costos operativos, el cual se puede reinvertir en áreas críticas como innovación y desarrollo de productos o bien lo pueden invertir en margen de precios lo cual ayuda a mejorar la competitividad en el mercado.

Prácticas sostenibles

Realizando una recopilación y resumen de aspectos mencionados en las entrevistas realizadas, se lograron analizar lo siguiente:

- Inclusión financiera: Un parte de las FinTech en Costa Rica enfocan sus productos y servicios en personas cuyo acceso a estos se les dificulta por diversas razones, ayudando a sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero.
- Reducción del uso de papel: La facturación electrónica y la banca digital han disminuido significativamente el consumo de papel, contribuyendo a la sostenibilidad ambiental.
- Sistemas financieros más transparentes: La implementación de tecnologías como blockchain puede mejorar la transparencia en las transacciones, reduciendo fraudes y promoviendo prácticas financieras responsables.
- Menos infraestructuras físicas: Este aspecto también se puede tomar como un factor contribuyente a las prácticas sostenibles, ya que la digitalización de servicios

financieros evita la sobre construcción de infraestructuras físicas para ofrecer servicios, reduciendo el impacto ambiental.

Todo esto, desde la perspectiva de los entrevistados, los cuales resaltaron aspectos como:

Con respecto a la inclusión financiera, se mencionó, como ya se sabe, que en Costa Rica más del 90% de la población adulta tiene acceso a una cuenta bancaria, lo que facilita la entrada al sistema financiero. Sin embargo, tener una cuenta bancaria no significa acceso a financiamiento. Muchas PyMEs y emprendedores no califican para créditos en la banca tradicional debido a modelos de evaluación de riesgo obsoletos. Las FinTech han reducido estas barreras mediante sistemas de crédito basados en datos alternativos, permitiendo que sectores excluidos accedan a financiamiento posiblemente a tasas más competitivas. Ejemplo de esto es Credix, que ha implementado modelos de financiamiento digital que permiten a personas sin historial crediticio acceder a préstamos y tarjetas de crédito sin los requisitos tradicionales de la banca.

Referente a la reducción del uso del papel, Carlos Meléndez señala que la digitalización de los servicios financieros ha permitido eliminar procesos burocráticos, evitando el uso de documentos físicos en contratos, solicitudes de crédito y transacciones bancarias, de hecho, Prosoft ha trabajado en la expansión de SINPE Móvil, permitiendo que más transacciones se realicen digitalmente sin necesidad de comprobantes físicos y reduciendo la dependencia al efectivo; por su parte, Credix ha migrado a un modelo digital en el cual sus clientes pueden gestionar sus tarjetas de crédito y préstamos lo que disminuye la necesidad de imprimir documentos.

Por su parte, respecto a los sistemas financieros más transparentes, la tecnología blockchain tiene el potencial de reducir fraudes y mejorar la confiabilidad de las transacciones financieras en Costa Rica, sin embargo, Claudia Ordaz menciona que las personas han sido reacias a adoptar tecnologías descentralizadas como blockchain, aunque reconoce que su implementación podría mejorar la trazabilidad de las transacciones, pero añade que se debe más a un tema de desconocimiento y desconfianza por lo nuevo y lo innovador.

Un ejemplo actual en Costa Rica ha sido el mencionado por Carlos Meléndez, quien señaló una noticia reciente sobre el Banco Nacional, el cual ha comenzado a explorar la posibilidad de integrar cripto activos y blockchain en su estrategia digital, lo que podría abrir nuevas oportunidades para mejorar la sostenibilidad del sistema financiero.

Bajo este escenario, de las entrevistas realizadas se puede concluir que Costa Rica puede aprovechar al máximo los beneficios del sector Fintech para implementar acciones que faciliten la aplicación de la llamada “economía verde” para fomentar un crecimiento y desarrollo económico-financiero sostenible, donde se puede tomar las mejores prácticas asociadas con los ODS de las Naciones Unidas de cara al plan ODS 2030, tal como señala Guerrero et. al (2024) quien destaca que “las nuevas tecnologías financieras pueden ser una importante palanca de cambio para promover un desarrollo económico más sostenible”.

Precisamente, Guerrero (2024) plantea una sinergia entre los objetivos generalmente aceptados del sector Fintech con la integración de los 17 objetivos de los programas ODS de las Naciones Unidas que, de acuerdo con sus palabras, se presenta a continuación:

- Construcción de alianzas con grandes entidades y a su vez apoyar al desarrollo de pequeños grupos o personas para la creación de ecosistemas sustentables y sostenibles. ODS 5-8-16-17.
- La innovación y disrupción entregan nuevo contenido de herramientas financieras para el alcance de todos. ODS 9-10-11.
- Llevar dinero o movilizar recursos a casi todos los rincones del planeta a través de herramientas de uso sencillo, sin limitaciones burocráticas y lo más importante, sin marginación ni racismo. ODS 8-9-10-11-17.
- Movilización de recursos para la adquisición y entrega de alimentos, medicinas, sistemas de salud donde más se necesiten a través de dinero Fiat o conversión de Tokens para ser intercambiados por estos beneficios y así evitar la corrupción. ODS 1-2-3.
- Startups y Compañías Fintech que otorgan préstamos con procesos sencillos, no excluyentes, reduciendo las desigualdades y aquellos menos desfavorecidos no sean marginados de los sistemas financieros. ODS 1-9-10-11-17.
- Integración de niñas y mujeres en un ecosistema financiero donde todos son iguales, ya que los beneficios como educación, alimentos, capacitación, empleo no serán excluyentes nunca. ODS 1-2-3-4-5-8-16.
- Trabajar en el mundo para lograr el cumplimiento de los 17 Objetivos a 2030, se calcula generará 380 millones de empleos con igualdad de género, oportunidades de trabajo digno provocando un estado o climas de paz, tranquilidad emocional evitando conflictos sociales, justicia, ciudades sostenibles. ODS 1-2-3-5-8-10-11-16-17.

- Creación o mejora de procesos productivos, con más recursos económicos e infraestructuras, capacitación en los distintos ecosistemas terrestres y marinos, llevándolos a entornos más sostenibles y sustentables que den un futuro cercano en entornos que trabajen a favor de la acción por nuestro clima, agua potable, aguas no contaminantes, aumento de la vida marina y terrestre, no degradación de la tierra.
- ODS 1-4-6-7-11-12-13-14-15

Desafíos Regulatorios, Tecnológicos y de Mercado

Como ya se mencionó anteriormente, el crecimiento de las Fintech en Costa Rica ha promovido la transformación del sector financiero, facilitando el acceso a servicios digitales, impulsando la inclusión financiera y ayudando a la eficiencia operativa. Sin embargo, con el desarrollo de esta investigación se logró determinar que este ecosistema enfrenta diversos desafíos que pueden afectar su consolidación y sostenibilidad a largo plazo en Costa Rica.

Entre estos retos resaltan las barreras regulatorias, debido al marco regulatorio del país en estos temas; las limitaciones tecnológicas, derivadas de la necesidad de infraestructuras avanzadas y ciberseguridad; y las dificultades de mercado, incluyendo la competencia con actores tradicionales y la adopción de nuevas soluciones y educación financiera por parte de los usuarios. A continuación, se amplían un poco más los conceptos mencionados:

Barreras regulatorias

En primer lugar, es importante mencionar que Costa Rica actualmente no posee una legislación específica para el sector Fintech, esto lo confirman según Fonseca & Mora (2021); estos autores mencionan que, pese a la inexistencia de regulaciones específicas, las

empresas del sector deben cumplir con diversas regulaciones según la actividad que desempeñen. En el ámbito financiero, existen normativas clave como la Ley Orgánica del Banco Central No. 7558 y la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional No. 1644, además de otras leyes relacionadas con la intermediación bancaria, la protección de datos, la promoción de la competencia y la prevención del lavado de dinero.

El entorno regulatorio e institucional en el país es dividido, puesto que involucra a múltiples entidades, entre ellas el Banco Central de Costa Rica y varias superintendencias encargadas de regular distintos aspectos del sistema financiero, incluyendo banca, valores, fondos de inversión, pensiones y seguros. Cada uno de estos sectores opera bajo normativas específicas que definen su funcionamiento. (Fonseca & Mora, 2021)

Con respecto a estas barreras regulatorias, de las entrevistas realizadas, los entrevistados resaltan que a pesar de todos los avances que se han presentado, aún existen desafíos que limitan el impacto de las Fintech en la inclusión financiera y sostenible. Uno de los principales obstáculos es el marco regulatorio, que en muchos casos sigue estando diseñado para modelos bancarios tradicionales.

Andrea Oconitrillo, por su parte, reafirma la idea de que en Costa Rica no existe como tal una regulación o ley específicamente para este sector Fintech; sin embargo confirma que, por el momento, cada entidad o emprendimiento nuevo que desee entrar al mercado a realizar una actividad regulada, tiene que ir con el respectivo ente regulador, por ejemplo: si alguna entidad desea incursionar en temas de intermediación cambiaria, intermediación financiera y tema de inversiones tiene que ir, ya sea a la SUGEF, o a la SUGEVAL e inscribirse como tal

en la actividad que le corresponde, ya que la regulación en Costa Rica está fragmentada entre varias instituciones.

Claudia Ordaz, por su parte, comenta que en su Fintech han tenido barreras respecto a servicios que desean brindar a los usuarios, puesto que, aunque su objetivo es ser una empresa 100% digital, la regulación actual les exige contar con oficinas físicas para operar ciertos servicios, y el ejemplo que ella expone es el siguiente:

“La barrera es que el marco normativo costarricense no ha sido modificado o adaptado a la tecnología, a lo que estamos viendo; entonces actualmente, yo estoy haciendo un desarrollo, que es una casa de cambio digital. ¿Qué me dice el Banco Central? Bueno, la parte digital es un extra, pero tú tienes que montar una casa de cambio física donde las personas van con su dinero y cambian en esa casa de cambio física el billete y se van a la descripción de un sitio de 1980 donde todo el Mundo iba con el dinero, yo llevo colones, me entregan dólares. Y ¿por qué el Banco Central lo hace así? Porque actualmente nosotros nos basamos igual en un cuerpo normativo que está redactado en los años 80” (Claudia Ordaz, comunicación personal, 24 de febrero del 2025)

Claudia de igual forma, hace énfasis en que, aunque la regulación no ha frenado el desarrollo del sector, tampoco ha facilitado su expansión. Las Fintech deben ajustarse a múltiples normativas dependiendo de la actividad que realicen. Por ejemplo, aquellas que manejan pagos electrónicos deben registrarse en la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF) bajo el artículo 15 de la Ley de Lavado de Dinero y Prevención de Narcotráfico, lo que implica costos y requisitos adicionales que pueden ser desproporcionados para startups tecnológicas.

Carlos Meléndez, por otra parte, expuso un caso muy particular, en el cual destacó las diferencias de criterio entre el Banco Central y la SUGEF y cómo esto ha generado obstáculos para las Fintech en el país. Mientras que el Banco Central ha expresado su apoyo a la digitalización y a la competencia en el sector financiero apoyando la integración de las Fintech al ecosistema financiero, la SUGEF ha adoptado una postura más restrictiva queriendo regular mucho más el tema financiero, llegando a considerar que las Fintech que ofrecen monederos electrónicos realizan intermediación financiera, una actividad que solo los bancos pueden llevar a cabo. Esta falta de consenso ha provocado, ha llevado a un conflicto por más de 3 años, en donde intervino la Procuraduría de la República; finalmente, muy recientemente la Procuraduría se pronunció sobre este tema y respondió al debate que se venía presentando y, para la percepción del sector Fintech, los resultados fueron más a favor del Banco Central, lo cual fue una gran noticia para el sector Fintech.

A pesar de estos desafíos regulatorios, el ecosistema Fintech en Costa Rica ha mostrado un crecimiento dinámico. El país forma parte de la Asociación Fintech de Centroamérica y el Caribe, que busca identificar las necesidades y oportunidades del sector en la región. Además, participa en la Alianza Fintech de Iberoamérica, cuyo objetivo es impulsar el desarrollo del ecosistema Fintech en el ámbito iberoamericano. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2024).

Adicionalmente, en las entrevistas se destacó un punto importante y es que En 2018, el BCCR modificó el reglamento del Sistema Nacional de Pagos Electrónicos (SINPE) para permitir la participación de proveedores de servicios de pago (PSP), facilitando que nuevas empresas Fintech se integren al sistema financiero nacional, brindándoles eficiencia en el

sistema financiero, específicamente en el sector pagos y mayor competencia también a las entidades financieras.

En este sentido; la falta o carencia de una regulación específica de las funciones y operaciones del sector Fintech puede generar el riesgo de que las entidades supervisoras por Ley (Ley Orgánica del Banco Central de Costa Rica, Ley Reguladora del Mercado de Valores, reformas al Código de Trabajo entre otros ordenamientos jurídicos) podrían interpretar, exigir y encasillar a las empresas Fintech a cumplir requisitos, regulaciones, procedimientos y hasta ser objeto de resoluciones de las Superintendencias, que podrían limitar el campo de acción de los servicios tecnológicos – financieros que ofrecen, sin que necesariamente; sean procesalmente correctos a ser sometidos a procesos de supervisión y ejecución de las directrices de las Superintendencias. Quizá en este sentido, el caso más reciente que ejemplifica este eventual escenario, puede ser la discusión y gestión de la Sugeval que exigió a Transcomer Puesto de Bolsa de Comercio, S.A. someterse a su supervisión y presentar información financieras y otros requerimientos para inscribirse bajo la supervisión de sus actividades y productos por parte de la misma Sugeval, a lo cual, ese Puesto de Bolsa de Comercio se ha manifestado en contra, al aducir que no son un Puesto Bursátil ni emisor de títulos valores de oferta pública -como lo consideró la SUGEVAL en oficio CP-01-2025 del 13 de enero de 2025 sino un Puesto de Comercio adscrito a la Bolsa de Comercio de Costa Rica (Bolcomer) y su bolsa de comercio regulada por el Banco Central de Costa Rica.

Limitaciones tecnológicas

Uno de los principales desafíos tecnológicos para las Fintech en Costa Rica y América Latina es la falta de una infraestructura digital robusta, lo que limita el acceso a servicios

financieros digitales, especialmente en zonas rurales. Según el IV informe del Banco Interamericano de Desarrollo (2024), muchas regiones en América Latina aún presentan brechas de conectividad que impiden la digitalización total de los servicios financieros. En particular, las Fintech enfrentan dificultades para llegar a clientes en zonas con baja penetración de internet o acceso limitado a dispositivos móviles modernos.

Otro obstáculo tecnológico clave es la falta de interoperabilidad entre los distintos sistemas financieros y la ausencia de un modelo de finanzas abiertas (Open Banking) en Costa Rica. Este modelo permitiría que los usuarios pudieran compartir sus datos financieros entre distintas entidades y acceder a servicios personalizados, fomentando la competencia y la innovación.

Lo anterior se confirma con la entrevista con Andrea Oconitrillo, donde se menciona el tema de Finanzas Abiertas, aunque la digitalización de pagos en Costa Rica ha avanzado con el uso de SINPE Móvil, aún hay una gran oportunidad para desarrollar modelos de Finanzas Abiertas, que empoderen a los consumidores financieros de sus propios datos y poder brindarle una mayor información de cómo está su situación actual, de lo que debe, de dónde lo tiene para hacer realidad una integración de su información y, de esta forma, poder brindar productos más especializados, más específicos para sus necesidades.

Por otra parte, el crecimiento de las Fintech ha traído consigo un aumento en los riesgos de seguridad digital, lo que representa una barrera significativa para la adopción de estos servicios.

A medida que más servicios financieros migran al entorno digital, las Fintech se vuelven objetivos de ataques cibernéticos. Sin una infraestructura de ciberseguridad sólida,

estas empresas pueden enfrentar filtraciones de datos y fraudes que afectan la confianza del usuario, así como factores como la falta de regulaciones específicas en ciberseguridad y la baja inversión en seguridad digital; así lo afirman los entrevistados, ya que mencionan que una de las principales preocupaciones en el sector es la falta de confianza de los usuarios en las transacciones digitales, debido al temor al fraude y a la falta de educación financiera en ciberseguridad.

“El tema de la ciberseguridad es algo que a nivel incluso de las propias Fintech tenemos que trabajar mucho porque los ataques no estamos hablando de algo que suceda en Costa Rica, estamos hablando de que son ataques mundiales. Hay redes de ataques cibernéticos y cuando se manejan empresas una de las cosas que más nosotros tenemos que velar es porque nuestro software, nuestra empresa, cuando digo empresa es de Fintech, yo estoy pensando en el software, en el APP de donde trabajamos, todos tenemos que blindarlo fuertemente porque mal podría yo pretender crear confianza si mi sistema es débil a nivel de ciberseguridad” (Claudia Ordaz, 24 de febrero del 2025)

Desde la perspectiva de Andrea Oconitrillo, se reconoce que la seguridad es un factor crítico en el desarrollo del ecosistema Fintech. Con el aumento de los ataques cibernéticos a nivel global, las Fintech deben invertir en infraestructura de seguridad avanzada para proteger los datos y fondos de los usuarios. No obstante, muchos startups del sector carecen de los recursos necesarios para implementar protocolos de seguridad robustos, lo que las hace vulnerables a ataques y puede afectar la confianza del público.

“Entonces, desde la estrategia que se ha ido tejiendo en el Banco Central al abrir posibilidades de que proveedores de servicios de pago se integren a la plataforma de SINPE,

ha ido un poco en ese sentido, es decir, no que se vayan a abrir por su cuenta, de otros tipos de sistemas o así, sino que vengan y que todos consolidemos una misma seguridad y una misma higiene tecnológica es lo que se llama a nivel de un sistema integrado. En cuanto más aplicaciones, más puntos de conexión existan, pues más riesgos van a ver; entonces sí, los reguladores van a tener que ir poniendo también barreras más más altas en temas de seguridad tecnológica, pedir que se tiene que cumplir con esto, tiene que cumplir con estas normas COVID o de la ISO verdad de seguridad tecnológica y, a su vez, las empresas Fintech y las entidades financieras que también están incursionando temas Fintech, tienen que meterle inversiones en seguridad tecnológica, porque creo que es de los principales rubros en presupuesto que las entidades tienen que tener en ciberseguridad” (Andrea Oconitrillo, comunicación personal, 27 de febrero del 2025)

Por otro lado, un caso en particular que comentaba Claudia Ordaz es el tema de las firmas digitales, se destaca que la normativa costarricense aún exige que muchos contratos y transacciones financieras que no puedan ser firmados electrónicamente con la firma digital, se deben de firmar de manera manuscrita. Este requisito contradice el principio de digitalización de las Fintech, ya que obliga a muchas empresas a mantener procesos híbridos donde se requiere la impresión de documentos físicos para completar transacciones que podrían realizarse completamente en línea.

Finalmente, cabe mencionar la educación digital y la resistencia al cambio de entidades tradicionales. Según Ernest, Gutiérrez y Schneider (2019), diversos factores son fundamentales para garantizar el éxito de estas formas de financiamiento alternativas. Uno de los más importantes es fortalecer la educación financiera en América Latina y el Caribe, ya que, en muchas ocasiones, la falta de conocimiento es la principal razón por la cual estas

opciones no son utilizadas. En Costa Rica, muchas personas aún prefieren realizar transacciones financieras de manera tradicional debido a la falta de conocimiento sobre la seguridad y eficiencia de las Fintech; así lo destacan los entrevistados, pues afirman que muchas personas en el país aún desconfían de los servicios financieros digitales, en parte debido a la falta de conocimiento sobre su funcionamiento y sobre las medidas de seguridad que estos ofrecen.

Andrea menciona que algunas entidades financieras tradicionales, al inicio cuando se presenta un actor distinto dentro del ecosistema, puede que desarrollen algún tipo de recelo con respecto al nuevo integrante, porque no lo conocen, no se sabe que tecnología utilizan, si son personas quienes están al frente o no, por lo cual, la confianza es algo que las Fintech deben de ir construyendo.

Desafíos de mercado

Dentro de algunos desafíos de mercado determinados a raíz de las entrevistas realizadas para este trabajo, destacan los siguientes:

En primer lugar, se debe mencionar la estructura del mercado financiero, pese a que hay existe más un gran número de entidades financieras, las tasas de interés siguen siendo elevadas en todas o por lo menos en su gran mayoría, lo que sugiere que el sistema no ha generado una competencia efectiva. Carlos Meléndez explicó que este fenómeno se debe a la estructura de costos de los bancos y la falta de incentivos para reducir las tasas. En este sentido, las Fintech podrían introducir mayor competencia con modelos más eficientes, pero la normativa y la resistencia de las instituciones tradicionales limitan su impacto.

Por otro lado, se encuentra el desafío del poco apoyo y cooperación público - privada, ya que, en Costa Rica, la relación entre las Fintech y las entidades reguladoras ha sido tensa en ocasiones, con posturas encontradas entre la SUGEF y el Banco Central, que fueron mencionadas anteriormente, Andrea Oconitrillo comentó que a diferencia de algunos otros países el sector público ha trabajado en conjunto con el sector privado para crear entornos propicios para la innovación financiera.

No obstante, en los últimos años se han dado pasos positivos, en las entrevistas se comentó un factor beneficioso como la creación del Centro de Innovación Financiera, el cual busca facilitar el diálogo entre reguladores y emprendedores. Además, se mencionó que entidades como PROCOMER ya han desarrollado estudios sobre Fintech en el país, pues se nota que en Costa Rica se tienen muy buenas perspectivas para el desarrollo de estas empresas.

Costa Rica en comparación con otros países de la región

El ecosistema Fintech en América Latina ha mostrado un rápido crecimiento en los últimos años, consolidándose en mercados clave como Brasil, México, Colombia y Argentina. Sin embargo, también se observa un crecimiento emergente en países como Costa Rica, Ecuador y República Dominicana. A continuación, se comparan las características generales de estos ecosistemas en diversos términos. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2024)

Tabla 2. Cuadro comparativo del desarrollo de Fintech en Costa Rica vs. otros países

Aspecto	Costa Rica	Otros países de la región
Cantidad de Fintech	Costa Rica cuenta con 61 empresas Fintech, indicando un ecosistema en crecimiento pero aún está en fase de desarrollo en comparación con otros mercados más consolidados.	Brasil lidera la región con más de 720 empresas fintech, seguido de México con aproximadamente 618, Colombia con 409 y Argentina con 312.
Crecimiento	Costa Rica, específicamente del 2021 al 2022 creció un 24,5%.	Países como Colombia y Argentina han experimentado tasas de crecimiento del 387% y 333%, respectivamente, mientras que en Brasil y México el crecimiento ha sido del 219% y 243%, desde el 2017.
Principales segmentos	En el país, al igual que en toda la región, los segmentos más predominantes son pagos, préstamos y gestión de finanzas empresariales.	En la región dominan segmentos como: <ul style="list-style-type: none"> - Pagos y remesas, como el sector más grande, con 21%, fuerte en países como Brasil, México y Argentina. - Préstamos, con 19%, especialmente en Colombia y Argentina. - Gestión de finanzas empresariales, con 13%, relevante en países como Brasil.
	En Costa Rica la regulación sobre este tema aún está en desarrollo; falta de un marco legal específico.	México: Primera Ley Fintech de América Latina (2018), regulando plataformas de

Regulación		<p>crowdfunding, pagos electrónicos y criptomonedas.</p> <p>Colombia: Regulación flexible, con la implementación de un "sandbox" regulatorio para probar modelos fintech innovadores y ha implementado regulaciones específicas para finanzas abiertas y pagos instantáneos.</p> <p>Brasil y Chile: Marcos regulatorios avanzados que promueven el desarrollo de fintechs y la digitalización financiera.</p>
Inclusión financiera	<p>Costa Rica tiene una alta tasa de bancarización en comparación con la región de América Latina y el Caribe (ALC), con un 90% de la población adulta con acceso a una cuenta bancaria. Sin embargo, persisten desafíos en el acceso a servicios financieros avanzados.</p>	<p>Grandes diferencias entre países; en algunos, sigue siendo un reto.</p> <p>Muchas personas aún no están bancarizadas o dependen de efectivo para la mayoría de sus actividades. En algunos países, la digitalización financiera va más acelerada, siendo impulsada por regulaciones más flexibles y una mayor demanda de servicios alternativos.</p>
Inversión y financiamiento	<p>La inversión en el sector es menor y depende en gran medida de los inversionistas.</p>	<p>En la región latinoamericana, el sector Fintech sigue siendo el principal receptor de inversión de capital de riesgo. Brasil y México han liderado las rondas de financiamiento más grandes, con adquisiciones de más de</p>

		1,000 millones de dólares en algunos casos.
Innovaciones	En el país la adopción de pagos digitales ha aumentado en gran medida, y la banca digital se ha convertido en una tendencia que va en aumento. Sin embargo, la innovación en temas como blockchain, scoring crediticio alternativo y neobancos aún está en etapas de desarrollo.	A nivel regional, se han implementado innovaciones como Finanzas Abiertas, cripto activos y sandboxes regulatorios para facilitar el desarrollo del sector Fintech.
Retos y desafíos	Su principal reto es la falta de un marco regulatorio claro y adaptado al sector Fintech.	En la región, dentro de los desafíos que más destacan está la escalabilidad de los modelos de negocio, la estabilidad regulatoria y la seguridad en las transacciones digitales. Adicionalmente, en algunos países sigue existiendo una brecha de acceso a internet y herramientas digitales.

Fuente: Elaboración propia con datos del Banco Interamericano de desarrollo (2024) y Ernest, Gutiérrez y Schneider (2019)

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El presente trabajo de investigación se basó en un análisis y estudio del impacto de las Fintech en la sostenibilidad económica de Costa Rica, así como su contribución al desarrollo financiero sostenible, estudiando su contribución a la inclusión financiera, la eficiencia operativa y la innovación en el sector financiero. A partir del estudio realizado, se han identificado hallazgos clave que permiten comprender tanto el potencial como los desafíos que enfrenta el ecosistema Fintech en el país.

Conclusiones

En primer lugar, referente a la identificación de empresas Fintech en Costa Rica, se logra concluir que el ecosistema está en una fase de expansión y consolidación. Según los datos analizados, actualmente operan en Costa Rica 61 empresas Fintech, de las cuales la mayoría se especializan en soluciones de pago digital, seguidas por aquellas enfocadas en software financiero y crédito digital. Esta distribución es un reflejo de la fuerte tendencia hacia la digitalización de los servicios financieros; sin embargo, pese a que el número de empresas Fintech ha aumentado, aún existen ciertas limitantes regulatorias, tecnológicas y de mercado que sugieren la necesidad de fortalecer el ecosistema mediante incentivos a la inversión y regulaciones más claras que fomenten la estabilidad y sostenibilidad del sector.

Cabe mencionar que la bancarización en Costa Rica ha avanzado significativamente en los últimos años, impulsada por factores como la digitalización de los servicios financieros; actualmente aproximadamente un 90% de la población cuenta con acceso a cuentas bancarias y herramientas financieras básicas, como Sinpe Móvil que ha sido un factor

determinante en el desarrollo y modernización del sistema financiero costarricense, tanto para las personas como para instituciones y emprendimientos Fintech.

Respecto a la incidencia de las Fintech en la inclusión financiera, uno de los principales hallazgos es la capacidad que poseen las Fintech para democratizar el acceso a los servicios financieros, especialmente para sectores tradicionalmente desatendidos o excluidos, dentro de los que se podrían mencionar. como ejemplo: las pequeñas y medianas empresas (PYMES), trabajadores informales y personas sin historial crediticio, esto mediante soluciones como pagos móviles, plataformas de financiamiento alternativo y sistemas de préstamos digitales, promoviendo la participación de nuevos usuarios en el sistema financiero.

En términos de eficiencia operativa, las Fintech han logrado mejorar la rapidez y accesibilidad de los servicios financieros mediante la automatización y la digitalización. Esto se puede ejemplificar con el uso de SINPE Móvil, impulsado por el Banco Central de Costa Rica, el cual ha demostrado cómo las Fintech pueden agilizar las transacciones, minimizar el uso de efectivo y facilitar la inclusión financiera.

Desde la perspectiva de reducción de costos, las Fintech han eliminado muchas de las barreras tradicionales asociadas a la infraestructura bancaria. La reducción de sucursales físicas y la digitalización de los servicios han permitido que los costos operativos sean significativamente menores en comparación con instituciones financieras convencionales.

En cuanto a prácticas sostenibles, las Fintech han promovido un enfoque más responsable con el medio ambiente y la inclusión social. La reducción del uso de papel mediante la digitalización de distintos procesos y la reducción de infraestructuras físicas para

sus operaciones evitando la sobre construcción para ofrecer servicios, ayuda con la reducción en el impacto ambiental.

Por otro lado, en línea con los desafíos y retos identificados, existen varios puntos importantes:

Uno de los principales retos identificados en la investigación es la ausencia de una regulación específica o marco normativo adaptado para el ecosistema Fintech en Costa Rica. Actualmente, muchos startups de este sector operan bajo el marco normativo general del sistema financiero. La falta de una regulación clara puede limitar el crecimiento del sector y reducir la entrada de nuevos participantes al mercado. En comparación con otros países como México y Reino Unido, donde ya se han implementado modelos regulatorios como las leyes específicas para el sector, Costa Rica aún tiene camino por recorrer en términos de regulación para el desarrollo del sector.

De hecho, cabe mencionar, que los entrevistados para el desarrollo de esta investigación coinciden en que la regulación en Costa Rica no ha evolucionado al mismo ritmo que la tecnología. Afirman que las normativas existentes aún imponen requisitos diseñados para modelos de instituciones tradicionales, lo que ralentiza la digitalización total de los servicios financieros.

Otro de los retos por superar es la falta de educación financiera y la seguridad cibernética que emergen como aspectos críticos para garantizar que la transición hacia un ecosistema financiero digitalizado sea seguro y beneficioso para todos los usuarios; la carencia de educación financiera sigue siendo un obstáculo significativo para la adopción de estas herramientas, lo que resalta la necesidad de programas de formación dirigidos a mejorar

la confianza y el conocimiento del usuario sobre los productos financieros digitales; asimismo, se destaca que la inversión en ciberseguridad es un factor esencial que las entidades deben realizar si quieren ofrecer y adentrarse al mercado financiero digital. Los entrevistados destacaron que la confianza del público en los servicios digitales debe fortalecerse a través de regulaciones adecuadas, educación sobre el uso de nuevas tecnologías y una mayor inversión en ciberseguridad.

Cabe mencionar que, pese a la percepción inicial de competencia entre las Fintech y la banca tradicional, la investigación sugiere que ambos sectores pueden beneficiarse de modelos de colaboración entre sí. La integración de tecnologías Fintech en los servicios bancarios tradicionales podría mejorar la experiencia del usuario, ampliar la cartera de productos financieros y fortalecer la estabilidad del sector. Esta cooperación permitiría a los bancos tradicionales modernizar sus servicios, mientras que las Fintech podrían apalancarse en la infraestructura y la confianza que poseen las instituciones bancarias.

Finalmente, es importante mencionar que Costa Rica respecto a otros países de la región, ha tenido un avance y crecimiento de este sector, sin embargo, no ha sido tan fuerte y consolidado como otros países; por ejemplo, el ecosistema Fintech en América Latina se encuentra en diferentes niveles de desarrollo. Brasil y México lideran el sector con ecosistemas consolidados y regulaciones avanzadas, mientras que Colombia y Argentina han mostrado un rápido crecimiento impulsado por soluciones de préstamos y pagos digitales. Costa Rica, aunque en una etapa más inicial, tiene un ecosistema con potencial de expansión, Si se fortalecen las condiciones regulatorias y se promueve la digitalización financiera, Costa Rica podría seguir el camino de otros países de la región.

Recomendaciones

A raíz de los hallazgos de esta investigación, se presentan una serie de recomendaciones dirigidas a fortalecer el ecosistema Fintech en Costa Rica e incrementar su incidencia en la sostenibilidad económica del país. Estas sugerencias están dirigidas a los distintos actores involucrados, incluyendo el sector público, las instituciones financieras, las empresas Fintech y la sociedad en general.

Dado que la falta de regulación y marco normativo es uno de los principales obstáculos para el crecimiento del sector en el país, se recomienda la creación de un marco normativo adaptado a sus particularidades. Considerando aspectos como la definición de regulaciones claras para la autorización y supervisión de estas empresas que fomenten la competencia y la innovación sin imponer barreras de entrada excesivas; adicionalmente, se podrían basar o tomar como referencia legislaciones de países de la región que han tenido éxito con su implementación.

Por otro lado, otro de los desafíos identificados es la falta de conocimiento sobre este tipo de sistemas financieros, generando miedo e incertidumbre en la población, lo que limita la adopción de este tipo de servicios. Para abordar este desafío, se recomienda:

- El desarrollo de campañas de concientización sobre Fintech, dirigidas a la población en general, resaltando los beneficios, riesgos y medidas de seguridad en el uso de estos servicios.
- Impulsar iniciativas desde el sector público y privado para ofrecer cursos gratuitos de educación financiera digital, accesibles a toda la población, con énfasis en sectores tradicionalmente excluidos del sistema financiero.

Igualmente, se puede incentivar la colaboración entre Fintech y la banca tradicional beneficiándose de estos modelos de cooperación, siguiendo aspectos como:

- La promoción de acuerdos de colaboración entre bancos y Fintech, que permitan la integración de ambos sectores.
- Incluir el uso de APIs como el Open Banking, para agilizar la conexión entre bancos y soluciones Fintech, brindando accesibilidad a los servicios financieros.
- Se pueden incluir modelos híbridos para la atención a los usuarios, en una combinación de la solidez de las instituciones tradicionales no la agilidad y personalización de las Fintech.

Asimismo, se recomienda la creación de incentivos para la inversión en startups Fintech para facilitar el crecimiento del sector, ya sea mediante fondos públicos y privados, excepciones fiscales e incentivos tributarios.

Por otro lado, el tema de la ciberseguridad y protección del usuario, al ser uno de los retos más relevantes para el sector, se puede realizar un fortalecimiento del mismo, mediante estándares de ciberseguridad, el desarrollo de regulaciones claras sobre el manejo de datos personales y el desarrollo de mecanismos para el monitoreo y supervisión de estas plataformas para el fomento de transparencia y confianza.

Se puede incentivar la innovación y adopción de tecnologías nuevas como el blockchain y la inteligencia artificial, para lograr mejoras en eficiencia y seguridad también; asimismo, se puede promover la creación de hubs de innovación, en el cual los startups, universidades y entidades públicas y privadas puedan colaborar en el desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas.

Finalmente, para fortalecer el papel de las Fintech en el desarrollo sostenible es recomendable la inclusión de estrategias que integren la sostenibilidad ambiental, social y económica dentro de sus modelos de negocio a través de acciones como:

- Disminución de la huella ambiental en el sector financiero, puesto que las Fintech deben liderar la digitalización completa de servicios financieros para minimizar el uso de papel, reducción de infraestructuras físicas y optimización energética en el uso de sus operaciones.
- La inclusión financiera debe ser pilar de la sostenibilidad social, ya que es esencial que las Fintech continúen desarrollando soluciones que posibiliten el acceso a servicios financieros para poblaciones vulnerables, emprendedores y comunidades rurales, generando de esta forma un desarrollo más equitativo y resiliente.

REFERENCIAS

Anguiano & Ruíz. (2020). *Desarrollo financiero y crecimiento económico en América del*

Norte. SciELO. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2248-60462020000100165&script=sci_arttext

Arango, C. (2024). *Qué es fintech: beneficios para el sector y tendencias clave.*

<https://blog.cobistopaz.com/es/blog/que-es-fintech-sector-financiero>

Banco Central de Costa Rica. (2024a). *Memoria Anual 2023.*

https://www.bccr.fi.cr/en/publications/AnnualReport/Memoria_Anual_2023.pdf

Banco Central de Costa Rica. (2024b). *Estadísticas de servicios en SINPE.*

<https://www.bccr.fi.cr/sistema-de-pagos/sinpe-estad%C3%ADsticas>

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). (2024). *Fintech en América Latina y el Caribe.*

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Fintech-en-America-Latina-y-el-Caribe-un-ecosistema-consolidado-con-potencial-para-aportar-a-la-inclusion-fianciera-regional.pdf>

Barrera, Robledo & Zarela. (2022). *Una revisión bibliográfica del Fintech y sus principales*

subáreas de estudio.

<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/3246/3745>

Camarillo, B. (2024). *Costa Rica tiene el segundo mayor crecimiento de la industria Fintech*

en Centroamérica. La República. <https://www.larepublica.net/noticia/costa-rica-tiene-el-segundo-mayor-crecimiento-de-la-industria-fintech-en-centroamerica>

CAMTIC. (2024). *44% de las fintech en Costa Rica son de pagos, según el estudio Radar*

Fintech. <https://www.camtic.org/actualidad-tic/44-de-las-fintech-en-costa-rica-son-de-pagos-segun-el-estudio-radar-fintech/>

Carballo, I. E., & Dalle-Nogare, F. (2019). *Fintech e inclusión financiera: los casos de*

México, Chile y Perú. Revista CEA, 5(10), 11-34.

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3518912

Chajin, R. (2019). *Fintech en Colombia: Perspectivas de crecimiento y principales efectos*

en la economía. [tesis]. Pontificia Universidad Javeriana.

<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/44267>

Chishti, S. & Barberis, J. (2016). *El futuro es Fintech*.

https://proassets.planetadelibros.com/usuarios/libros_contenido/arxius/35/34383_El_futuro_es_FINTECH.pdf

Durán, A. (2024). *Bancarización aumenta hasta el 90% de los ticos mayores de 15 años*.

La Nación. <https://www.nacion.com/economia/banca/bancarizacion-aumenta-hasta-el-90-de-los-ticos/IC7ID727Q5E2ZDXLIWZT6NEYME/story/>

Elmundo.cr. (2024). *Costa Rica se ubica en el tercer lugar de América Latina en el Índice de Inclusión Financiera*. <https://elmundo.cr/costa-rica/costa-rica-se-ubica-en-el-tercer-lugar-de-america-latina-en-el-indice-de-inclusion-financiera/>

Ernest, Gutiérrez y Schneider (2019). *FINTECH en Costa Rica hacia una evolución de los Servicios financieros*. https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=3xugDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=fintech+costa+rica&ots=Nwu5YuWtZc&sig=qNXahE9XJ8P0ASGSKzyh-p7RbFY#v=onepage&q&f=true

Espinoza, C. (2020). ¿Cómo puede beneficiar al ciudadano costarricense, el desarrollo de empresas Fintech?. Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://repositorio.ulacit.ac.cr/bitstream/handle/20.500.14230/10769/REF-1618587467-1.pdf?sequence=1>

Ferreira, E., Uzcátegui, C., & Zambrano, K. (2023). Pensamiento de Joseph Schumpeter sobre el desarrollo, innovación y emprendimiento. [https://atenaeditora.com.br/catalogo/download-post/83611#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20la%20innovaci%C3%B3n%20de%20Schumpeter&text=Seg%C3%BAn%20%C3%A9l%20los%20consumidores%20toman,por%20la%20innovaci%C3%B3n%20\(1934\).](https://atenaeditora.com.br/catalogo/download-post/83611#:~:text=Teor%C3%ADa%20de%20la%20innovaci%C3%B3n%20de%20Schumpeter&text=Seg%C3%BAn%20%C3%A9l%20los%20consumidores%20toman,por%20la%20innovaci%C3%B3n%20(1934).)

Clavijo, S. (2019). *Reducción de costos bancarios vía servicios Fintech*. Fintechnews. <https://www.fintechnews.org/reduccion-de-costos-bancarios-via-servicios-fintech/>

Fonseca, H. & Mora, R. (2021). *Estado y tendencias del sector Fintech en Costa Rica*.

<http://webservertest.uaca.ac.cr/index.php/actas/article/view/1328/1666>

Gaxiola, S., Mata, L. & Valenzuela, P. (2020). *Panorama económico (Ciudad de México)*.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-21712020000200215&script=sci_arttext

Guerrero, B. (2024). *Fintech en los ODS 2030*.

<https://mundofintech.com/fintech-en-los-ods-2030/>

González et al. (2018). *FINTECH en el mundo*.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Fintech.pdf>

Hernández, H., Fernández, C. & Batista, M., (2014). *Metodología de la Investigación*.

McGraw Hill / Interamericana Editores.

Hidalgo, K. (2025). *Sinpe Móvil registró crecimiento del 28% en 2024: sistema movió*

¢10,8 billones. Amelia Rueda. <https://ameliarueda.com/noticia/crecimiento-sinpe-movil-2024-datos-banco-central-noticias-costa-rica>

I3s. (2023). *Qué es la Sostenibilidad económica y su importancia para una empresa*.

<https://www.i3s.es/blog/que-es-la-sostenibilidad-economica-y-su-importancia-para-una-empresa/>

INCAE. (2023). *Inclusión financiera una fuerza para la transformación regional*.

<https://incae.edu/inclusion-financiera-una-fuerza-para-la-transformacion-regional/>

La República. (2024). *El Banco Mundial destaca niveles de bancarización en la región por*

tarjetas y cuentas. <https://www.larepublica.co/globoeconomia/banco-mundial-destaco-niveles-de-bancarizacion-en-la-region-3829821>

Llamas, J. (2024). *Nuevas tecnologías: Qué son, tipos y algunos ejemplos*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/nuevas-tecnologias.html>

Maranto, M. & González, E. (2015). *Fuentes de Información*. Universidad Autónoma del

Estado de Hidalgo.

<https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>

Master Your Card. (2021). *Comprenda la jerga: comunidades no bancarizadas,*

sub-bancarizadas y desatendidas.

<https://www.masteryourcardusa.org/es/resource/comprenda-la-jerga-comunidades-no-bancarizadas-sub-bancarizadas-y-desatendidas/>

Misión Lunar. (2023). *Snapshot del ecosistema Fintech Centroamérica y Caribe 2023*.

<https://static1.squarespace.com/static/60416aeb7bf1346cc56d66b/t/64a090f8df04412c408c4853/1688244479582/Snapshot+del+Ecosistema+Fintech+Centroame%CC%81rica+y+Caribe+2023.pdf>

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa Guía didáctica*.

Universidad Surcolombiana. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Naciones Unidas. (s.f.). *Objetivo 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.*

<https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>

OIKONOMICS. (2018). *El futuro de las finanzas: ética, tecnología y globalización*.

chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/recursos/documents/10/Oikonomics_10_cast_complet_Opencms_a_4.pdf

Open Finance. (2024). *Desafíos y Oportunidades para las Fintech: Rentabilidad,*

Regulación e Inclusión Financiera. <https://www.openfinance2050.com/notifintech-detail/desafios-oportunidades-para-fintech-rentabilidad-regulacion-inclusion-financiera.html>

- Picado, M. (2020). *Fintech, un análisis de Derecho Comparado, tratando de definir una propuesta para Costa Rica*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR. <https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/items/48b4ca05-7c5a-4836-8f9a-e6a2e57706c0>
- Revista SUMMA. (2024). *Solo 20% de costarricenses han utilizado herramientas financieras desarrolladas por Fintech, señala estudio*. <https://revistasumma.com/solo-20-de-costarricenses-han-utilizado-herramientas-financieras-desarrolladas-por-fintech-senala-estudio/>
- Rodríguez, C. (s.f.). *Criptoactivos: qué son y sus diferencias con las criptomonedas*. <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-empresarial/criptoactivos/>
- Rodríguez, J. (2021). *Las Fintech y su impacto en la inclusión financiera*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de La Habana]. https://observatorio.anec.cu/uploads/files/fc153ff0-e6ba-11ed-96ad-2d999ad90845/2021_-_Fintech_y_su_impacto_en_la_Inclusion_Financiera.pdf
- Rodríguez, L. (2022a). *Desarrollo de las Fintech en Costa Rica: análisis de oportunidades y desafíos*. [Tesis de Licenciatura, Universidad de Costa Rica]. Repositorio UCR. <https://repositorio.sibdi.ucr.ac.cr/items/9d9b1e57-1598-4fb3-b8c7-3fb036ca0c30>

Rodríguez, R. (2022b). *COSTA RICA – Fintech*. <https://central-law.com/costa-rica-fintech/>

Saldarriaga, S. & Gallego, L. (2020). *Caracterización de la industria Fintech: análisis e implicaciones*. <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tdea/676>

Sánchez, E. (2023). *La teoría de la innovación disruptiva de Clayton Christensen*.

<https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-la-innovacion-disruptiva/>

Startupeable. (2024). *10 Startups en Costa Rica para Seguir este 2022*.

<https://startupeable.com/startups-costa-rica/>

Taboada, R. & Brenes, M. (2024). *¿Qué son las finanzas abiertas?*.

<https://consortiumlegal.com/2024/07/03/que-son-las-finanzas-abiertas/>

UNIR. (2022). *¿Qué es una fintech? Características, tipos y funcionamiento*.

<https://mexico.unir.net/noticias/economia/fintech/>

Villalobos et al. (2022). *El papel de la adaptabilidad como impulsora de la competitividad y sostenibilidad económica: una revisión de literatura con enfoque descriptivo*.

<https://journals.sfu.ca/doxa/index.php/doxa/article/view/233/181>

APÉNDICES

Apéndice A: Transcripción entrevista Representante Fintech Credix, Claudia Ordaz Díaz

¿Qué relación tiene Credix con el tema de las fintech? Ahorita yo procedo hacerte unas preguntas que elaboré.

Vale, perfecto, déjame hablarte primero este, no sé si sabes qué es Credix y qué hacemos:

Credix es una empresa financiera, nosotros nacimos hace aproximadamente 15 años de un spin off de ferretería EPA, que tenía desde hace muchísimos años, más de 30 años, una tarjeta de crédito de consumo para sus clientes entonces hace 15 años, se tuvo la idea de hacer un spin off de esto y sacar esa tarjeta de crédito marca cerrada para cualquier tipo de Comercio. Y así nace, siendo una tarjeta de crédito de consumo marca privada. Atendió a comercios y fue creciendo, afiliando comercios, creando y asumiendo nuevos tarjetahabientes y en el año 21 nos convertimos en una tarjeta de marca abierta con al pasarnos a ser marca VISA, entonces ahora Credix es una tarjeta de crédito que se usa a nivel mundial, justamente por la Alianza con VISA. en Costa Rica tenemos aproximadamente unos 650 comercios afiliados, más de 2500 puntos de venta y un aproximado de unos 90000 tarjetahabientes.

¿Cómo una empresa que nace siendo una tarjeta entra al mundo de las Fintech?

Una de las cosas de la evolución que ha tenido Credix es pasar de los servicios tradicionales, es decir, de servicios que se prestan en sucursales, de las cuales tendríamos 5 sucursales, a servicios que se prestan a través de nuestra APP. El tarjetahabiente puede a

través de la APP adquirir diversos servicios, por ejemplo, tú haces una compra en un comercio cualquiera sea un afiliado y el tarjetahabiente se va a su APP y puede hacer una ampliación de plazo, puede solicitar diferentes productos o microcréditos, créditos personales, etc.

De las 5 sucursales nosotros cerramos 3, quedamos con dos, pero nuestra idea es ser 100% digital y dentro de esta mismo esquema que tenemos en este año 2025, estamos desarrollando otra línea de negocio para Credix, que es una tasa de cambio 100% digital donde simplemente cualquier persona se puede afiliarse y hacer su operación cambiaria: dólares, colones, euros a través de nuestra APP. Entonces, al final así la catalogó como una empresa de tecnología financiera viene a formar parte o a impactar, al igual que muchas de las que de las que ya están aquí en Costa Rica, el ecosistema financiero costarricense, o sea las fintech en general han hecho una transformación importante en el ecosistema financiero, a pesar de que Costa Rica no ha tenido todavía un desarrollo importante en lo que es el sistema de blockchain, ya de que en otros países sí se ha visto mucho más.

Costa Rica sí acepta y tenemos como medios de pago todavía las criptomonedas que no solamente tiene que ser de las típicas que existen, sino la verdad que cada vez más estamos utilizando en Costa Rica este tipo de medio.

¿Cuáles han sido los elementos determinantes para creer en esto?

La opción de pagos digitales. Nosotros casi todo lo que manejamos es a través de un pago digital. Tu pagas tu tarjeta directamente desde la APP; en el APP nosotros tenemos una, hicimos una conexión con el Banco Central para hacer el pago a través de SINPE móvil. También hacemos pago vía DTR, que es domiciliación directamente de la cuenta y todo este

complejo sistema de adopción de pagos internacionales, justamente lo que está impulsando la digitalización del sector financiero.

Otra de las cosas que nosotros logramos con esto es una mayor inclusión financiera. Creo que esto, el elemento de la inclusión es lo que yo diría que es parte de la bandera de las fintech. O sea, permitir acceso a servicios financieros a personas o poblaciones o comunidades que tradicionalmente no están dentro del sistema bancario formal es una de las grandes claves y crecimiento que tienen estas Fintech, incluyendo a Credix y por supuesto, lo que nosotros trabajamos como bandera, que es la innovación.

Nosotros tenemos en Costa Rica una regulación, si bien las fintech no están propiamente reguladas en Costa Rica a diferencia de otros países que hay una ley que regula a las Fintech, sin embargo, la regulación actual si ha permitido o ha favorecido la evolución del sector, porque no las ha frenado. O sea, si bien no las regula, tampoco las ha frenado. O sea, Costa Rica está en un nivel, digamos bajo medio, en comparación a otros países donde las fintech están tomando una preponderancia e incluso poniendo un lado al sistema financiero tradicional y es parte de lo que de lo que nosotros siempre hemos trabajado.

En el desarrollo que estamos haciendo, por ejemplo este año, estamos desarrollando un APP de casa de cambio digital y un Wallet en este primer prototipo que va a salir. Todavía no estamos teniendo un Wallet para criptomonedas. Sin embargo, sí, sí lo tengo contemplado. O sea, parte de esto es un proyecto que estoy llevando yo, que es esta APP, para cambio, para lo que es el dinero fiduciario, que es el dinero que todos conocemos, el cambio a dinero digital, que son los crypto activos.

Nosotros hacemos parte de lo que yo llamo la disrupción del sistema tradicional. ¿Por qué? Porque era dónde estaba, las tarjetas de crédito las maneja la banca, la banca formal. Cuando una empresa decide, aún no siendo Banco, aún no siendo entidad financiera regulada, entrar a ofrecer un servicio financiero y sobre todo cuando este servicio financiero, su base principal, que es a donde hemos llegado, está en la tecnología, es decir, donde ya tú no tienes que ir a un sitio físico a pedir un crédito, donde ya tú no tienes que ir a un sitio físico a solicitar el producto de pago por cuotas de una venta.

Nosotros buscamos que los clientes puedan hacer todo a través de este APP: Si yo quiero pedir un crédito personal, yo lo pido aquí y ahí el proceso se hace.

En toda esta APP que menciona con el desglose de servicios de crédito personal, compras sin tarjeta de crédito, etc. ¿Así miden ustedes el impacto económico de las soluciones en la población costarricense, facilitando y guiando la accesibilidad por medio de esta aplicación a todos estos servicios financieros digitales?

Correcto, fijate que una de las cosas que yo te comentaba que hace la fintech, primero lo que lo que yo te decía era el tema de la inclusión financiera, ¿qué necesitas tú para tener una tarjeta de crédito o un Banco tradicional? Es un proceso y una cantidad de requisitos que no para cualquiera podría ser fácil llegar a ella, o sea una tarjeta de crédito. ¿Cuánto de la población costarricense tiene tarjeta de crédito? Es un porcentaje bastante bajo para el tamaño poblacional de Costa Rica. ¿Y esto por qué? Porque esto es un producto que se había concentrado en los medios tradicionales, es decir, en el sistema financiero formal. Cuando nosotros e incluso otras fintech comienzan a ofrecer a esas personas. Nosotros tenemos por ejemplo una de nuestras sucursales que fue para llegar a más gente, está por Arenal y eran

personas que incluso no tenían en ese momento cuentas bancarias. Y nosotros hemos buscado tratar de abrir el sistema, pero no el sistema tradicional, sino hacer una inclusión financiera a mayor cantidad de personas.

El sistema tradicional, una de las de sus características es eso, es poco inclusivo a la población, al contrario, es bastante restrictivo; las fintech, por el contrario, vienen a marcar una bandera: primero la inclusión financiera y segundo una reducción de esa brecha digital que ha sido por históricamente como para muy pocas personas. Entonces el tema, el tema de fintech en Costa Rica, en Centroamérica, en Latinoamérica, incluso a nivel mundial, tiene marcados puntos de gran impacto. Como te digo para mí, uno de los primeros es lograr la inclusión financiera, lo otro es que cuando todo tu trabajo no requiere una infraestructura, de regulación, de personas, de edificios, una infraestructura física que a su vez va a llevar una infraestructura, es decir, un componente personal mucho mayor, esto hace que todos los servicios que se prestan ahí obligatoriamente tienen que tener mayor costo. Fíjate que yo si quisiera tener todas las sucursales de bancos con esa nómina de bancos para prestar esos servicios, esa esa banca tradicional tiene obligatoriamente un componente costo muchísimo más elevado que cualquier fintech, y eso es lo que justamente ese componente costo tan elevado es lo que la hace que su servicio sean poco accesible. Tienen que ser costosas porque yo tengo que cubrir todos los costos que conllevan mi operación de banco y ahí va con el otro punto importante que es:

¿Tenemos una eficiencia en nuestros recursos? ¿por qué?

Sí, porque en nuestra infraestructura de costos no está esas infraestructuras, nóminas de 6000 personas que tienen que tener y todo lo que conlleva la banca tradicional, no

solamente el tema de infraestructura y números, son muchas otras cosas. Entonces una fintech puede ser una empresa muy pequeña, de cuatro personas trabajando en un APP, en un software y prestar servicio a gran cantidad de personas, como es en esa eficiencia de recursos que se logra a través del uso de la tecnología.

Se sabe que las Fintech no están todavía 100% reguladas en Costa Rica, ¿Cuáles regulaciones o barreras que dificultan la contribución de esas Fintech a la sostenibilidad económica del país crees que me puedas mencionar?

Una de las cosas que literalmente en este momento estoy consiguiendo todavía alguna barrera a nivel de instituciones como el Banco Central, como la Superintendencia de entidad financiera, este que es la SUGEF y ¿dónde consigo la barrera? La barrera es que el marco normativo costarricense no ha sido modificado o adaptado a la tecnología, a lo que estamos viendo; entonces actualmente, yo estoy haciendo un desarrollo, que es una casa de cambio digital. ¿Qué me dice el Banco Central? Bueno, la parte digital es un extra, pero tú tienes que montar una casa de cambio física donde las personas van con su dinero y cambian en esa casa de cambio física el billete y se van a la descripción de un sitio de 1980 donde todo el Mundo iba con el dinero, yo llevo colones, me entregan dólares. Y ¿por qué el Banco Central lo hace así? Porque actualmente nosotros nos basamos igual en un cuerpo normativo que está redactado en los años 80; entonces para la norma, por ejemplo, para el reglamento de Casa de cambio de Costa Rica, el negocio no es digital. Es un negocio físico que tú puedes prestar adicionalmente de forma digital, pero no como forma única.

Es decir, que me dicen ellos, tú puedes hacer una casa de cambio física y abrir una APP de tu casa de cambio física. Eso estoy diciendo de 3 días atrás. O sea, lo que estoy

comentando es evidencia de 3 días atrás de mi reunión con Elegati, que fue el Banco Central. Yo me he reunido muchas veces con él para varias, varias cosas y si bien en algunas hay apertura en otras es como que no, porque aquí no se regula la casa de cambio digital, se regula las casas de cambio físicas.

Entonces, ¿qué es lo que veo? Que la velocidad con la que avanza la tecnología, la velocidad con la que está moviéndose la fintech no va de la mano con la velocidad que la regulación de los países tienen y esto es justamente la dificultad que aquí en Costa Rica y en cualquier país se consigue en eso que tú quieres hacer. Incluso yo estoy haciendo en este proyecto una protección de la marca y yo había hecho incluso a nivel de los App Store, de Google play y App Store el tema de la marca y para ellos es que no, esto no es lo que regulamos nosotros, nosotros no regulamos protección aquí regulamos lo físico, nuevamente está la barrera de lo que de la de lo tradicional, con una regulación normativa relatada en los años 80 y estamos tratando de hacer cosas. ¿Y por qué lo podemos hacer? No porque esté regulado, lo podemos hacer porque en la ley hay algo que es lo que no está prohibido, se asume permitido y de ahí es donde nos, de ahí es donde las Fintech abrazamos el vacío legal que pueda haber, pero la mayor dificultad que siempre vamos a tener es las instituciones tradicionales, tratando de hacer cumplir normas y leyes escritas en los años 80, donde todavía todo lo que estamos hablando no está.

Fíjate, el tema de cómo Costa Rica maneja la firma digital, nosotros trabajamos con una firma electrónica, pero ¿Cuántas personas en Costa Rica tienen esto? Muy, muy pocas. ¿Entonces qué te dice la ley? Si tú no firmas con esto, la firma tiene que ser manuscrita, es decir, que ellos dicen: ok perfecto, crea tu cliente vía digital pero si tu cliente no tiene para firmar el documento que tú le vas a enviar con esto, yo no, yo no conozco otra cosa. Tienes

que imprimir todo, ponerlo en físico, llevarlo a que lo firme. Y ahí rompemos justamente con la ventaja que te da a ti lo digital, porque si te obligan a crear algo físico, a hacer un documento, te obligan a llevarlo que el firme el manuscrito ¿dónde está el beneficio y la ventaja de lo que tenemos en la mano, que es la tecnología? Es algo que está pasando aquí en Costa Rica, el desconocimiento de las firmas digitales, el no reconocimiento de la validez de una firma digital también puede en contra de todas las Fintech que estamos aquí en Costa Rica; siempre hay algo que el regulador nos obliga a llevar a lo material, ya sea por la firma, ya sea por cómo te comenté, caso específico de la tasa de cambio física. Es decir que no tú puedes tener eso, pero yo te estoy dando una licencia para que tengas un establecimiento físico.

Entonces, ¿qué tenemos que hacer nosotros? Lamentablemente mi negocio va a ser digital, pero yo voy a tener que agarrar, buscar un local, poner una caja y ahí ya comienza el lastre que crea la apertura a la era digital.

Si tuviera la oportunidad en algún momento, ¿qué Consejo le darías a lo que son los gobiernos o entidades, en este caso regulatoria para fomentar ese crecimiento en las fintech y que sea sostenible en Costa Rica?

Casualmente yo creo que yo escribí un artículo de Fintech donde hablé un poco sobre de esto que estoy comentando, pero también hablaba sobre yo, Claudia, cómo lo veo y qué recomendación haría lo primero, lo primero que yo recuerdo, como que lo que había planteado era a nivel de qué se recomendaría el Gobierno primero y principal, es necesario que el marco regulatorio en Costa Rica se abra y se equilibre, o sea, se le dé apertura a lo que es la innovación y la seguridad financiera para las fintech. Es decir, mientras que nosotros

mantengamos un marco normativo, es decir, el conjunto de leyes y normas de Costa Rica, todas en su mayoría, son leyes y normas redactadas en los años 80 o basadas en normas de antigüedad, pocas de ellas han tenido una modificación para dar apertura a este. Entonces lo primero que hay que hacer es abrir el marco regulatorio para dar entrada a las fintech. Después, algo que para mí es esencial es la educación a la población sobre esto; primero, cuando muchas personas hablan de la fintech o de lo inseguro que puede ser las transacciones a través de Wallet a través de Blockchain, esa inseguridad yo la resumo a desconocimiento, porque cuando tú no conoces algo, o sea, para ti lo único que funciona es un sistema financiero tradicional donde hay un ente. Hablemos aquí de la SUGEF, coloca las normas a todas las entidades financieras reguladas y bancos en Costa Rica. Entonces la gente dice, yo confío en los bancos porque ellos no pueden hacer A o B porque hay un ente regulador que está velando porque se cumpla y se proteja a los clientes.

Caso en las intervenciones que hemos tenido actualmente Coopeservidores, en agosto con la gente de Desifin, la gente argumenta: bueno, menos mal que existen estos entes, el ente regulador que está atento y cuidando de que estas estas empresas no hagan algo que perjudique a los a los acreedores, a su cliente y consideras que un sistema como por ejemplo un sistema de Blockchain, donde es un es un sistema en que la forma como se construye el sistema de blockchain no tiene un ente regulador, tienes múltiples reguladores.

No voy a ir tan profundo porque no voy a hablar de los nodos y de los hash y de de un montón de cosas que nos vamos a mucha profundidad, pero el punto es que el desconocimiento de algo normalmente genera una resistencia y eso es lo que está pasando. Mientras que no se eduque a la población, comenzando por las mismas instituciones, es decir, mientras que no tengamos la educación financiera, pero también la educación en estos

sistemas, mientras que no los conozcamos ese desconocimiento nos genera inseguridad, y es el argumento de todos los que dicen es que el blockchain es inseguro porque no lo regula nadie comparando blockchain con el sistema financiero tradicional.

Entonces lo primero que nosotros tenemos que superar, o mejor dicho, los mayores desafíos que sé que se tiene que superar, es primero que lograr un cuerpo normativo, una base regulatoria que abra paso a las fintech; segundo, lograr que la población tenga educación, primero educación financiera y educación en el uso o la capacitación en el uso de las herramientas digitales, eso es sumamente importante. Si nosotros no educamos a la población, no solamente en educación financiera, sino en el uso de tecnología, mal podemos nosotros pretender que este movimiento de Fintech tenga éxito y el otro obstáculo que se tiene que superar de la fintech es la confianza.

El tema de la confianza lo amarra yo mucho a lo que te decía del desconocimiento; si es entendido como se maneja, ¿de dónde venga la confianza? Bueno, que tú digas, mira, mis datos y mi dinero, mis operaciones están protegidos, entonces el tema de ciberseguridad que debe darse en Costa Rica el tema de la confianza, son dos puntos básicos para que las gentes tengan éxito.

Ciberseguridad no veo del lado de lo regulador. El tema de la ciberseguridad es algo que a nivel incluso de las propias Fintech tenemos que trabajar mucho porque los ataques no estamos hablando de algo que suceda en Costa Rica, estamos hablando de que son ataques mundiales. Hay redes de ataques cibernéticos y cuando se manejan empresas una de las cosas que más nosotros tenemos que velar es porque nuestro software, nuestra empresa, cuando digo empresa es de Fintech, yo estoy pensando en el software, en el APP de donde

trabajamos, todos tenemos que blindarlo fuertemente porque mal podría yo pretender crear confianza si mi sistema es débil a nivel de ciberseguridad.

Pero las cosas, una es el desconocimiento y otra es que las Fintech tienen una responsabilidad bien importante en el tema de la ciberseguridad. Tú lo que tienes que tener cuidado con tu software, tú a quien tienes que estar protegido de esta manera, los datos del cliente tienen que estar en una base de datos protegida, o sea esa cantidad de puntos que una fintech debe tomar en cuenta es responsabilidad ya de la fintech. Yo tengo que crear las herramientas y la protección de que mi servicio esté blindado contra ataques de cibernéticos, porque esto sucede, o sea, este es un negocio actualmente.

Entonces, ¿cómo creo confianza?

Imagínate que vamos a irnos al futuro y ya hay leyes donde se permite, donde se le da apertura a al tema de las Fintech, ya ha habido una, no solamente concientización, una capacitación de la población en cuanto a los uso de las herramientas tecnológicas, ya ha habido fuerte formación a nivel de educación financiera, todo sucede, llega la gente y yo tengo un software bien débil donde poco lo protegí de ataques cibernéticos. Entonces haces un monedero conmigo y resulta que a mí me agarra uno de estos ataques y roba la información y al robar la información es como que te asaltaron un Banco, o sea, te quitan el acceso a tu fintech ¿Qué pasaría en ese caso? Ya se pierde la confianza no solamente para mí, sino para el sector como tal, porque es como: ve, si yo tuviese el dinero allá en la cuenta bancaria del banco no me hubiese pasado eso. Entonces hay una corresponsabilidad muy fuerte del lado de las fintech y es algo que siempre se habla como de lo que nos falta, pero no de lo que también nosotros tenemos que hacer, el tema de la ciberseguridad es una

responsabilidad 100% la de nosotros para justamente en pro de esa confianza que queremos generar en la población.

Apéndice B: Transcripción entrevista a la profesora de la UNED, Andrea Oconitrillo.

Dentro del Banco Central y en la superintendencia se creó hoy en el 2022 un centro de innovación financiera. No sé si en la investigación ha podido ver de él centro de innovación financiera. Fue inaugurado en 2022, yo fui su directora, pionera, digamos, de la primera vez que tuvimos ese ese centro. Actualmente estoy en otro rol, pero desde el Banco Central se había creado un grupo fintech de diferentes personas encargadas de analizar el tema, conocer sobre el tema y poder generar propuestas y estrategias para el Banco Central. Entonces se creó ese centro de innovación financiera que hoy por hoy sí está está operando, que lo que se hizo fue hacer un punto de contacto entre el sector fintech y las entidades de regulación y supervisión. Es una de las partes importantes dentro de la agenda Fintech para el desarrollo del país. Yo había estudiado en 2017 una maestría en España en la Business School de Madrid, una especialización en fintech y pues también tengo experiencia desde el ámbito académico, imparto clases de banca digital y fintech en la UNED.

Como sabemos, el Banco Central es un entidad importante a nivel de Costa Rica, ¿Cómo se regulan las fintech acá en Costa Rica? según lo que se ha investigado, no son reguladas al 100%, pero específicamente tiene que existir un tipo de regulación, o bien ¿cómo se procede con estos casos?

Bueno, en Costa Rica no existe tal cual una ley fintech o una regulación específica para fintech llamada así como si hay tal vez en otros países, y lo que hay es que hasta el momento cualquier entidad o emprendimiento nuevo que realice alguna actividad regulada

tiene que ir a su regulador respectivo, si alguna actividad fintech en realidad quisiera incursionar en temas de de intermediación cambiaria, intermediación financiera y tema de inversiones tiene que ir, ya sea a la SUGEF, a la SUGEVAL e inscribirse como tal en la actividad que le corresponde. No hay una regulación específica para fintech como tal. Entonces las que han aparecido, que son más que todo tendientes a temas de pagos, se han consolidado como proveedores de servicios de pago y para estas en específico, como lo que tienen en el manejo de dinero, les aplica el artículo 15 de la Ley de lavado de dinero y prevención de narcotráfico. Estas actividades por su naturaleza de mover dinero o proveer servicio de pago o quien realiza remesas, por ejemplo, tiene que inscribirse ante la SUGEF bajo artículo 15 de esta ley.

Actualmente, entonces, la función del Centro de innovación financiera y un poco de los reguladores es estar atentos a cuáles son esas novedades que se están dando en el sector para poder entonces ir hacia dentro a ver qué nuevas mejoras, qué nuevas regulaciones se tienen que brindar para fomentar o para regular o evitar riesgos en temas de ya sea lavado de dinero, en temas de regulación prudencial y entonces en el estado actual se está identificando las necesidades de regulación para para proponer mejoras y las que ya están tienen que adoptar el marco regulatorio actual a como está, con las con las regulaciones tal cual se tienen para las actividades que ya están identificadas, que son reguladas normalmente por superintendencias.

A perspectiva del Banco Central este ¿cómo percibe este el impacto de las fintech en la inclusión financiera del país?

Tal vez desde mi perspectiva, más que todo porque no es que hablo en nombre del Banco Central, cuando hablo aquí hablo más como en mi título personal como profesional o como profesora en temas de Fintech; la inclusión financiera, como se ha visto en otros países, se ha visto muy beneficiada por temas fintech. Le comento nada más una experiencia: Yo estuve haciendo voluntariado en África en temas de microfinanzas, y ahí se vio cuando economías en donde las barreras a tener acceso a un producto o servicio financiero son tan amplias como en zonas muy alejadas y en poblaciones muy grandes, pues el uso de la tecnología, el uso de un pequeño teléfono celular para poder hacer algún tipo de micro pago con un mensaje de texto ha ayudado muchísimo a estos sectores y a microemprendimientos. En el caso de Costa Rica tenemos diferencias porque nosotros venimos de una historia muy diferente. Nosotros tenemos más de 20 años de estar desarrollando lo que es el Sistema Nacional de pagos electrónicos, por lo tanto, en la población existen ya las necesidades que en otras latitudes están queriendo resolver con pagos inmediatos, con apertura de cuentas de manera fácil y ágil. Eso ya se tiene hoy por hoy, debido a algunas regulaciones que han existido en el pasado y en los desarrollos de SINPE. Por ejemplo, nosotros tenemos lo que son las cuentas ES que son las cuentas de expediente simplificado, con lo que una persona puede abrir fácilmente una cuenta bancaria con solamente el ID, eso permite que haya mayor bancarización, entonces, por ejemplo, niveles de bancarización, Costa Rica tiene más de un 90% de las personas con acceso a una cuenta bancaria y podemos hacer, además, pagos inmediatos con Sinpe móvil, por ejemplo. Entonces este tipo de situaciones en otros países se han venido resolviendo, entonces, es donde uno dice: ah, mira, proveedores de servicios

de pago o entidades fintech están ayudando a esa inclusión financiero porque ayudan a resolver temas que tal vez aquí, en el caso costarricense, hemos resuelto ya desde la misma regulación, desde el mismo Banco Central, desde Sinpe y el desarrollo del sistema de pagos que ha sido ágil y eficiente, seguro y podemos hacer transacciones comerciales muy rápidamente en tiempo real.

Ahora bien, entonces al final de cuentas, **los retos de la inclusión financiera en Costa Rica** van a ir más allá de solamente tener un acceso a una cuenta bancaria, vamos a ir teniendo cosas más allá, que las personas puedan tener mayor accesibilidad a productos, créditos, otros productos financieros, mayor asesoría financiera, puedan gestionar mejor sus finanzas personales.

Entonces, para decirles que sí. A nivel mundial las fintech se han visto como un buen impulsor de temas de inclusión financiera. En el caso costarricense lo tendremos que ver desde una perspectiva diferente, porque ya venimos de una base distinta, con la existencia de SINPE, con la existencia de una bancarización.

Básicamente creo yo que todo está en constante cambio y más la parte financiera con el tema de las fintech, lo que entendemos como tecnologías financieras y demás. Hablaba días atrás con una encargada de Credix y me facilitaron información como tal que tenían un proyecto de realizar una casa de cambio digital, recuerdo que algunas barreras que tenían ellos ahorita en la actualidad es que el ente regulatorio le indicaba que puede tener la casa de cambio, una aplicación, pero ocupa que tenga una sucursal física, entonces en marco bueno, tal vez existan como como diferentes barreras que presentan al fintech que no pueden tener ese crecimiento exponencial porque

básicamente en la actualidad y prácticamente todo el mundo tiene un teléfono y tiene mucho acceso a la tecnología, ya no necesitamos efectivo para cancelar, sino sólo una pequeña transferencia, aún así con montos menores no comisionan y eso creo que empieza la parte de inclusión, pero igual existen diferentes barreras a todo ese tipo de fintech y específicamente en Costa Rica lo que existen son muchas fintech de pagos.

Sí, muchos temas de proveedores de servicios de pago, también en casas de cambio se han venido incursionando, que nace como fintech y precisamente ese tema sí lo han abordado, tal si usted va ahí a la regulación de casas de cambio, dice incluso que tiene que tener un un cartel y una rotulación como casa de cambio, entonces uno cuando lo ve definitivamente sabe que quien en su momento, hace años, cuando se creó esa regulación, se hizo pensando en que siempre tenía que haber una ventanilla física donde voy a ir a comprar y hacer el intercambio de monedas, se hizo con esa mentalidad. Claramente a nivel regulatorio se podrían hacer ajustes pequeños en donde en donde se pueda decir o que se pueda entender que esa rotulación puede ser incluso dentro de la misma aplicación móvil o que o que esa rotulación tiene que existir en sus banners y publicaciones, en redes y en los medios o canales que ellos van a utilizar.

Sin embargo, ese elemento es precisamente muy controversial porque al final de cuentas las entidades, una empresa jurídica, cuando se monta alguna oficina tendrá que tener, no para atender clientes, pero por lo menos para su parte administrativa. Entonces por ahí lo han resuelto, pero para este ciertamente ese es 1 de los ejemplos que no podría decir bueno, cómo ir imaginándose ahora nuevos modelos de negocio con una mayor digitalización.

No ha venido como actualizando estas leyes regulatorias, como en el tema de cambio de en casas de cambio, que en este caso especifican que tiene que existir una sede física y ya ahí limitamos el tema de la digitalización de la fintech, porque va a tener más alcance una aplicación que en este caso una sucursal en equis lugar y te habría que abrir un montón de sucursales por todo lado.

Hay que tener cuidado con esa interpretación así porque los canales digitales de que te alcance eso, si no se restringe, entonces, usted podría tener su lugar, es decir, esta es mi ubicación como empresa, pero también brindar por canales digitales sus servicios. **¿Qué crees vos de los modelos de fintech que han demostrado ser más efectivos como para promover el desarrollo financiero del país?**

A mí el tema de Finanzas abiertas, no sé si lo ha estudiado o lo ha visto por ahí. Me parece que es una buena oportunidad. Finanzas abiertas lo que viene es hacer o lo que se ha visto en otras latitudes es que ayuda a empoderar al consumidor financiero de sus propios datos y poder darle a él una mayor información de cómo está su estado de situación, de lo que debe, de lo que tiene, de dónde tiene y diferentes recursos en diferentes entidades financieras y para hacer posible que tenga una integración de su información para que entonces ya otros proveedores de servicio le puedan brindar productos más especializados, más específicos para sus necesidades, muy específicas de consumidor por sus tendencias de consumo, por sus niveles de cómo está usted de endeudamiento y así; entonces, el tema de Finanzas abiertas es uno de los retos y oportunidades que se le pueden ver al sector financiero actualmente, en donde tal vez no ver a los consumidores financieros como: este es mi Banco y solo tengo la información de lo que esté ahí en ese Banco porque si tengo otra cuenta y otra

información en otro Banco y después en otro Banco, no la tengo toda consolidada y al final de cuentas la información es del cliente.

Entonces el tema de Finanzas abiertas es donde yo veo tal vez una posibilidad de generar mayores productos y servicios financieros creados, pero pasados en la experiencia y en el conocimiento de El cliente específico como tal. Para eso se necesitan algún tipo de nuevas regulaciones. Hay países que ya van avanzados en estos temas y que han ido desarrollando modelos de gobernanza, modelos regulatorios, de cómo a nivel país y entrar en el tema de Finanzas abiertas. Entonces eso es un ejemplo de oportunidad.

En temas de riesgos y vulnerabilidades, tal vez asociados con este crecimiento en el sector fintech en Costa Rica. ¿Qué crees?

A la de la mano con el crecimiento, entre mayor interconexión, entre mayor cantidad de participantes, pues los riesgos podrían ir aumentando; los ciberataques y los ciberdelincuentes están siempre ahí, se ponen un parche de seguridad y ellos van dos pasos adelante viendo a ver como ya pueden generar alguna interrupción en ese tema de seguridad, entonces aplicaciones o las personas, los consumidores financieros tienen que estar muy alertas de eso porque el fraude está a la vuelta de la esquina. Entonces, desde la estrategia que se ha ido tejiendo en el Banco Central al abrir posibilidades de que proveedores de servicios de pago se integren a la plataforma de SINPE, ha ido un poco en ese sentido, es decir, no que se vayan a abrir por sus cuenta, de otros tipos de sistemas o así, sino que vengan y que todos consolidemos una misma seguridad y una misma higiene tecnológica es lo que se llama a nivel de un sistema integrado. En cuanto más aplicaciones, más puntos de conexión existan, pues más riesgos van a ver; entonces sí, los reguladores van a tener que ir poniendo

también barreras más más altas en temas de seguridad tecnológica, pedir que se tiene que cumplir con esto, tiene que cumplir con la con estas normas COVID o de la ISO verdad de seguridad tecnológica y, a su vez, las empresas fintech y las entidades financieras que también están incursionando temas fintech, tienen que meterle inversiones en seguridad tecnológica, porque creo que es de los principales rubros en presupuesto que las entidades tienen que tener en ciberseguridad.

De la mano con ese tema de seguridad, ¿cómo perciben ahorita actualmente los usuarios, en este caso actores financieros, la adopción de la tecnología fintech en términos tanto de confianza y seguridad? ¿Qué opinas de eso?

Vamos a ver, poco a poco las entidades financieras ya tradicionales han podido tal vez al puro principio, cuando hay un actor diferente, puede ser que le tengan algún tipo de recelo con respecto verdad, porque no se conoce, no se sabe qué tecnología utilizan, si son personas quienes están al frente de ese tipo de entidades, entonces la confianza se tiene que construir; entonces, al final de cuentas, un poco de lo que se ha visto es que las entidades financieras ya reguladas empiezan a generar sus propios laboratorios de innovación o centros de innovación o áreas especializadas en temas de innovación. Ellos mismos se han ido especializando en buscar tal vez alguna alianza con una fintech, entonces tal vez podemos ver ejemplos en donde existe algún tipo de alianza, entonces uno dice, bueno, ya se conocieron, establecen una relación comercial y ahí en esa relación tienen que tener contractualmente muy bien establecidos cuáles van a ser esos controles de seguridad, porque de ahí podrían haber miles de situaciones, filtros de información, cosas de ese estilo o vulnerabilidades a la hora de pegar su plataforma con una plataforma de un emprendimiento fintech.

Algunos han estado todavía más recelosos en ese tema y dependiendo entre más entendimiento haya del tema y que y que puedan generar una alianza, se podría ver cómo como positivo al final de cuentas todo esto es un tema de competencia, entonces, un actor ya tradicional va a decir: tengo algunas dudas porque esto me puede generar competencia, yo ofrezco este este producto, pero cuando existan las posibilidades de diálogo y de entendimiento, podría en verdad este ahorrarse tal vez algunos pasos en la generación de automatizaciones o procesos internos que le ayuden a ellos mismos a digitalizarse cada vez más.

A veces el desconocimiento con las personas de decir, bueno es que es una aplicación, no me genera la confianza y ya la falta tal vez de conocimiento, llámese así que esta persona como que tenga verdad ese esa restricción a estas, a estas fintech que igual básicamente vienen a revolucionar la lo que conocemos como banca tradicional. Pero no solo básicamente en las divisas normales que conocemos, sino es también indagar en monedas digitales que me indicaba esta persona que ese es el objetivo a a 1 corto plazo específicamente que que el usuario como tal y aquí en Costa Rica creo que ya existe una que verdad te permite comprar esas monedas digitales y además a través de una aplicación.

Vamos a ver, con las criptomonedas hay que tener un especial cuidado; primero, porque desde su concepto está mal conceptualizado. Se habla mucho de Criptomoneda, pero hay que ver que en realidad estamos hablando de criptoactivos, porque para algo, ser moneda y tener terminado dinero tiene que cumplir 3 funciones básicas y lo que se ha visto en el tiempo es que lo que la gente usualmente llama Criptomoneda no reúne las condiciones del dinero. Me tiene que servir como depósito de valor, entonces tiene que poder mantener su

constancia de valor en el tiempo; me tiene que servir para hacer transacciones, normalmente es aceptada por la población, entonces, cuando usted tiene criptomoneda que. no puede cambiarla porque usted llega a un lugar y le dicen que no es aceptada, eso no me sirve de instrumento de pago.

Entonces, desde el puro concepto, a mí me gusta hablar de cripto activos, no de criptomonedas, porque entonces ya nos enfocamos en otra cosa. Cuando uno dice un activo este puede tener unas características, puede estar desarrollado en DLT o en una blockchain, pero me sirve para alguna otra cosa que no es tal vez transaccionalidad o mantener mi valor en el tiempo, que si me pasa con moneda verdad que puedo tener moneda, comprar euros, voy a comprar dólares, se que me lo van a aceptar cuando yo vaya a pagar algo con esto, sé que esto me mantiene un valor en el tiempo y no es utilizado tanto para especulación como sí se ha utilizado las criptomonedas. Entonces ahí tal vez para hacer la acotación inicial, estamos hablando de cripto activos.

Ahora bien, viendo eso, dice, hay mucho auge, pero muchísimo auge. Básicamente cualquiera se puede dar un cripto activo utilizando algún software libre que tengan por ahí, pero eso ahorita no es tal vez conocido, concebido como algo estable, siendo más bien como para temas de inversión volátil y si alguien quiere con su propio riesgo y por su propia iniciativa, invertir o poner dinero en algún un partido de esta naturaleza lo hace asumiendo sus propios riesgos. No hay ninguna entidad financiera por detrás, no hay ningún valor subyacente por detrás; es muy diferente, no es como cuando uno dice: voy a invertir en en la Coca Cola o voy a invertir en la cervecería de Costa Rica, porque hay un negocio real subyacente por detrás y uno dice bueno, por lo menos el valor de la acción está asociado a algo; en este tipo de activos, el valor subyacente es muy difícil de determinar porque no hay

un activo subyacente. Entonces todo es muy especulativo, entonces sí hay que verlo como una inversión.

A nivel del Banco Central, ¿cómo crees que ha intervenido o apoyado tal vez iniciativas fintech para para bueno para garantizar, en este caso el impacto positivo en la economía costarricense?

Claro, sí. Y el Banco Central desde 2018 hizo su autorización del reglamento del sistema pagos y ahí habilitó que los proveedores de servicios de pagos puedan ser participantes de SINPE. Esto es un paso positivo para las para los emprendimientos fintech, porque si ellos cumplen con todas las normas de seguridad, con todo lo que es ser un afiliado en sí, podrían ser parte de la plataforma. Entonces podrían integrarse en este esquema de pagos que ya existe en el país, entonces, desde ahí el Banco Central ha hecho su aporte porque cree y considera que le imprime eficiencia en el sistema financiero en el sector pagos y le imprime mayor incluso competencia también a las entidades financieras.

A nivel de impacto que han tenido las fintech en reducción, tal vez de costos operativos en el sector financiero.

Eso todavía no se puede medir, no hay datos acerca de cómo medir una situación de esas, entendiendo fintech como esos emprendimientos, es que lo que pasa es que uno termina hablando de Fintech y lo encasilla en emprendimientos fintech; sin embargo, el concepto de fintech yo creo que esto lo tenemos que haber hablado desde el puro inicio, el concepto de Fintech es más allá de solamente decir esta es una fintech porque el concepto de fintech es amplio. Fintech se puede ver desde lo que ha hecho el Banco Central al generar su sinpe móvil o sus o sus sistemas de pagos, desde ahí el Banco Central está haciendo fintech como

fenómeno, como el uso de tecnología financiera para la producción de productos y servicios; una entidad financiera tradicional puede estar generando o estar haciendo iniciativas de naturaleza fintech al generar alguna plataforma de recaudación digital de capital y eso, aunque venga de una entidad regulada, ellos también están haciendo fintech.

Incluso, en un paper que recientemente escribí junto con unos compañeros del Banco Internacional de Pagos, vimos el impacto de SINPE móvil en la eficiencia operativa de los bancos que utilizan simple móvil. Entonces, digamos que allí podríamos resolver la pregunta de cómo una iniciativa fintech puede ayudar a la eficiencia operativa o a reducción de gastos dentro de una entidad que lo utilice. No tenemos algún dato en sí. Es muy difícil, ni siquiera un levantamiento de una lista de fintech en el país, entonces imagínense que si ni siquiera es existe como va a tener unos estudios relacionados a eso, entonces datos percé no hay verdad, pero si le puedo dar algún estudio, que es como una aproximación que se hizo para el impacto de SINPE móvil en específico, entendiendo verdad que el Banco Central al haber hecho SINPE móvil está siendo también fintech.

Como colaboradora de una entidad financiera pública, ¿cómo crees que sea la colaboración entre el sector público y privado clave para el crecimiento sostenible de las fintech?

Ese es uno de los mayores retos que tenemos, porque en realidad eso es clave en otras latitudes. En Singapur, por ejemplo, se han puesto esquemas en donde el mismo Gobierno impulsa temas de emprendimiento fintech y se generan alianzas, se generan foros de discusión, se generan iniciativas conjuntas público privadas para todos contribuir con un mismo propósito que sería al final de cuentas la inclusión financiera. Con fintech lo que se

busca es propiciar esa mayor inclusión financiera, profundidades de mejora calidad de los productos y servicios financieros que el consumidor financiero tiene, entonces, definitivamente es necesaria esa colaboración entre las dos partes.

El futuro fintech en Costa Rica, verdad, ¿cómo lo ves? en términos de expansión y de adopción

En Costa Rica se tienen muy buenas perspectivas para el desarrollo de Fintech, PROCOMER también ya había hecho estudios sobre esto. Aquí hay material para poder consolidarnos como un país y una como una industria financiera tecnológica importante y, poco a poco, el regulador financiero también ha hecho ha tomado pasos este en la dirección correcta, el acercamiento con el entorno fintech, de abrir esta oficina que le digo que es el centro de innovación para poder recibir a innovadores que tienen necesidades para que puedan ir allí a tocar la puerta y hablar en un ambiente un poco más dinámico, que no es tan duro como decir: uy, voy a ir a la SUGEF hablar. Entonces estos son los pasos correctos que se han dado y que en otras latitudes también se han dado.

Entonces, sí podría esperar que haya un futuro prometedor. También vemos desde la Academia, el hecho de que estudiantes como usted se interesen en investigar sobre el tema, el hecho de que ya tengamos algún curso especializado en fintech, un libro especializado en fintech en el país, ayuda también desde la parte académica a que la gente se vaya involucrando en el tema.

Apéndice C: Transcripción entrevista Carlos Melendez, representante y socio fundador de la Fintech Prosoft.

Carlos Meléndez, empresario emprendedor, socio fundador de PROSOFT, una fintech de pagos electrónicos. Hace más o menos 22 años se fundó la empresa y claro, con las últimas tendencias alrededor de los servicios financieros en los últimos años sí le hemos dado una connotación de una empresa que ya no vende licencias y ni productos, sino que lo que vende son servicios para el sector financiero. Todos los empresarios del sector tecnología nos unimos a una Cámara que es la Cámara de tecnologías de Costa Rica, entonces prosoft es parte de esa Cámara de tecnologías, hay más de 200 empresas de tecnología, de las cuales un subconjunto son empresas fintech y entonces en particular esas 200 empresas podemos postularnos a ser miembros de la Junta Directiva de la Cámara, entonces yo en particular soy miembro de la Junta Directiva de la Cámara desde hace 4 años y por acá es donde nace el enlace con el tema fintech, porque todos los miembros de la Junta Directiva, nos enfocamos a apoyar la Cámara en algún sector particular y entonces, por mi experiencia con el sector financiero, igual desde hace más o menos 3 años soy el coordinador de lo que en la Cámara llamamos el capítulo Fintech.

El capítulo Fintech es como un grupo de trabajo que nos especializamos en fomentar y en difundir y en generar oportunidades, en este caso para que la industria fintech se desarrolle con más fuerza, con más velocidad, con más eficiencia y eficacia en Costa Rica; así como existe el capítulo Fintech en la Cámara, existe el capítulo de capítulo de ciberseguridad, el capítulo de talento humano y así hay como 8 capítulos diferentes. Entonces yo soy el coordinador de lo que es el capítulo Fintech de la Cámara de tecnologías de información.

En caso de prosoft, ¿Cómo ha contribuido en la inclusión financiera en Costa Rica?

Te comento de prosoft y te voy a comentar del de de lo que como coordinador he visto del del fintech en Costa Rica. Para que tengas ahí todavía un criterio más amplio, puedas aprovechar ahí lo que mejor veas.

Por ejemplo, Prosoft es experta en los temas de SINPE, pues has visto que el SINPE en Costa Rica se volvió una revolución, se volvió algo de uso masivo, en particular el servicio SINPE móvil, que es uno de los servicios del SINPE. Entonces, como tal, prosoft está como detrás de escenas, pero es la que ayuda a los bancos y a las entidades financieras a brindarles ese servicio SINPE a sus a sus clientes, por lo menos en una gran mayoría de instituciones. Entonces ve que interesante particularmente, nosotros nos sentimos muy orgullosos y muy felices de hacer que la gente pueda pagar con más facilidad, antes de SINPE móvil, había más efectivo en las calles. Los pagos menores, la ayuda que le das a tu hijo o el pago que le haces a la gente con la que compartiste el almuerzo o el pago que le haces al guachi o el pago que le haces al que corte el jardín, todo eso se tenía que hacer en efectivo y probablemente todavía una partecita habrá que se haga en efectivo porque hay una cultura de efectivo muy fuerte, pero bueno, SINPE móvil ha venido a revolucionar los pagos en Costa Rica.

Nosotros como Fintech, hemos acelerado ese proceso para que la gente pueda pagar más sencillo, pueda dejar de portar efectivo, tenga que hacer menos filas en cajeros para sacar ese efectivo, que los bancos tengan que hacer menos procesos administrativos para cargar el efectivo en esos cajeros, que el Banco Central tenga que tener menos efectivo para que cuando los bancos lleguen a retirar para poder servir sus cajeros para todo eso, todo el

ecosistema de manejo de efectivo en Costa Rica se ha venido disminuyendo y de alguna forma aportamos a la democratización de los pagos en Costa Rica, porque vos has visto que con SINPE móvil no importa en que Banco estés, vos tener su SINPE móvil. En otros países tienes que estar obligatoriamente afiliado a un Banco, como en Panamá, tienes que estar en Banco general para poder disfrutar de un servicio de estos y en la gran mayoría de países ese servicio no existe, o sea, todavía el efectivo es el rey, y detrás del efectivo vos sabes que hay todo una todo en ineficiencia y todo un riesgo y todo un costo asociado a ese manejo.

Entonces, nada más como para darte un ejemplo ahora en el caso de Prosoft, que es la fintech de pagos electrónicos por medio SINPE, hemos acelerado ese servicio al ciudadano para que rápidamente puedan optar por el mismo verdad, eso es como facilidad de pagos, una especie de billetera electrónica en la que se convirtió tu celular.

Sin embargo, las fintech y aquí ya amplió un poco el criterio, conociendo lo que lo que están haciendo otras empresas en Costa Rica, hablando de inclusión financiera, en Costa Rica ya más del 90% de las personas tienen una cuenta, de las personas mayores de edad. En otros países están el 40%, Centroamérica en promedio está por ahí y 40, 50%., quiere decir que la mitad de la población no tiene cuenta, y la cuenta es la puerta de acceso a los servicios financieros, o sea, si no tenés cuenta, estás excluido del sistema financiero porque nadie te conoce y, por ende, nadie te va a dar un préstamo y evidentemente no tenés una cuenta, y entonces evidentemente no tenés una tarjeta, no tienes inversiones, no tienes nada. Entonces eso es lo que se conoce como una falta inclusión financiera, estás excluido del sistema financiero nacional. Entonces al tener una cuenta es la puerta de entrada al sistema financiero.

Y entonces en Costa Rica estamos en el 90% de la población tiene cuenta, o sea, el 90% tiene abierta la puerta, eso es súper importante y eso es algo que, hablando de sistemas financieros, creo que Costa Rica está liderando en la región la inclusión financiera respecto a otros países. Y bueno, no todo ha sido gracias a las Fintech, aunque sin lugar a dudas, por ejemplo, una fintech como crossoft ha colaborado a que eso se acelere, pero aquí en Costa Rica el Banco Central, que es el dueño del sistema SINPE y se ha tenido una gran visión, y entonces ha posibilitado que esa puerta sea una puerta en donde cualquier cliente de cualquier Banco puede entrar.

Pero las fintech, entonces, sabiendo que el Banco Central tiene esa puerta, han aprovechado para que con su creatividad ofrecer más servicios, algunos de pago, etc., ya una vez que se abre la puerta, ahora sí, ¿qué más? O sea, la puerta es apenas como el primer pasito, pero el salón es muy amplio. Y entonces la inclusión financiera no es solo tener acceso a esa puerta, que es lo más importante, porque sin puerta no hay nada. ¿Pero después qué pasa? ¿Después de tener abierta la puerta?

Y ahí es donde estamos en este momento, por lo menos en Costa Rica en un momento super importante, porque están cocinándose un conjunto de servicios financieros que va más allá de esa puerta y entonces en particular, por ejemplo, te hablo de préstamos que es que es otra cosa que la gente necesita mucho, nada más para darte un ejemplo, vamos a ver uno pensaría que como hay muchos bancos, hay muchas opciones de financiamiento y que los bancos compiten, entonces algunos te ofrecen una tasa de interés mejor que la otra, entonces al final de cuentas, esa competencia genera que las tasas sean lo más bajas posibles. Eso es pura teoría, pueden haber unas entre bancos y cooperativas, instituciones financieras por ahí que pueden haber unas 20 o 30, entonces uno diría que ahí la competencia debe ser voraz,

deberían de haber muy buenas tasas de interés, pero si vos lo ves, en el fondo y lo que está pasando en la realidad es que las tasas de interés en Costa Rica son muy altas, o sea, vas a pedir un préstamo para una casa o para un carro y las tasas de interés son muy altas en comparación de otros países y uno dice: pero cómo habiendo 30 instituciones financieras y entonces Jorge, lo que pasa es que en el fondo es que el sistema está como un poco diseñado para tener una tasa que beneficie financieramente los negocios de todas estas instituciones que tienen estructuras administrativas y tienen todo un modelo de costos alto también que hace que bueno que ese sea su que esa sea la tasa que en general las instituciones ponen de referencia.

Entonces el mismo Presidente del Banco Central de Costa Rica, y esto sí es público lo vi en noticias, ha llegado a la Asamblea Legislativa a promover la posibilidad de que Fintech se conecten al Banco Central para meterle competencia al sistema financiero nacional. Es porque todos están en zona de confort y entre ellos no se van a la manguera, entonces se ocupa disrupción, se ocupa gente que no tenga una estructura de costos tan alta para que puedan trasladar esos beneficios a las personas, entonces, cuando las primeras gentes que empiecen a lanzar créditos a una tasa, no sé eso es un número tirado al aire, una tasa del 5% cuando las tasas de los bancos andan en 10, ahí vamos a ver qué hacen los bancos, y esa precisamente es una de las grandes virtudes de las Fintech, por su eficiencia tienen el potencial de brindar servicios no solo más ágiles, sino que a precios menores y el beneficiado de eso definitivamente va a ser la gente que ahora sí va a poder tener acceso a financiamientos a precios más razonables.

Por ejemplo, el ejemplo de préstamos es algo que apenas está incipiente en Costa Rica, pero en otros países eso es ya una realidad, de hecho, hay modelos tan innovadores que

existen sistemas de préstamos sin bancos, o sea, existe un modelo donde hay gente que tiene plata de sobra y gente que necesita plata, y entonces los préstamos se cuadran entre personas, cosas de ese tipo, o sea, cosas súper locas. Alguna gente piensa que en el futuro los bancos no van a existir, yo creo que siempre van a seguir existiendo, pero la tecnología te da ese potencial de que eso técnicamente podría pasar.

Recientemente no sé si viste, porque es muy reciente, pero ya el Banco Nacional sacó un fondo de cripto activos. Esa noticia no sé de ayer o anteayer o muy muy reciente, pero ya el Banco Nacional está entrando en esas. O sea, es imparable, hace poco digamos en Estados Unidos ya digamos se aprobó que bancos e instituciones grandes hagan fondos, ellos le llaman ETF cosas de ese tipo donde se comercializan criptoactivos, como si fueran valores también, entonces, vamos a ver, hay dos caras de la moneda con los con el tema de los cripto activos, una es la especulación que es y ahí la gente puede perder hasta la forma de andar o puede ganar hasta la forma de andar porque como vos decís, la fluctuación de la moneda es muy alta, lo cual genera oportunidades para la gente que quiere arriesgar también; la parte positiva y muy potente es la tecnología que hay detrás que efectivamente está demostrando si el bitcoin tuviera estabilidad, tiene el potencial de convertirse en una moneda mundial que nadie controla. Jorge.

Eso también se busca con todo esto la descentralización financiera, porque cada país tiene su Banco Central, específicamente Gobiernos y otras instituciones y básicamente muchas personas, empresarios, llámese de todo tipo, buscan esto. Y creería yo que quizá logremos saber eso, porque básicamente a nivel global se está apuntando sobre una revolución financiera.

Totalmente. Sí, nos guste o no, queramos o no, la realidad es que la tecnología ahí está y ya se está empezando a usar. Ya en muchos Gobiernos la están empezando a usar muchos bancos ya la están moviendo también y apenas está empezando, entonces el tema es que en el futuro no sería raro que puedas comprar algo con bitcoin, algunas cosas de hecho, aquí se pueden comprar; que puedas comprar bienes y servicios con bitcoins y por ende que puedas pedir un préstamo en bitcoin. Si puedes comprar algo en bitcoin y que alguien te preste en bitcoins, y el tema es que todo eso es un riesgo para los que están montados hoy día en el negocio financiero y por eso es que también hay mucha reticencia y uno lo entiende desde una perspectiva de negocio.

Y si yo estuviera en el sombrero de ellos, yo estaría entendiendo lo que está pasando y haciendo lo que está haciendo el nacional, o sea, montándome en esa ola, haciendo alianza entendiéndolo, promoviéndolo porque nadie lo va a parar. Las entidades financieras que entiendan que por ahí va la cosa y que rápidamente se empiecen a mover, van a tener más más probabilidades de mejorar, de subsistir algunas, porque esa revolución nadie la para.

Nosotros en CAMTIC estamos promoviendo que se hagan alianzas entre fintech y entidades financieras, porque en particular el mercado en Costa Rica es muy pequeño, entonces no vemos aquí que una fintech venga y como que quiera competir contra los bancos y que le robe el mercado y cosas de ese tipo este, porque en realidad Costa Rica es un país muy pequeño, probablemente una fintech que quiera hacer eso tiene que entrar al mercado más grandes para que las economías de escala hagan sentido, pero lo que sí pueden hacer los empresarios ticos y la fintech ticas es con todo esa nueva tecnología y esa flexibilidad y esa estructura y esa mentalidad ágil es ayudar a los bancos y entidades financieras locales que tienen ya una base de datos de clientes fuerte, a generar eficiencias, hacer mejores, a tener

mejores servicios, entre más y mejores servicios tecnológico financieros tengan las entidades financieras, más preparadas van a estar para las competencias globales; entonces estamos como tratando de promover esas alianzas, porque realmente, igual criterio personal, la competencia real son las grandes tecnológicas, o sea, el día en que el día en que WhatsApp diga que puedes mover dinero de WhatsApp, de número a número y lo que utilicé son bitcoins y alguien te venda servicios en bitcoin, o sea, eso sí, es una verdadera competencia, porque el poder de WhatsApp y la penetración de WhatsApp, la facilidad que van a otorgar, es una cosa bestial. Cuando eso suceda, que va a suceder, las entidades que tengan un servicio ágil de pagos digamos que van a poder medio sostenerle la competencia, pero imagínate el que no se monte en esa ola.

Lo que te comenté ahorita y te mencioné con temas de regulación y adaptación, me gustaría conocer un poquito, ¿Cómo ha sido tal vez la relación a nivel de prosoft con las entidades regulatorias en Costa Rica?

Te lo voy a comentar desde la perspectiva de algunas otras fintech. En el caso de Prosoft no hemos tenido ese inconveniente porque al final de cuentas nosotros el servicio se lo damos a los bancos y los bancos tienen que responder a la regulación.

Pero otras fintech sí tienen, tienen una relación directa con la supervisión y, por ejemplo, te comento uno de los de los principales retos ha sido precisamente en este caso SUGEF, que es la supervisión de entidades financieras y la SUGEF ha tenido una visión como muy restrictiva y entonces han tenido las Fintech un poco en riesgo de sobrevivencia por algunas interpretaciones que SUGEF ha hecho sobre los servicios financieros, en particular, por ejemplo, la SUGEF consideraba, que las fintech que le abrían una cuenta de

monedero electrónico a sus clientes estaban haciendo intermediación financiera y la intermediación financiera sólo los bancos autorizados por SUGEF la podrían hacer. Entonces el sector fintech ha sentido verdad que SUGEF de es una es una barrera por su visión, no les ha permitido crecer a la velocidad y agilidad que podrían crecer si no existiera esa visión.

Por otro lado, el Banco Central de Costa Rica ha tenido una visión diferente, como te comentaba, el mismo Presidente ha ido a la Asamblea diciendo que las fintech pueden ser un actor clave para que la competencia sea mayor y las entidades financieras no se duerman en los laureles. Entonces ha habido diferencias de criterio entre el Banco Central y la SUGEF, porque entonces la SUGEF quiere como regular mucho el tema financiero, el Banco Central dice no más bien esta gente nos puede ayudar y algo que nunca había pasado en la historia es como que esas dos se enfrenten en posiciones encontradas y las dos tienen su grado de autoridad. Entonces hace como 3 años como no se pusieron de acuerdo, le consultaron al abogado del Estado que es la procuraduría de la República, y le dijeron: mira, Procuraduría, yo SUGEF pienso esto, yo Banco Central pienso esto, en base a unas leyes y normativas del país, díganos usted qué opina, quién tiene la razón, etcétera. En esa situación hemos estado los últimos 3 años, en esa zozobra, en esa indefinición, porque las Fintech están ahí jugando.

Nosotros somos del criterio de que el Banco Central tiene la razón, que es el criterio más pro fintech, pero ahí está el riesgo de que si SUGEF gana, nuestros negocios están en riesgo y nuestra creatividad eventualmente puede ser limitada. Y finalmente sobre este tema, hace tal vez unos cuatro meses ya la procuraduría se pronunció, ya respondió a ese debate. Y por lo menos el sector fintech lo percibe así: fue 85% a favor del Banco Central, 15% a favor de SUGEF, entonces eso fue una gran noticia para el sector fintech porque le dijo a SUGEF no, o sea, abrir una cuenta no es intermediación financiera, y así con diferentes temas. Hubo

un 15% ahí en donde quedó medio zona gris todavía y en donde el Banco Central entonces tuvo que modificar normativa de su sistema de pagos para que ese 15 se redujera a un 5 o a 0. La verdad es que no estoy muy seguro.

Pero el punto es que, hoy por hoy, gracias a esa respuesta de la procuraduría y gracias al nuevo reglamento del Banco Central, ya las Fintech tienen una cancha más marcada, más libre, más segura y ya están avanzando con más agilidad, pero es que eso sucedió hace 3 meses y el Reglamento del Banco Central salió la semana pasada, entonces ya estamos en un momento donde ya hay más libertad, pero SUGEF sigue ahí, la supervisión estos órganos de supervisión se quedan cortos en la visión y no ven que de repente hay que abrir un poquitito la libertad para que esto suceda, porque lo que no entienden es que cuando WhatsApp decida hacer esas funcionalidades de pago y de préstamo, la SUGEF no va a poder ni chistar, O sea, es lo que le pasó a los taxis con Uber, no sé si me explico.

Y que es muy difícil de controlar, entonces la SUGEF y los entes de supervisión no entienden que la verdadera competencia son esos monstruos y que esos monstruos son imparables, si limitan al sector fintech local que es el que puede ayudar a los bancos a ser más ágiles, a estar mejor preparados para la verdadera competencia, de repente la SUGEF cree que está ayudándole a los bancos, pero por desconocimiento puede estarlos llevando a su tumba. Entonces un poco ahí, esas son como las percepciones personales y gremiales que te cuento que hay alrededor del tema de supervisión.