

1

**¿Cuál es el impacto actual de Nequi como empresa emergente en el sector financiero en Colombia?**

Juanita Ramírez Sanabria

Luz Angela Marín Alvis

Edgar Alfonso Espejo González

Seminario de Investigación de Especialización E+ Business+ - Virtual - Grupo 1 -

Segundo Ciclo - 2023

David Ocampo Guzmán

04 de julio de 2023



## Tabla de contenido

<b>Resumen</b> .....	3
<b>Introducción</b> .....	4
<b>Antecedentes</b> .....	5
Figura 1: Panorama de las billeteras digitales en Colombia .....	8
<b>Marco Teórico</b> .....	9
Figura 2: El desarrollo de la industria Fintech en el mundo .....	11
<b>Metodología y hallazgos</b> .....	19
<b>Pregunta de investigación</b> .....	19
Figura 3: Crecimiento de usuarios Nequi por año. LatamFintech 2022 .....	22
Figura 4. Servicios alternativos brindados por Nequi. (Latam Fintech, 2022) .....	23
Figura 5: Préstamos crediticios de Nequi. (Latam Fintech, 2022).....	24
<b>Conclusiones</b> .....	26
<b>Referencias</b> .....	28

## Resumen

El objetivo tras el estudio investigativo contenido en este documento está encaminado a evaluar el panorama de los startups Fintech, estudiando la rentabilidad e impacto socioeconómico de los neobancos, más concretamente la plataforma digital Nequi, consagrándose más allá de ser una simple billetera digital. Se expone la evolución del modelo de negocios, enarbolando la participación constante por parte de Colombia al posicionarse como uno de los principales exponentes latinoamericanos de cara a la implementación de avances tecnológicos en términos de facilidades financieras, bajo la premisa de inclusión a personas que aún no poseen acercamiento alguno al ecosistema bancario. Su inevitable crecimiento, amenaza al sistema bancario tradicional, aunque, la exposición de argumentos investigativos desarrollados en este documento sostiene el por qué el arribo del Fintech resulta en una mejoría en el modelo de negocio bancario

*Palabras clave:* Fintech, Neobanco, Nequi, Billetera digital, Inclusión Financiera.

## Introducción

En la era digital en la que nos encontramos, el desarrollo y la adopción de tecnologías móviles han transformado significativamente la forma en que interactuamos con el mundo que nos rodea. Uno de los sectores que ha experimentado una revolución en este sentido es el sector financiero, con la aparición de aplicaciones y plataformas que permiten realizar transacciones y gestionar nuestras finanzas desde la comodidad de nuestros dispositivos móviles.

En este contexto, surge Nequi, una plataforma de servicios financieros móviles que ha ganado popularidad en los últimos años. Nequi, desarrollada por una reconocida entidad financiera, ofrece a sus usuarios una variedad de servicios, desde la apertura de cuentas bancarias hasta la realización de transferencias y pagos electrónicos, sin la necesidad de contar con una cuenta tradicional en una entidad financiera física. (PRAGMA, 2019)

Se espera que esta investigación proporcione una visión integral de Nequi como una solución innovadora en el ámbito de los servicios financieros móviles, permitiendo comprender su impacto en la inclusión financiera y la adopción de tecnologías en el contexto actual. Además, se espera identificar áreas de mejora y oportunidades de desarrollo para Nequi y otras plataformas similares.



5

## Antecedentes

### Nequi, la Empresa emergente de Bancolombia

Nequi es un banco digital que pertenece a Bancolombia. Uno de los retos principales era implementar nuevas tecnologías – pagos con códigos QR y mensajes push, y autenticación biométrica en Colombia. Para ello fue necesario que un equipo de personas junto con una empresa de investigación realizara un trabajo de campo por cerca de tres meses donde se concentraron en estudiar a la población joven para escuchar y entender que querían y conocer un poco más cómo satisfacer esas necesidades financieras. Nequi surge como un proyecto corporativo de Bancolombia, donde luego de analizar la situación del mercado, la percepción de la población joven con los bancos y el sector financiero, se logra evidenciar las oportunidades para desarrollar nuevas tecnologías, donde se estudiaron diferentes aspectos del negocio financiero, la oferta y como estas características sumaban para conseguir acompañar este proceso. (Iupana, 2018)

Se identifico que los jóvenes se encontraban por fuera de las prioridades del sector financiero, al no tener ningún tipo de ingreso procedente de una actividad laboral ya que los recursos económicos solo cubrían las necesidades diarias sin que estos recursos fueran suficientes para que las entidades financieras prestaran atención. Aunque existen diferentes tipos de perfiles en los jóvenes algunos si tenían acceso a los bancos y se encontraban bancarizados mostraban que su relación con el dinero era diferente. (Iupana, 2018)

Luego de identificar este tipo de usuarios inicia un trabajo importante con las personas del común, las que solo conocen el efectivo y es su único medio de pago, considerando que también es la mejor forma de controlar el gasto del dinero en efectivo sin hacer uso de una cuenta bancaria y evitando los tramites robustos para abrir una cuenta bancaria, así las cosas la idea se fortalece y nace Nequi, una solución tecnológica solo con el uso del teléfono celular, que



6

permite manejar el dinero de manera más fácil, similar a lo que se hace con el efectivo y que permite ver de manera mucho más rápida el saldo tal como lo hacen las personas con el efectivo. (Iupana, 2018)

De las características más importantes es la simplicidad con la que se maneja esta aplicación que se usa completamente a través del celular. Uno de los atributos más importantes y que lleno de confianza al usuario fue la validación biométrica con el reconocimiento facial siendo de los primeros en usar este método, así lo destaca en entrevista hecha por (iupana, 2018).

Por otro lado, su estrategia comenzó por algo diferente respecto al tema financiero que fue no utilizar la plataforma para otorgar créditos que sería lo obvio por tratarse de un banco, decidieron ir a lo básico que fue dar a conocer la practicidad de la aplicación, enseñar al colombiano promedio a usar esta plataforma sin que esto le significara una atadura con cobros incorporados como lo son las cuentas de ahorro cuando se trata de abrir y cerrar una de este tipo.

Se incorporaron campañas de uso que llegaran a la mayor cantidad de usuarios posibles para que esto no fuera un impedimento de uso, además de esto fue evolucionando y dándole opciones al consumidor, creo dentro de esta misma aplicación la opción de hacer un bolsillo lo que en el mercado financiero significa poder separar el dinero con un propósito específico para ser usado con ese fin, desde allí también se puede proyectar el destino para ese ahorro o dejarlo como una base para tener esos recursos disponibles, como se lee no es nada diferente al uso que el colombiano promedio da uso a sus recursos. Para lograr este éxito, Nequi se enfocó en encontrar un equipo con experiencia en diferentes sectores más allá del financiero con formación en diferentes áreas y que aportaran el valor que se requería en tiempo récord y no dejar enfriar esta idea, entre emprendedores, independientes, ingenieros especialistas, diseñadores entre otros hicieron un equipo multicultural para poder atender todas las necesidades abordadas desde el estudio inicial. (Quinchía, 2022)



7

El nuevo consumo del usuario permitió hacer un balance entre los mismos productos del banco y en medio de este crecimiento se tuvo que replantear para darle espacio a este desarrollo sin que esto se convirtiera en competencia entre los mismo entendiendo el vínculo entre Bancolombia como banco y Nequi como empresa emergente. Luego de este proceso llega el crecimiento que se dio a partir de la voz a voz y la pauta digital, se brinda experiencia al usuario con un pequeño saldo para que se iniciara la activación y generara confianza además de recomendarlo, vienen las alianzas entre participantes en el sector como PayPal una plataforma de pagos del exterior, así que también se resolvió la dificultad para las personas que reciben pagos del exterior y siguió aumentando la cantidad de personas que obtuvieron la aplicación y permitió mayor alcance al público en general como se menciona en (Grupo Bancolombia, 2019)

### **Principales competidores de Nequi**

Para el cierre del año 2021, Nequi es la segunda Empresa emergente más grande en Colombia de acuerdo con las cifras expresadas por (La Republica, 2022), en el primer lugar se ubica Daviplata con su aplicación que brinda un servicio similar y también está asociada a uno de los bancos más grandes del país, seguido de otras apenas en crecimiento con menos usuarios pero que permiten identificar la variedad en el mercado al momento de elegir este tipo de servicio.



8

Figura 1: Panorama de las billeteras digitales en Colombia

## PANORAMA DE LAS BILLETERAS DIGITALES EN COLOMBIA

(Datos al cierre de 2021)

Entidad	Usuarios	Transacciones	Dinero movido
Daviplata	13,8 millones	1.300 millones	\$34 billones
Nequi	10 millones	611 millones	\$75 billones
Tpaga	1 millón	2 millones	\$162.000 millones
Tuya Pay	857.064	145.705	\$14.677 millones
Payválida	657.983	7 millones	\$362.419 millones
SuRed App	172.882	375.098	\$44.507 millones
Cobru	85.111	351.000	\$48.341 millones

Fuente: <https://www.larepublica.co/finanzas>

Para el año 2023 los startups siguen en aumento y crecen de manera muy rápida, este año han crecido 19.5% con respecto al año 2022, se han contabilizado alrededor de 1327, se considera que es una de las maneras más importantes de destacar en diferentes sectores según (Ramirez, 2023):

- LegalTech: vinculado al desarrollo de iniciativas tecnológicas que faciliten el acceso al sistema legal.
- Saas: aplicación de desarrollos tecnológicos orientados a servicios de software.
- Inteligencia Artificial (también conocida como IA): transformaciones en la productividad tecnológica mediante la inteligencia artificial.
- Ciberseguridad: creación de tecnología que garantice la seguridad de la información privada.
- Realidad aumentada: originalidad e innovación en el diseño de soluciones que



9

implementan realidad virtual.

## Marco Teórico

### Neobanco

La implementación de procesos bancarios digitalizados ha generado un cambio significativo sobre la forma en la que los mercados se relacionan e interactúan entre ellos, ostentando la premisa de avanzar a la innovación financiera, surgen los denominados “neobancos”, entidades bancarias que permiten a los usuarios realizar de forma virtual actividades financieras sin necesidad de acceder a puntos físicos como sucursales bancarias. Usualmente, operan a través de aplicaciones móviles, aspecto que otorga flexibilidad al usuario, quien ya no está condicionado a acudir a un punto de atención físico del banco para poder realizar los movimientos financieros que precisen en el momento (Villavicencio, 2019)

Este tipo de entidades bancarias digitales nacen en Europa, más específicamente en Reino Unido, con el Fintech llamado “Monzo” (LatinPyme, 2022), introduciendo sus ventajas relacionadas a la facilidad de acceso al servicio a las personas del común, con menos comisiones debido a la naturaleza de su sistema de negocio que no demanda de mucho dinero para mantener a flote sus operaciones. Colombia se posiciona a sí misma junto a Brasil, México y Argentina como países que homogenizan con dinamismo cada vez más la integración del concepto neobancario, debido a su número de startups en incremento.

Indagando en las ventajas que otorgan los neobancos, el enfoque del público al que va destinado este servicio son personas que no estén familiarizadas con el sector bancario, o que, desean tener facilidades inmediatas. El trato de la información toma una relevancia crucial para poder crecer en el mercado, por medio de oportunidades relacionadas con el sector poblacional



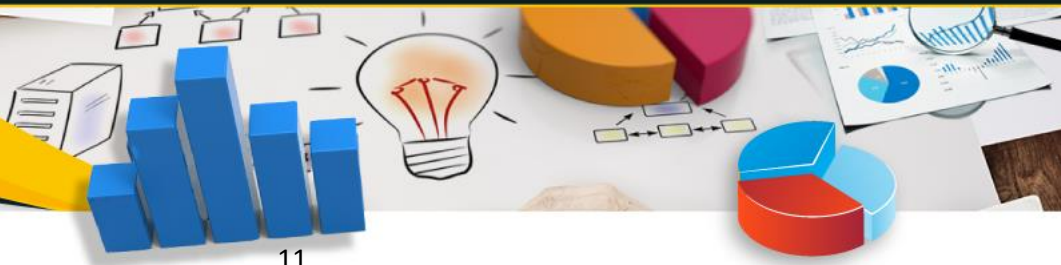
10

joven; información de la necesidad en el cliente que es recolectada a través de inteligencia artificial, tal como el machine learning. (Bancolombia, 2021)

A través de sistemas tecnológicos intuitivos, sus usuarios ven esto como una herramienta confiable y eficaz a este tipo de plataformas móviles. Aunque, la existencia de múltiples servicios ofrecidos encaminados a la orientación financiera ameniza más la experiencia del usuario, con métodos de más fácil acceso para procesos que acostumbran a ser complejos, tales como obtención de tarjetas, planes de ahorro, cambios de divisas y demás (Bancolombia, 2021).

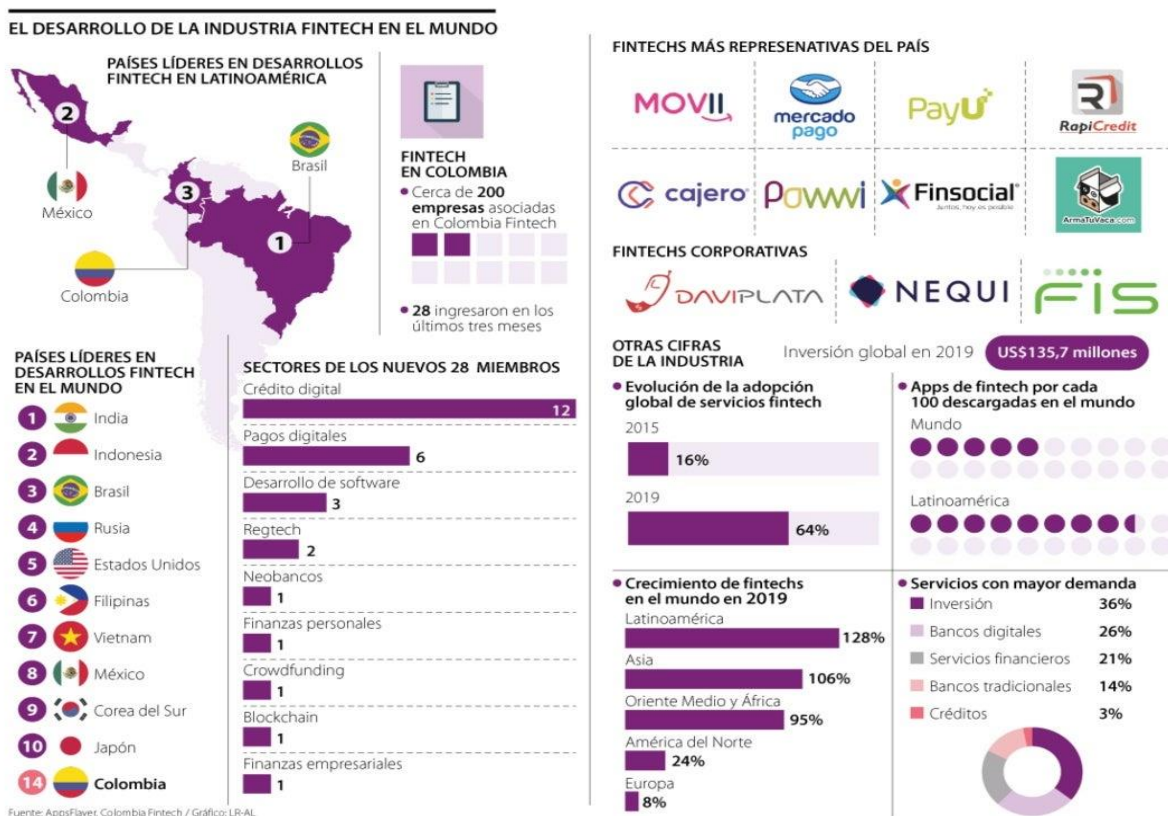
### **Fintech**

El auge generado por la entrada del ecosistema Fintech al panorama bancario colombiano es significativo, incrementando las oportunidades de acceso al mercado Fintech por medio de la creación de startups posterior a la pandemia del coronavirus, esto se puede ver a partir de sus tasas de crecimiento anual, con un 26% de expansión en alcance para el año 2021. Incluso, el fortalecimiento de la inversión anual en el ámbito Fintech se venía dando mucho antes de las secuelas dadas por la pandemia, ya que las inversiones pasaron de 56 millones de dólares a 346 millones a través de los años 2014 a 2016, aumentando por sobremanera a su vez los empleos generados, en rubros como seguridad informática, economía e innovación tecnológica. (Saber mas ser mas , s.f)



11

Figura 2: El desarrollo de la industria Fintech en el mundo



Para el año 2020, Colombia se encontraba en el top 3 de países latinoamericanos con mayor desarrollo Fintech, tal como se evidencia en el dashboard (Figura 2). La distinción y posicionamiento de los neobancos se da a partir de dos posibles orígenes, siendo el más común aquél que es impulsado por una entidad bancaria tradicional de mayor poder, casos de renombre atribuidos a aplicaciones como Nequi y Daviplata. Por otro lado, las denominadas “Fintechs independientes”, que basan su modelo de negocio en la digitalización del dinero bajo el concepto de “billetera digital”, plantándose como un método de pago seguro, que aloja transferencias nacionales e internacionales dentro de su misma plataforma, o el uso de su tarjeta Mastercard sin cobros de manejo o manutención.

Nequi es una plataforma de servicios financieros digitales que ha experimentado un notable éxito en Colombia. Hay varios factores que han contribuido a su popularidad y aceptación en el país:

1. Innovación tecnológica: Nequi se ha destacado por su enfoque en la innovación tecnológica y la experiencia del usuario. La plataforma ofrece una aplicación móvil intuitiva y fácil de usar, que permite a los usuarios realizar una variedad de transacciones financieras de forma rápida y segura. Además, Nequi ha implementado características innovadoras, como la posibilidad de crear cuentas de ahorro virtuales sin necesidad de una sucursal física. (La Republica, 2022)

2. Acceso inclusivo: Una de las fortalezas clave de Nequi es su enfoque en la inclusión financiera. La plataforma ha brindado acceso a servicios financieros a una amplia gama de personas, incluidas aquellas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales. Esto ha sido posible gracias a la simplicidad de registro en la aplicación y la ausencia de requisitos onerosos, como depósitos mínimos o historial crediticio. Nequi supo utilizar a su favor la frustración o lejanía de un amplio segmento de la población colombiana respecto a la banca tradicional, y desde el principio decidió brindar un Core de servicios gratuito, a la mano desde el celular, en combinación con una amplia gama de servicios para administrar y usar la plata. Las características de un producto fácil de usar, que ofreció acompañamiento, cercanía y pedagogía a sus usuarios, permitieron que hoy más de 15.2 millones de personas utilicen Nequi como su plataforma digital para manejar la plata. (Portafolio, 2023)

3. Servicios financieros completos: Nequi ha ampliado constantemente su gama de servicios para satisfacer las necesidades de sus usuarios. Además de permitir transacciones básicas como depósitos y retiros, la plataforma ha agregado servicios como pagos de facturas, transferencias de dinero a otros usuarios de Nequi e incluso la posibilidad de solicitar un préstamo. Esto ha convertido a Nequi en una solución integral para las necesidades financieras diarias de los colombianos. “En ese sentido, la plataforma anunció recientemente que disminuyó



13

la tasa de interés de su préstamo Salvavidas del 43,7% al 28,07% efectivo anual, a créditos que se ofrezcan a partir de este miércoles 17 de mayo. Con esto se busca impactar a más colombianos con y sin experiencia crediticia”. (El País, 2023)

4. Seguridad y confianza: Nequi ha invertido en la seguridad de su plataforma para garantizar la protección de los datos y las transacciones de sus usuarios. Han implementado medidas de seguridad robustas y han establecido asociaciones con instituciones financieras confiables en Colombia para respaldar sus operaciones. Esto ha generado confianza entre los usuarios y ha sido un factor importante para su éxito. (Colombia Fintech, 2022)

5. Estrategia de marketing efectiva: Nequi ha llevado a cabo campañas de marketing innovadoras y efectivas que han ayudado a aumentar su visibilidad y atraer a nuevos usuarios. Han utilizado estrategias de marketing digital, promociones especiales y alianzas estratégicas para difundir su mensaje y llegar a un público más amplio en Colombia. (Colombia Fintech, 2022)

En general, el éxito de Nequi en Colombia se puede atribuir a su enfoque en la innovación tecnológica, su accesibilidad, su amplia gama de servicios financieros, la confianza generada entre los usuarios y una estrategia de marketing efectiva. Estos factores combinados han posicionado a Nequi como una opción atractiva y conveniente para la gestión de las finanzas personales en el país. “Hoy, diferentes usuarios Nequi resaltan lo intuitivo y fácil que es el uso de la aplicación; cómo la plataforma les ha facilitado su cotidianidad y el bienestar que obtienen al evitar filas o desplazamientos, pagando todo desde su celular” (Colombia Fintech, 2022)

Nequi y la inclusión financiera están estrechamente relacionados, ya que Nequi ha desempeñado un papel importante en la promoción de la inclusión financiera en Colombia. Aquí hay algunas formas en las que Nequi ha contribuido a la inclusión financiera:

1. Acceso a servicios financieros: Nequi ha proporcionado acceso a servicios financieros a una amplia gama de personas, incluidas aquellas que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales. Esto se debe a que la plataforma permite a los usuarios registrarse fácilmente a través de la aplicación móvil, sin la necesidad de cumplir con requisitos onerosos o tener un historial crediticio establecido. Al eliminar estas barreras, Nequi ha abierto oportunidades para que más personas puedan participar en el sistema financiero. (Catherine, 2021)

2. Simplificación de transacciones financieras: La aplicación móvil de Nequi facilita las transacciones financieras diarias. Los usuarios pueden realizar depósitos, retiros, pagos de facturas y transferencias de dinero de manera rápida y conveniente desde sus dispositivos móviles. Al simplificar y agilizar estos procesos, Nequi ha hecho que las transacciones financieras sean más accesibles para aquellos que no están familiarizados o tienen dificultades con los servicios financieros tradicionales. (Catherine, 2021)

3. Educación financiera: Nequi ha brindado educación financiera a sus usuarios, ayudándoles a comprender mejor cómo administrar su dinero y utilizar los servicios disponibles en la plataforma. A través de blogs, tutoriales y consejos prácticos en la aplicación, Nequi ha empoderado a los usuarios con conocimientos financieros básicos, fomentando así la inclusión financiera al promover la toma de decisiones financieras informadas. (Catherine, 2021)

4. Facilitación de ahorros: Nequi ha introducido la posibilidad de crear cuentas de ahorro virtuales, lo que ha incentivado el hábito de ahorrar entre los usuarios. Estas cuentas de ahorro son accesibles y no requieren un depósito mínimo inicial. Al facilitar el ahorro, Nequi ha contribuido a mejorar la estabilidad financiera de las personas y ha fomentado la inclusión financiera al promover una cultura de ahorro. (Catherine, 2021)

En resumen, Nequi ha desempeñado un papel importante en la promoción de la inclusión financiera en Colombia al proporcionar acceso a servicios financieros, simplificar las transacciones financieras, brindar educación financiera y facilitar el ahorro. Al hacer que los



15

servicios financieros sean más accesibles, Nequi ha ampliado las oportunidades para que las personas participen en el sistema financiero y mejoren su bienestar financiero. (Catherine, 2021)

Nequi es una plataforma de servicios financieros digitales en Colombia que ofrece diversas características y funcionalidades. A continuación, se mencionan algunas de las principales:

1. Aplicación móvil: Nequi se basa en una aplicación móvil disponible para dispositivos iOS y Android. La aplicación es la principal interfaz para acceder a los servicios de Nequi y realizar transacciones financieras. (Morales, 2022)

2. Registro y apertura de cuenta fácil: Nequi permite a los usuarios registrarse y abrir una cuenta de forma rápida y sencilla a través de la aplicación móvil. No se requiere una sucursal física ni un proceso de solicitud complicado. Esto facilita el acceso a servicios financieros para una amplia gama de personas. (Morales, 2022)

3. Cuenta de ahorros virtual: Nequi ofrece la posibilidad de crear una cuenta de ahorros virtual sin necesidad de una sucursal física. Los usuarios pueden ahorrar dinero en su cuenta de Nequi y realizar seguimiento de sus ahorros directamente desde la aplicación. (Morales, 2022)

4. Pagos y transferencias: Los usuarios de Nequi pueden realizar pagos de facturas y transferencias de dinero a otros usuarios de Nequi de forma rápida y segura. Esto permite pagar servicios básicos, como servicios públicos, telefonía móvil, televisión por cable, entre otros. También se pueden realizar transferencias de dinero a amigos, familiares o cualquier persona que también tenga una cuenta de Nequi. (Morales, 2022)

5. Retiros y depósitos: Nequi permite a los usuarios realizar retiros de dinero en efectivo en los puntos autorizados de Nequi en todo el país. También se pueden hacer depósitos en efectivo a la cuenta de Nequi en los puntos de recarga autorizados. Esto brinda flexibilidad a los usuarios para acceder a su dinero y realizar transacciones en efectivo. (Morales, 2022)

6. Tarjeta virtual Nequi: Nequi ofrece una tarjeta virtual que se puede vincular a la cuenta de Nequi en la aplicación móvil. Esta tarjeta se puede utilizar para compras en línea y pagos en establecimientos que acepten pagos virtuales. (Morales, 2022)

7. Pago con código QR: Nequi permite realizar pagos escaneando códigos QR. Los usuarios pueden escanear el código QR en establecimientos participantes para realizar pagos sin necesidad de utilizar efectivo o tarjetas físicas. (Morales, 2022)

8. Préstamos y líneas de crédito: Nequi ha incorporado la opción de solicitar préstamos y líneas de crédito a través de su aplicación. Los usuarios pueden verificar su elegibilidad y solicitar préstamos de forma rápida y conveniente, lo que brinda acceso a financiamiento cuando lo necesitan. (Morales, 2022)

Estas son algunas de las características y funcionalidades principales de Nequi. La plataforma se ha destacado por su enfoque en la simplicidad, la accesibilidad y la innovación tecnológica para brindar servicios financieros digitales a una amplia audiencia en Colombia.

Nequi, como cualquier empresa en el sector financiero, enfrenta una serie de retos y oportunidades en su operación y crecimiento. A continuación, se presentan algunos de los principales retos y oportunidades para Nequi:

#### Retos:

1. Competencia en el mercado: El sector de servicios financieros digitales en Colombia es altamente competitivo, con la presencia de otras empresas fintech y entidades financieras



17

tradicionales. Nequi debe enfrentar el desafío de destacarse y diferenciarse en un mercado saturado. (Guerrero, 2023)

2. Regulaciones y cumplimiento normativo: Como empresa financiera, Nequi está sujeta a regulaciones y requerimientos legales. Cumplir con estos requisitos puede ser un reto, ya que implica mantener altos estándares de seguridad y protección de datos, así como adaptarse a cambios normativos en el sector. (Guerrero, 2023)

3. Seguridad y ciberseguridad: Dado que Nequi opera en el ámbito digital, la seguridad y la ciberseguridad son retos críticos. La protección de los datos y las transacciones de los usuarios es fundamental para mantener la confianza de estos en la plataforma. Nequi debe invertir en sistemas robustos de seguridad y mantenerse actualizado frente a las constantes amenazas cibernéticas. (Guerrero, 2023)

4. Educación financiera y adopción digital: Para fomentar la inclusión financiera, Nequi se enfrenta al desafío de educar a los usuarios sobre la importancia de la gestión financiera responsable y el uso adecuado de los servicios financieros digitales. Además, debe abordar las barreras de adopción digital, especialmente entre aquellos con menor familiaridad o acceso limitado a la tecnología. (Guerrero, 2023)

#### Oportunidades:

1. Crecimiento de la adopción de servicios digitales: Colombia ha experimentado un crecimiento significativo en la adopción de servicios financieros digitales en los últimos años.

17

Nequi está bien posicionado para aprovechar esta tendencia y continuar expandiendo su base de usuarios. (Mejia, 2022)

2. Inclusión financiera: La inclusión financiera sigue siendo una gran oportunidad en Colombia. Nequi puede llegar a aquellos que no tienen acceso a servicios bancarios tradicionales y proporcionarles una plataforma accesible y conveniente para administrar sus finanzas. (Mejia, 2022)

3. Innovación tecnológica: La tecnología avanza rápidamente y ofrece constantes oportunidades para la innovación en los servicios financieros. Nequi puede aprovechar las nuevas tecnologías, como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y la biometría, para mejorar la experiencia del usuario y ofrecer servicios más personalizados. (Mejia, 2022)

4. Alianzas estratégicas: Nequi puede explorar oportunidades de colaboración y asociación con otras empresas fintech, instituciones financieras y comercios para ampliar su oferta de servicios y llegar a nuevos segmentos de mercado. (Mejia, 2022)

5. Educación financiera y servicios complementarios: Nequi tiene la oportunidad de fortalecer su enfoque en la educación financiera, brindando recursos y herramientas para ayudar a los usuarios a tomar decisiones financieras informadas. Además, puede considerar la expansión de su oferta de servicios, como seguros y productos de inversión, para brindar una experiencia financiera más completa a sus usuarios. (Mejia, 2022)

En conclusión, Nequi enfrenta retos como la competencia, la regulación y la seguridad, pero también tiene diversas oportunidades en el crecimiento de la adopción digital, la inclusión financiera, la innovación tecnológica, las alianzas estratégicas y la educación financiera. Abordar estos desafíos y aprovechar estas oportunidades será clave para el éxito continuo de Nequi en Colombia.

## Metodología y hallazgos

El proceso de investigación conlleva un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema. (Hernández Sampieri, 2014)

El enfoque cualitativo es utilizado para analizar la forma en que las personas experimentan los fenómenos que los rodean. Adicionalmente, es recomendable cuando el tema de estudio es poco explorado. (Hernández Sampieri, 2014)

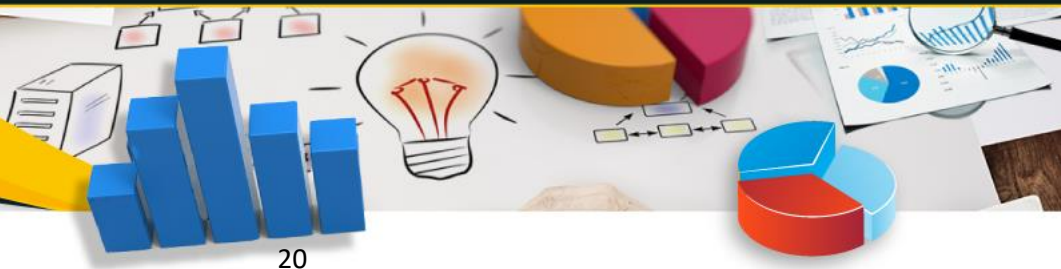
El propósito de esta investigación está encaminado a la aplicación de la metodología cualitativa, de tipo descriptiva e investigativa, para analizar y entender el impacto que ha tenido Nequi en el sector financiero colombiano.

## Pregunta de investigación

¿Cuál es el impacto actual de Nequi como empresa emergente en el sector financiero en Colombia?

## Crecimiento

El crecimiento colombiano en el Fintech se respalda a su vez por el crecimiento sectorial del mismo en Latinoamérica, que alcanzó un 128% de crecimiento para el año 2019 según Appsflyer, compañía encargada en data analytics. Según Colombia Fintech, a pesar de la crisis económica generada por la pandemia, durante el mismo año ingresaron alrededor de 28 nuevos Fintechs, tratándose de aplicaciones para préstamo de créditos y pagos virtuales. Según Appsflyer, la llegada de la crisis sanitaria del COVID-19 terminó aportando al crecimiento de este tipo de plataformas virtuales, ya que, la población carecía de acceso a la realización de pagos o transacciones por medios presenciales, condicionados por el confinamiento obligatorio.



20

Por consiguiente, su relación con la banca tradicional se adecúa a través de un valor agregado propiciado por la tecnología misma, gracias a la costumbre del colombiano de realizar transacciones a través de su teléfono móvil, en su mayoría por medio de Fintechs corporativas. Sumado a esto, la digitalización contribuye a combatir problemas del sector financiero privado, reduciendo el uso de recursos atribuidos a las transacciones convencionales, por medio de brindar financiación por medio de créditos a personas que no pueden adentrarse en el mundo de la banca tradicional (Amaya, 2020)

El crecimiento de Nequi se ha visto reflejado a través de la cantidad de número de descargas que se efectúan al año de esta aplicación, y para justificar su masivo impacto, es factible comparar las estadísticas durante el año 2018, año en el que tan solo 816.000 colombianos habían descargado la aplicación, para que el próximo año, 2019, se llegaran a 1.8 millones de usuarios, un crecimiento de casi 121%, hasta los efectos de la pandemia, donde en 2020 la aplicación registró 4.8 millones de usuarios, crecimiento del 167% comparado con su año anterior. Según palabras de su creador, Andrés Vásquez, el impacto de la pandemia fue un factor importante para la difusión y crecimiento de Nequi:

*“La pandemia por Covid-19, y en consecuencia el encierro, el distanciamiento físico y el aumento de compras digitales, visibilizaron la necesidad de soluciones financieras que fueran al ritmo de los colombianos. Y es allí donde se potenció Nequi, con un core de servicios gratuito y 100% digitales, y un repositorio de servicios financieros y no financieros adicionales que facilitarían la vida de las personas. En ese contexto, millones de personas descubrieron que con Nequi podían solucionar el día a día de su plata. Un reto mundial, se convirtió en nuestra oportunidad más grande”* (Latam Fintech, 2022)

### Nequi en los barrios populares

Inicialmente acude a los jóvenes como su primer escenario para dar a conocer dicha aplicación, seguido de esto llega a la gente del común y genera la necesidad a los usuarios cuando se asocia también con el comercio y muestra algo diferente como es el código QR que permite de manera simplificada hacer transacciones. No hay edad específica, aunque si se segmenta y se alinea su estrategia a ciertas edades, El primer segmento generacional representa 42,7% del total de usuarios mientras que el segundo es 39,5%. Es decir, que más de 82% del público que usa esta plataforma tiene entre 18 y 35 años, así lo menciona (La Republica, 2019) para el año 2019.

Darle al usuario lo que necesita y atender su requerimiento es lo más importante ya que no solo se le da el rol de usuario, también se atiende cada sugerencia en pro de la mejora y la inclusión de nuevas herramientas que faciliten el uso, pero también que en ella encuentre opciones para manejar sus finanzas. El acercamiento de Nequi con la gente del común consiguió una importante plaza con las tiendas de barrio, donde en cada cuadra se usa el método de pago con la aplicación y el sector informa las mejoras que han tenido innovando en su sistema de pago como lo manifiestan los usuarios de comercios de barrio que están trabajando en el reto de modernizarse, falta pensar en mejorar las condiciones para esas pequeñas tiendas en las que, como ciudadanos, solo vamos a comprar lo necesario. Sería bueno que las compañías dedicadas a manejar aplicaciones, billeteras virtuales y datáfonos flexibilizaran sus condiciones con estos tenderos, quienes representan 14.320 negocios de la economía popular de Bogotá. (El Espectador, 2022).

Hoy en día esta aplicación es necesaria para todos los sectores, sin duda dinamiza la economía y la simplifica, permitiendo tener un control sobre los egresos e ingreso ya que es usada por el cliente y por el empresario, emprendedor o tendero y se controla mejor los recursos, además que brinda seguridad ya que no es dinero en efectivo que se tiene al alcance de la mano y

no permite que sea expuesto en un espacio físico y no se tiene contacto directo entre ambas partes.

Figura 3: Crecimiento de usuarios Nequi por año. LatamFintech 2022



El potencial de alcance de Nequi puede hacer arribar a este tipo de mercados incluso a los más escépticos, puesto que el uso de la aplicación se ha instaurado en la cotidianidad de todos los colombianos, encontrándose como método de pago en la mayoría de tiendas, centros comerciales y demás establecimientos capaces de ofrecer un producto/servicio, transformando la informalidad, que solía ser contraria a la metodología operativa de los bancos tradicionales, a una ventaja que ameniza más la interacción que se mantiene durante una transacción de dinero.

(Latam Fintech, 2022)



Figura 4. Servicios alternativos brindados por Nequi. (Latam Fintech, 2022)



No obstante, es necesario hacer hincapié en los esfuerzos realizados por Nequi para poder educar financieramente a los colombianos, por medio de sus servicios de “Bolsillo” y “Metas”, los cuales se encargan de poder tener una mejor noción organizacional al momento de ahorrar en función de llegar a un objetivo. (Latam Fintech, 2022)

Durante el año 2016 se crearon 929 bolsillos, fecha que data la creación del mismo servicio para los usuarios de la aplicación; dato que crecería astronómicamente para el año 2021, con más de 647.700 bolsillos, y solo en el segundo trimestre de 2022 ya habían más de 509.000 bolsillos creados, un crecimiento del 78,5% en cuestión de meses. Las metas, en su año de implementación, también 2016, registraron 684 creaciones, para que en el año 2021 la cifra se estableciera con 160.000 metas creadas, para finalizar 2022 se proyectaban 500.000 metas creadas por usuarios. Aunque, sus beneficios se han expandido gracias al arribo de la sección “El Armario”, que expande el catálogo de servicios de la aplicación, al permitir pagar de forma ágil y sencilla trámites como servicios públicos, reservación de hoteles, pago de plataformas de streaming y recargas para los operadores móviles. (Latam Fintech, 2022)



En retrospectiva, para el año 2021 ocurrieron 52 millones de movimientos en este catálogo expandido de servicios, incrementando hasta un 26.3 millones de transacciones tan solo a mitad de 2022, con un pico promedio de 8.3 millones de transacciones mensuales. Respaldo la inclusión financiera falta de requisitos a personas que no se han adentrado en el panorama bancario, existen servicios ofrecidos por la aplicación como “Préstamo propulsor” y “Préstamo salvavidas” al que puede acceder cualquier usuario, incluso si el mismo carece de historial crediticio alguno; el primero de estos préstamos, siendo uno enfocado a poder colaborar al usuario a finalizar las metas que han declarado en la misma aplicación, y el segundo, uno que maneja un valor de bajo monto para brindarle una solución rápida al usuario en caso de encontrarse con algún inconveniente económico (Latam Fintech, 2022)

Figura 5: Préstamos crediticios de Nequi. (Latam Fintech, 2022)



En lo que data al futuro de Nequi, su inminente expansión trae consigo beneficios notables al país, tales como su aporte a la ruptura del paradigma bancario tradicional, posicionándose como un valor agregado que reactiva los canales de difusión de las entidades



25

corporativas que impulsan estos Fintech, además de generar empleabilidad por medio de sus vacantes tecnológicas en aspectos como estudios de mercado, tecnología, desarrollo y catálogo de servicios. Según palabras de su creador, aún perdura el mismo énfasis bajo el que fue creado Nequi, fomentar un ecosistema de facilitar cada vez más las transacciones monetarias a través de una interfaz intuitiva, queriendo lograr esto a través de la tecnología de códigos QR o mensajes push métodos que agilizan a cuestión de segundos un movimiento, lo que podría beneficiar a negocios informales y pequeños, que justamente encuentran un mayor provecho en el uso de estas herramientas de uso intuitivo. (Latam Fintech, 2022)

La realidad que plantean implícitamente en el estudio de Colombia Fintech es un posible futuro en el que el efectivo físico desaparece, digitalizando el dinero en su totalidad, según Andrés Vásquez ayudaría a reducir problemas relacionados con el mismo efectivo, tales como la evasión de impuestos y supervisión de procesos corruptos. (Latam Fintech, 2022)

## Conclusiones

Nequi sin duda hizo una revolución en el mercado de servicios bancarios y nos deja grandes aprendizajes desde el momento inicial ya que abordó el estudio de manera particular y diferente, así consiguió los resultados que conocemos actualmente y cuenta con la cantidad de usuarios más alta en cuenta de ahorros en el país, a partir de equipos multidisciplinarios logró encontrar en todos los sectores la experiencia que requería para un proyecto tan grande y le dio valor agregado a todas las etapas de desarrollo y puesta en marcha de la startup.

Los retos y la expectativa de Nequi es muy alta dada la confianza que ha generado durante los últimos años, sin embargo, la demanda de esta aplicación también ha permitido ver acciones de mejora dada la necesidad de los usuarios.

Las fallas o intermitencia en la conexión es algo que se ha hecho más recurrente y es una de las quejas más frecuentes y que genera inconformidad y molestias. En los últimos días y como parte de su plan de mejora, habilitó un sitio Web exclusivo donde se puede realizar la consulta sobre el estado del servicios en tiempo real y dispuso de un equipo encargado de informar y actualizar cualquier novedad respecto a la aplicación con el fin de evitar especulaciones pero esto no resulta suficiente, lo que busca el usuario es que no se presenten las novedades en la aplicación y esta debería ser su principal preocupación, reducir las fallas de la aplicación ya que actualmente la cantidad de usuarios parece alcanzar su capacidad de operación.

La seguridad sobre el uso de la aplicación también resulta una preocupación ya que por ser una startup con requisitos muy simples tampoco permite de alguna manera hacer un seguimiento más riguroso y se usa para actos delictivos de todo tipo sin ningún control, por ejemplo los mensajes de correo electrónico donde se informa que debe entrar a realizar

actualización de los datos y cuando el usuario accede los delincuentes roban el dinero de las cuentas que no es diferente a lo que sucede con una cuenta bancaria pero que a diferencia de otros bancos, resulta más alarmante ya que su cantidad de usuarios es de más de 14 millones para Nequi.

Seguir trabajando en las oportunidades de mejora en Nequi, es un reto y deja al alcance de los usuarios mediante un foro, la oportunidad de expresar lo que les gustaría encontrar en la aplicación y las sugerencias para entregar mejores herramientas a los usuarios que se espera resulte suficiente para hacer frente a tantas novedades. La transformación digital de Bancolombia y la evolución de Nequi no son más que un ejemplo de innovación que cualquier compañía debería asumir para cambiar su cultura y fortalecer su crecimiento, aplica para cualquier tipo de segmento.

## Referencias

Amaya, J. S. (18 de junio de 2020). *Colombia es el tercer país de Latinoamérica con mayor desarrollo en mercado fintech*. Obtenido de La Republica: <https://www.larepublica.co/finanzas/colombia-es-el-tercer-pais-de-latinoamerica-con-mayor-desarrollo-en-mercado-fintech-3019653>

Bancolombia. (1 de julio de 2021). *¿Qué es un neobanco? Tecnología y servicios bancarios*. Obtenido de Bancolombia : [https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/tendencias/que-es-un-neobanco/!ut/p/z1/pVTbTuMwEP2W\\_QCUsT12nEfn5iRNGxySspuXVZ9WEVCQFq3E35OwRaW3](https://www.bancolombia.com/negocios/actualizate/tendencias/que-es-un-neobanco/!ut/p/z1/pVTbTuMwEP2W_QCUsT12nEfn5iRNGxySspuXVZ9WEVCQFq3E35OwRaW3)

Catherine, S. L. (11 de junio de 2021). *Impacto de las fintech corporativas Nequi y Daviplata como herramienta de inclusión financiera en los estudiantes del programa de administración de empresas en la Unicolmayor*. Obtenido de Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca: <https://repositorio.unicolmayor.edu.co/handle/unicolmayor/3538>

Colombia Fintech. (02 de Mayo de 2022). *Nequi cumple 6 años de revolución digital, inclusión y educación financiera*. Obtenido de Colombia Fintech: <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/nequi-cumple-6-anos-de-revolucion-digital-inclusion-y-educacion-financiera->

*El Espectador*. (23 de Septiembre de 2022). Obtenido de [https://www.elespectador.com/bogota/tiendas-de-barrio-de-bogota-el-reto-de-modernizar-sus-metodos-de-pagos-noticias-hoy/#google\\_vignette](https://www.elespectador.com/bogota/tiendas-de-barrio-de-bogota-el-reto-de-modernizar-sus-metodos-de-pagos-noticias-hoy/#google_vignette)

El País. (18 de Mayo de 2023). *Nequi realizó un anuncio importante sobre su préstamo salvavidas que beneficiará a más de uno*. Obtenido de El País : <https://www.elpais.com.co/economia/nequi-realizo-un-anuncio-importante-sobre-su-prestamo-salvavidas-que-beneficiara-a-mas-de-uno-1859.html>

*Grupo Bancolombia*. (06 de Mayo de 2019). Obtenido de Economía digital: <https://www.bancolombia.com/wps/portal/innovacion/economia-digital/nequi-la-startup-de-bancolombia>

Guerrero, D. (16 de junio de 2023). *Nequi: su experiencia con el crédito y sus planes para profundizarlo en Colombia*. Obtenido de Bloomberg Linea:

<https://www.bloomberglinea.com/latinoamerica/colombia/nequi-su-experiencia-con-el-credito-y-sus-planes-para-profundizarlo-en-colombia/>

Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la investigación sexta edición*. Mexico D.F: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

iupana. (23 de Abril de 2018). Obtenido de [https://iupana.com/escuchar\\_post/andres-vasquez-bancolombia-sobre-la-banca-digital-nequi/](https://iupana.com/escuchar_post/andres-vasquez-bancolombia-sobre-la-banca-digital-nequi/)

Iupana. (2018). *Andrés Vásquez, Bancolombia, sobre la banca digital Nequi*. Obtenido de Iupana : [https://iupana.com/escuchar\\_post/andres-vasquez-bancolombia-sobre-la-banca-digital-nequi/#.Wt9o2T-CKwg.twitter](https://iupana.com/escuchar_post/andres-vasquez-bancolombia-sobre-la-banca-digital-nequi/#.Wt9o2T-CKwg.twitter)

*La Republica*. (19 de Septiembre de 2019). Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/ocho-de-cada-10-clientes-de-nequi-tienen-menos-de-35-anos-291008#:~:text=Precisamente%2C%20el%20grupo%20poblaci%C3%B3n%20de,entre%2018%20y%2035%20a%C3%B1os.>

*La Republica*. (14 de Marzo de 2022). Obtenido de <https://www.larepublica.co/finanzas/daviplata-nequi-y-tpaga-billeteras-digitales-que-lideran-con-mas-numero-de-usuarios-3321990>

*La Republica*. (19 de Agosto de 2022). “Desde Nequi proyectamos alcanzar los 21 millones de usuarios en los próximos dos y tres años”. Obtenido de *La Republica*: “Desde Nequi proyectamos alcanzar los 21 millones de usuarios en los próximos dos y tres años”

Latam Fintech. (4 de Mayo de 2022). *Neobanco colombiano Nequi cumple 6 años con más de 12 millones de usuarios utilizando sus soluciones digitales*. Obtenido de Latam Fintech: <https://www.latamfintech.co/articulos/neobanco-colombiano-nequi-cumple-6-anos-con-mas-de-12-millones-de-usuarios-utilizando-sus-soluciones-digitales#:~:text=En%202021%20Nequi%20experiment%C3%B3%20la,el%20a%C3%B1o%20con%20160%20mil.>

- Mejia, R. (21 de Enero de 2022). *Independencia de Nequi: una apuesta por más oportunidades para 10 millones de usuarios*. Obtenido de Mundo Noticias :  
<https://mundonoticias.com.co/independencia-de-nequi-una-apuesta-por-mas-oportunidades-para-10-millones-de-usuarios/>
- Morales, M. (20 de Febrero de 2022). *Qué es Nequi y cómo funciona, guía definitiva 2022 por Monito*. Obtenido de Monito: <https://www.monito.com/es/enviar-dinero-con/nequi>
- Portafolio. (20 de Febrero de 2023). *Cuando se habla de inclusión financiera, la respuesta es Nequi*. Obtenido de Portafolio.co: <https://www.portafolio.co/contenido-patrocinado/cuando-se-habla-de-inclusion-financiera-la-respuesta-es-nequi-578767>
- PRAGMA. (2019). *Nequi, hacia la banca digital y abierta* . Obtenido de Pragma:  
<https://www.pragma.com.co/trabajo/nequi-hacia-la-banca-digital-y-abierta>
- Quinchía, A. Z. (2022). *“Soñamos con llegar al mercado de capitales, pero nos falta”*: Nequi. Obtenido de El Colombiano : “Soñamos con llegar al mercado de capitales, pero nos falta”: Nequi
- Ramirez, M. J. (1 de Mayo de 2023). *MARKETING ECOMERCE co*. Obtenido de  
<https://marketing4ecommerce.co/crece-el-numero-de-startups-en-colombia-19-este-2023/>
- Saber mas ser mas . (s.f). *¿Qué es el Fintech y por qué está revolucionando la industria bancaria?* Obtenido de Saber mas ser mas : <https://www.sabermassermas.com/que-es-el-fintech-y-por-que-esta-revolucionando-la-industria-bancaria/illavicencio>, G. (3 de Septiembre de 2019). *¿Qué son los bancos digitales?* Obtenido de NEXOS: <https://economia.nexos.com.mx/que-son-los-bancos-digitales/>