

Nubank: La Fintech que está Cambiando el Comportamiento del Sistema Financiero

Diana M. Coba, Luisa F. Chitiva, Claudia L. Guerrero y Janneth A. Moreno

Facultad de Administración, Finanzas y Ciencias Económicas, Universidad EAN

Especialización en Administración Financiera

Seminario de Investigación

David Ocampo Guzmán

26 de junio de 2023



Tabla de Contenido

1. Resumen4

2. Introducción.....5

3. Marco Teórico.....6

3.1. Antecedentes del Sistema Financiero 6

3.2. Definición de Fintech..... 9

 3.2.1. Las Fintech en Brasil 10

3.3. ¿Qué es Nubank y a Quién va Dirigido? 12

 3.3.1. Nubank en la Bolsa de Valores..... 13

3.4. Perfil de Usuario de las Fintech 15

3.5. ¿Por qué NuBank es una Fintech? 15

3.6. Estrategia de Nubank 18

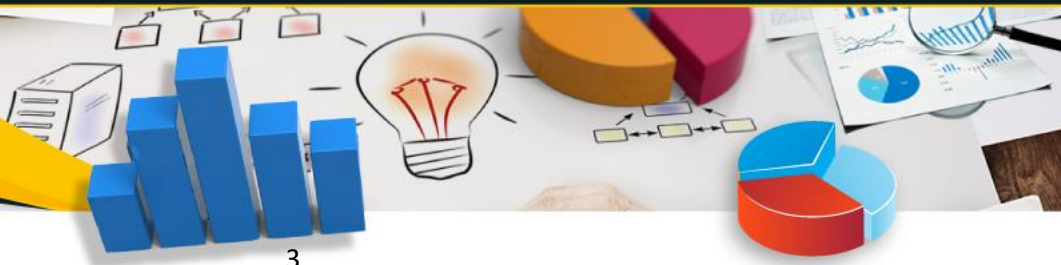
3.7. Banca Tradicional Vs Banca Digital 20

 3.7.1. Banca Tradicional Vs Banca digital en Brasil 22

3.8. Metodología 24

4. Conclusiones.....28

5. Referencias30



Índice de Figuras

Figura 16

Figura 28

1. Resumen

Las Fintech han logrado un exitoso posicionamiento a nivel global, y en particular, Nubank ha logrado alcanzar a una amplia audiencia tanto en Colombia como en otros países alrededor del mundo. Esta empresa ha logrado transformar el panorama financiero mediante una serie de innovaciones destacadas en sus productos y servicios, desafiando los paradigmas tradicionales de la industria financiera. El presente estudio tiene como objetivo identificar las razones detrás del éxito alcanzado por Nubank en diferentes países, examinando los antecedentes que dieron origen a esta idea de negocio, la misión de la empresa, su propuesta de valor, el perfil de los usuarios y las estrategias implementadas por este neobanco para consolidarse y expandirse en diversos lugares del mundo.

Palabras Clave: Fintech, banca, digital, tecnología, neobanco, finanzas

2. Introducción

El sector financiero ha tenido una creciente transformación gracias a la aparición de las Fintech, un término que combina las palabras “finanzas” y “tecnología” para referirse a aquellas empresas que brindan servicios financieros de manera accesible y eficiente a través de la tecnología. Es decir, son organizaciones que entregan un producto mediante canales digitales como aplicaciones móviles, navegadores de internet, automatización y robotización.

Así pues, a lo largo de este trabajo se explorará con más detalle el significado de las Fintech, los factores que llevaron a que estas surgieran en un país pionero como lo es Brasil y así mismo, exponer a Nubank como un referente a nivel nacional e internacional en la forma como han logrado que las personas gestionen sus finanzas basándose en la tecnología, la simplicidad y la innovación.

Igualmente, es importante conocer las diferencias que existen entre la banca tradicional y la digital para comprender los nuevos desafíos y oportunidades que se están generando en el mercado y qué estrategias está implementando dicho neobanco para responder a las necesidades de los clientes que con la llegada de este tipo de compañías ha ido cambiando el perfil del consumidor en el campo de las finanzas.



6

3. Marco Teórico

3.1. Antecedentes del Sistema Financiero

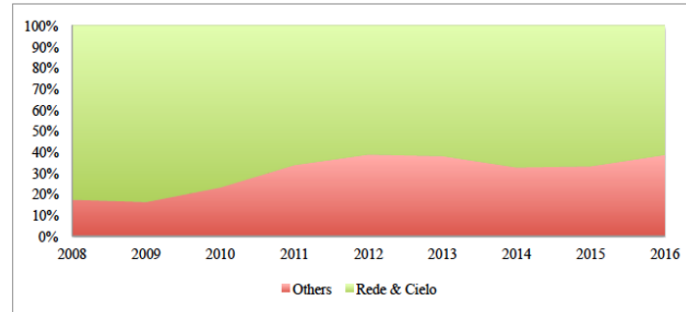
Brasil es el sexto país más grande del mundo por su extensión y cuenta con la economía más grande en América Latina. El progreso que ha llevado a cabo el sistema financiero en los últimos 30 años ha sido marcado por el proceso inflacionario que ha tenido que vivir el país, enfrentándose a reformas institucionales, a las fluctuaciones de las tasas de interés y demás modificaciones normativas. Sin embargo, Brasil ha logrado firmeza y resistencia a los cambios abruptos a nivel global y local.

Ahora bien, a raíz de esta problemática, los bancos tradicionales más grandes del país como lo son Caixa, Banco do Brasil, Itaú Unibanco entre otros, han sido más conservadores a la hora de otorgar créditos a sus usuarios, aumentando los requisitos y las exigencias para acceder a estos.

Cabe resaltar que Itaú y Banco do Brasil dominan gran parte del mercado brasilero de transacciones de tarjeta de crédito y débito, ocupando más del 60% de participación nacional, a través de Cielo y Rede como se puede observar en la figura 1.

Figura 1

Fintech brasileñas enfocadas en pagos



Nota: Participación de mercado de Rede, Cielo y otros adquirentes brasileños entre 2008 y 2016.

Basado en datos recopilados por el Banco Central de Brasil (2017). Adaptado de Brazilian Payment-focused Fintech por Río, 2018 (<https://its-fintech.pubpub.org/pub/8/release/2>)

“Se observa que el duopolio se ha reducido lentamente debido a la creación y consolidación de Payment Fintech – NuBank, Mercado Pago, Büblue, Stone Pagamentos y PagSeguro – desde 2013” (Río, 2018) La entrada de estos nuevos competidores genera un cambio en el sistema financiero ocasionando grandes desafíos a la banca tradicional brasilera, por ende, se ven obligados a buscar nuevas alternativas de productos y servicios que les permitan posicionarse en un nuevo mercado desarrollado a través de la digitalización de los procesos, la innovación y la practicidad.

Respecto Colombia, es importante resaltar que el sistema financiero colombiano se ve enmarcado por establecimientos de crédito, sociedades de servicios financieros y otras instituciones financieras, las cuales se encuentran regularizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia y en cabeza de ellas, se encuentra el Banco de La República, entidad

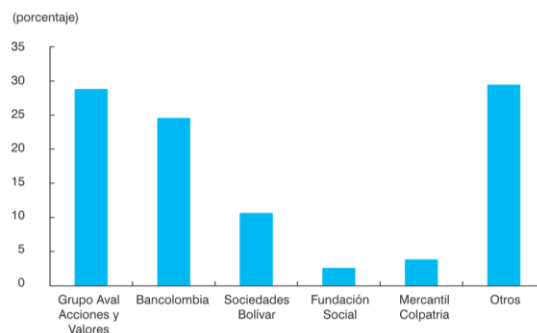


central encargada de establecer la política monetaria, tasas de interés, controlar el efecto inflacionario, emitir monedas y billetes entre otros.

Dado que el sistema financiero colombiano en su mayoría es de corte conservador, se puede evidenciar la creación de conglomerados financieros (Entidades que cuentan con el desarrollo de tres o más actividades financieras). El 78% de las instituciones financieras, hacen parte de dichos conglomerados, siendo Grupo Aval Acciones y valores (negocio de banca tradicional con sus bancos Banco de Bogotá, Banco de Occidente, Banco Popular y Banco Av. Villas; Banca de Inversión a través de Corficolombiana y manejo de Pensiones y Cesantías Porvenir) mayor participación dentro del mercado con un 30%. Seguido, Bancolombia y Sociedades Bolívar (Banco Davivienda, Fiduciaria Davivienda, Davivienda Corredores de seguros, Ediciones Gamma, Seguros Bolívar, Constructora Bolívar, entre otros), en un 25% y 15% respectivamente. (Uribe, 2013)

Figura 2

Participación de los conglomerados financieros en el total de activos del sistema



a/ Incluye EC, sociedades fiduciarias, SCB y sociedades administradoras de fondos de pensiones y censantías. Fuente: SFC; cálculos del Banco de la República.

Nota: La gráfica muestra el porcentaje de participación de los diferentes grupos que conforman el conglomerado financiero. Adaptado de El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente por Uribe, 2013

(<https://publicaciones.banrepcultural.org/index.php/banrep/article/view/8421/8820>)

Así las cosas, Colombia se caracteriza por tener una banca de corte tradicional, en la que el mercado está ligado a tres grandes competidores que llegan a la mayoría de la población, sin embargo, el mercado se está abriendo paso a nuevos competidores y tecnologías que hacen que el sistema financiero llegue a más personas gracias a la inclusión financiera que ofrece nuevas alternativas como lo son las Fintech, a través de la tecnología y de los avances tecnológicos en los dispositivos móviles.

Con la apertura a la globalización a través de la creación de la internet, segmentos tradicionales se empiezan a permear de esta diversidad en las formas de ejecutar procesos que permiten la mejora en los tiempos y servicios. Uno de estos segmentos es el financiero que, gracias a términos como Fintech, ha permitido una mayor cobertura en el sistema financiero gracias a las facilidades y modo de divulgación de estos sistemas que hace que lleguen a todo el mundo.

3.2. Definición de Fintech

El término Fintech describe a empresas que combinan las finanzas y la tecnología para innovar, optimizar o automatizar los servicios financieros. Estas compañías ofrecen plataformas



10

con interfaces amigables que brindan flexibilidad y facilidad de acceso a productos como préstamos, seguros, tarjetas de crédito, pagos, inversiones entre otros con eficiencia, agilidad y a menor costo lo que beneficia el acceso a un mayor número de organizaciones e individuos. La industria de las Fintech no es reciente, pero si ha estado evolucionando rápidamente teniendo en cuenta los avances en machine learning, blockchain y ciencia de datos para analizar el mundo financiero. Se encuentra cambiando el nicho de las finanzas tradicionales al competir con la banca y busca diversificarse para evadir el monopolio. (UCAM, 2022)

Nubank es considerada una Fintech debido a que es una compañía de servicios financieros que brinda soluciones a través de la innovación y la tecnología. A diferencia de los bancos tradicionales, opera digitalmente y no cuenta con sucursales físicas. Se ha destacado por eliminar tarifas y cargos ocultos asociados a los productos bancarios; simplifica los procesos que permiten la apertura de cuentas y la solicitud de tarjetas de crédito. De esta manera, Nubank es pionera en el sector de las Fintech por su enfoque en el cliente, el uso de tecnología para crear productos y su contribución a la inclusión financiera.

3.2.1. Las Fintech en Brasil

Brasil ha sido uno de los países líderes en el clúster de las Fintech en América Latina con 771 empresas que representan más del 30% del total de la región capturando el 58% del capital de riesgo de dicho territorio. El banco más grande es Nubank con más de 66.4 millones de clientes en el país brasileño, más de 3.2 en México y alrededor de 400.000 en Colombia.

Las Fintech en Brasil han tomado impulso en la región por diversos factores tales como:

- **Población desbancarizada:** La población no tiene acceso a los servicios bancarios tradicionales por falta de sucursales bancarias en áreas rurales o remotas, existen barreras para solicitar los productos financieros básicos y se hace presente la brecha económica.
- **Alta penetración de Internet y teléfonos móviles:** Brasil tiene una gran cantidad de usuarios de teléfonos móviles e Internet. Esto ha creado un entorno propicio para el crecimiento de la industria debido a que la mayoría de los servicios financieros digitales se basan en la conectividad en línea y la disponibilidad de dispositivos móviles.
- **Regulación favorable:** El avance en la regulación ha facilitado la creación de un entorno flexible para el crecimiento de nuevas empresas y el desarrollo tanto de la competencia en el sector financiero como de la industria de las Fintech. La norma, también ha señalado parámetros de protección de los consumidores y la seguridad en las transacciones con el fin de generar confianza en este tipo de empresas. De esta manera, a partir del 2013 se generó el acceso de estas entidades al sistema de pagos brasileño, el cual era solo para los bancos; en 2018, el Banco Central dio el aval para que las Fintech brindaran créditos sin la mano de las entidades bancarias y se ha estado regularizando las actividades de crowdfunding.
- **Cambios en el sistema y en el comportamiento del consumidor:** Los brasileños, especialmente la juventud ha acogido la tecnología en su diario vivir y están

dispuestos a experimentar nuevas soluciones financieras digitales teniendo en cuenta que buscan opciones ágiles y sin las burocracias que los bancos tradicionales ofrecen.

Igualmente, ahora el modelo ‘open banking’ o banca abierta, permite el intercambio de datos entre entidades financieras y ha nacido el Sistema de Pagos Instantáneos (PIX) donde los costos son bajos y los procesos se desarrollan en un corto tiempo al permitir transferir dinero y hacer pagos con tan solo un código en cualquier momento. (Vargas, 2022)

3.3.¿Qué es Nubank y a Quién va Dirigido?

Nubank es el neobanco más grande de América Latina y una empresa altamente innovadora. Con sede en São Paulo, Brasil, también tiene oficinas en Berlín, Alemania, y Ciudad de México, México. Sus productos incluyen NuConta, una cuenta digital, una tarjeta de crédito internacional y préstamos personales. La aplicación móvil de Nubank permite a los usuarios controlar completamente su tarjeta de crédito, realizar un seguimiento de transacciones en tiempo real, bloquear la tarjeta y comunicarse con el servicio al cliente. En septiembre de 2020, Nubank comenzó a operar en Colombia, donde su tarjeta de crédito virtual y sin cuotas de administración tuvo un gran éxito, con más de 20.000 solicitudes en las primeras 24 horas. La llegada de Nubank a Colombia generó entusiasmo debido a que su fundador es colombiano y ofrecía servicios innovadores en un mercado bancario nacional considerado costoso y con un servicio al cliente deficiente. El lanzamiento de Nubank en Colombia contó con la presencia del presidente de la república y la ministra de tecnologías de la información.

3.3.1. Nubank en la Bolsa de Valores

El 9 de diciembre de 2021, Nubank se convirtió en uno de los bancos más valiosos de América Latina y realizó su oferta pública inicial en la Bolsa de Valores de Nueva York, lo que según Forbes fue considerado “un indicador del apetito de los inversores por

las empresas de tecnología financiera en los mercados emergentes”. Su precio inicial de acciones fue de \$9 dólares y para el 14 de diciembre del mismo año la acción se valorizaba en 10,04 dólares, lo que los consolidó como el banco más valioso de la región. La compañía recaudó más de 2.600 millones de dólares y su fundador, David Vélez, se convirtió en la persona más rica de Colombia. Nubank ha desafiado a los grandes bancos latinoamericanos con el respaldo de inversores como Warren Buffett, Tencent Holdings y Sequoia Capital. La salida a bolsa incrementará su capacidad de innovación, crecimiento y expansión de productos y clientes. (Gutiérrez, 2021)

¿Cómo Nubank logró competir con gigantes de la banca regional?

“Todas nuestras decisiones se toman poniendo al cliente en primer lugar. Esta acción está presente en todos nuestros puntos de contacto: desde el diseño de la app, pasando por la experiencia de uso y desarrollo de los productos y, sobre todo, el trato personalizado y humano cuando los clientes necesitan contactarnos. Buscamos constantemente evolucionar todos estos aspectos, destacando siempre nuestro ADN digital”, dicen a DF MAS desde la compañía, conocida en la región por su “tarjeta morada”. (Navas, 2021)

Su principal estrategia, Cero comisiones

David Vélez, desde un comienzo, quiso terminar con las altas comisiones de los bancos. Y lo logró. Hoy Nubank no tiene anualidades, ni cargos por saldo mínimo, ni cobros por mantenimiento, ni primas por transferencias. Con esto lograron atraer a un público joven que, quizás, nunca ha tenido que pisar una sucursal bancaria. “Una de las cosas que más nos llenan de orgullo es que hemos podido ayudar a nuestros clientes a ahorrar alrededor de US\$ 4 mil millones, al no cobrar ninguna de esas tarifas abusivas que cobran los bancos tradicionales”, aportan desde Nubank. Esta estrategia ha sido replicada por distintas instituciones bancarias en Chile que también han logrado atraer a una nueva camada de clientes. (Navas, 2021)

Nubank lanzó oficialmente su servicio de compra y venta de criptomonedas en junio. El servicio se inauguró inicialmente en mayo para un grupo selecto de clientes y se abrió a todo público poco después. La función permite a los usuarios de la institución comerciar y almacenar Bitcoin y Ether directamente desde la aplicación móvil del banco.

El negocio de criptomonedas ha sido uno de los de más rápido crecimiento de la institución, como indica la nota. A solo un mes de su lanzamiento, en julio, el banco reveló que su plataforma de comercio de activos digitales había alcanzado 1 millón de clientes. Esa cifra ha seguido en aumento y prácticamente se ha duplicado, llegando a 1,8 millones de usuarios para septiembre. (Caparoso, 2022)



3.4. Perfil de Usuario de las Fintech

De acuerdo con un estudio realizado en la ciudad de Bogotá a través de 199 encuestas exitosas, se pudieron concluir los siguientes posibles perfiles del consumidor de la Fintech:

- **Clúster 1:** Representa el perfil premier, con altos ingresos y un interés en la inversión. Este grupo está compuesto por personas de 26 a 55 años, principalmente hombres casados, con educación avanzada y un fuerte interés en bancos digitales, préstamos en línea y negociación de divisas.
- **Clúster 2:** El Clúster 2, perfil promedio, está formado por individuos con ingresos medios y conocimientos limitados. Son hombres y mujeres casados y solteros, de 18 a 50 años, interesados en préstamos en línea, soluciones de pago y bancos digitales.
- **Clúster 3:** El Clúster 3, perfil promesa, se compone en su mayoría de mujeres solteras, con bajos ingresos y poco interés en los servicios financieros digitales. Prefieren aplicaciones externas a su banco tradicional, soluciones de pago y bancos digitales.
- **Clúster 4:** perfil arriesgado, es predominantemente masculino, con ingresos bajos y un alto interés en servicios financieros digitales ágiles y seguros, como bancos digitales, aplicaciones externas y negociación de divisas. (Silva, 2019)

3.5.¿Por qué NuBank es una Fintech?

De acuerdo con la definición entregada de las Fintech del primer apartado, es importante recordar, para continuar en el contexto, que las Fintech hacen parte de una economía



16

colaborativa en la que se recauda dinero de varias personas con el fin de financiar proyectos o necesidades de particulares, gracias a la intervención de la tecnología conectando a proveedores y de fondos y sujetos de necesidades financieras. (Cuena, 2019, pág. 141)

Dichas plataformas, logran permear una cantidad importante del mercado financiero, ofreciendo servicios financieros con mayor facilidad. Para ello, es importante precisar las características que de dicho modelo:

- Empresas orientadas al sector financiero.
- Las Fintech ofrecen soluciones a problemas mal atendidos dentro del sistema financiero. (Igual, 2018, pág. 31)
- Son innovadoras y retadoras dentro del sistema financiero. (Igual, 2018, pág. 32)
- A través de plataformas tecnológicas, estas sirven de intermediación entre el proveedor que oferta los servicios financieros y el usuario que busca suplir estas necesidades. Este modelo es una triangulación, dado que se genera una interacción entre plataforma – proveedor, usuario – plataforma y proveedor cliente. (Cuena, 2019, pág. 39)
- Deben tener un amplio conocimiento del mercado.
- Gestión adecuada de las relaciones con el usuario.
- Cuanto es más sencilla dicha relación, mayor valor crea. Es por ello que debe haber un equilibrio entre este proceso de interacción y la calidad de servicios que brinda dicho servicio financiero.

- Dicha plataforma debe ser de fácil aplicación y comprensión para los usuarios, es importante tener en cuenta que, gracias al internet, dicho servicio ofertado llega a miles de personas de diferente naturaleza (así se tenga establecido un nicho de mercado).
- Generar un lazo de confianza con el usuario para crear una relación contractual, dado que todo el proceso de adquisición de un producto financiero se realiza en línea, saliéndose de los procesos implementados por el sistema financiero tradicional.

Una vez identificadas las características que hacen posible a un negocio ser una Fintech, se procederá a revisar el caso estudio de Nubank, partiendo del hecho de la identificación de las variables que le hacen merecedor del título de “la Fintech más grande de América Latina y una de las empresas más innovadoras en el mundo”. (Gutiérrez, 2021)

- Empresa creada en Brasil, que ofrece soluciones financieras a los usuarios del sistema bancario.
- Nace de la necesidad que tuvo en su momento el CEO David Vélez al momento de la apertura de una cuenta corriente, dado que tuvo mucha tramitología, demoras en un proceso que, en apariencia, es sencillo y elevados costos por tener el manejo del servicio financiero.
- Su iniciativa está llena de innovación, al ofrecer una tarjeta de crédito que es controlada en su totalidad por una aplicación móvil (seguimiento de transacciones en tiempo real,

bloqueo del producto, solicitud en el aumento de los cupos y por supuesto, servicio al cliente. (Marketeros Latam, 2022)

- Nubank inicia con una plataforma tecnológica (aplicación móvil) en la que ofrecen servicios financieros, en inicio, tarjetas de crédito.
- Si bien es cierto que sus servicios son a través de plataformas digitales, el servicio al cliente es clave para mantener y fortalecer los lazos con los clientes, ofreciendo confianza y apoyo en todo el proceso al momento del uso de la misma.

Hoy por hoy, Nubank es un banco digital que se ha posicionado como una solución financiera que rompe barreras y llega a más personas, a través de la tecnología con propuestas innovadoras y ágiles pensadas en el usuario como centro de su Core de negocio. Cuenta con todas las características propias de una empresa que se agrupa en el grupo de Fintech, llegando al cliente de manera directa, ágil, entregando valor y confianza, con una propuesta para todos y ofreciendo la oportunidad a esas personas a las que les ha sido complejo ingresar al sistema bancario tradicional por lo rudo y hostil del mismo del medio.

3.6. Estrategia de Nubank

Brasil se ha convertido en el primer mercado Fintech de la región, la llegada de Nubank y de otras empresas han seguido fortaleciendo la multibancarización del país “de 2019 a 2020, Brasil experimentó el mayor descenso de uso del efectivo en la población adulta, pasando de un

82,8% a un 62,8%” (Asobancaria, Accenture,Equipo TicTac, 2021, pág. 10) lo que significa que la implementación de la banca digital ha sido aceptada paulatinamente por la población.

Nubank asumió el reto de ser una banca 100% digital, donde una plataforma de fácil acceso les permita a los usuarios vivir una experiencia diferente a la de los bancos tradicionales, desde pedir su producto financiero de preferencia hasta resolver sus inquietudes de manera fácil y segura. Debido al éxito de la propuesta de Nubank, las diferentes compañías bancarias del país se vieron obligadas a crear productos y servicios adaptados a esta nueva tendencia de mercado cada vez más competitiva.

Ahora bien, Nubank, uno de los grandes y representativos unicornios de la región, se centra en dos factores que le han permitido posicionarse a nivel nacional e internacional: tecnología y el servicio al cliente. Estos dos pilares le permiten ser un neobanco competitivo, donde la mayoría de sus procesos son a través de la aplicación móvil y la página web.

Adicionalmente, su principal ventaja son las bajas tasas de manejo, incluso su producto estrella, la tarjeta de crédito, no tiene cuota de manejo. Otro atractivo para los usuarios o clientes potenciales es la posibilidad de recibir un servicio personalizado y diferenciado en el que no es necesario desplazarse a una sucursal, ya que, debido a la multiplicidad de canales de comunicación, desde cualquier lugar es posible recibir gestionar los productos y acceder a una excelente atención.



20

Su estrategia se enfoca en crear propuestas innovadoras que promuevan el uso de tarjetas de crédito sin contacto, donde el cliente tenga la oportunidad de tener cuentas 100% digitales y que su vez, puedan realizar transferencias ilimitadas y gratuitas. Nubank también cuenta con tarjeta física para los lugares que aún no cuentan con un fácil acceso de digitalización, una tarjeta personalizada que se envía al cliente al lugar donde se encuentre.

3.7. Banca Tradicional Vs Banca Digital

El sistema financiero como tal data desde mucho antes de la emisión de dinero: podemos hablar de que data del siglo XII al XIV, sin embargo, este sistema empieza a cobrar real importancia desde el momento en el que empieza a emitir los billetes y dado a los eventos bélicos del siglo XII y XX, el mundo se ve obligado a repensar en cómo solucionar la crisis financiera resultante de las guerras, por lo que empiezan a realizar una organización en el sistema financiero de los países. (Ordóñez & Vinicio, 2016, pág. 169)

Ahora bien, la banca latinoamericana también padeció de una inestabilidad monetaria fuerte a comienzos del siglo XX, por lo que los estados se ven en la necesidad de organizar y establecer parámetros para que la dinámica financiera fuera más fluida. Es entonces, cuando los países latinoamericanos empiezan con la creación de bancos centrales, asesorados por la misión Kemmerer (nombrado así, ya que la misión estaba en cabeza del economista estadounidense Edwin Walter Kemmerer). Estas entidades trabajaron (y en la actualidad siguen bajo este

sistema) con el marco de Patrón Oro¹ y con ello, emitían de forma exclusiva billetes y monedas, operaciones en el mercado y actuar como prestamistas. Los primeros bancos en crearse fueron en la ciudad de Argentina, Colombia, Ecuador, Panamá y Perú. (Ordóñez & Vinicio, 2016, pág. 174)

La Banca Digital, es un concepto que hace poco aparece, gracias a términos como internet, el mundo entro en una era digital y de globalización, lo que produce que haya una apertura a nuevas culturas, conocimientos y el acceso a la información de manera rápida y fácil, permeando en los hábitos en general de las personas. En la medida que las personas se van adaptando a estas formas de conocimiento e interacción, la dinámica del mundo se ve en la necesidad de modificar productos y servicios con el objetivo de llegar a la mayor parte de la población.

Junto a esta interacción, la tecnología se ve forzada a ir evolucionando casi que a la vez en la que el mundo ingresa con la globalización, es por ello que es fundamental en el desarrollo de dispositivos tecnológicos que hacen que las personas puedan interactuar con toda esta información. (Cuesta, 2015) A la par de dichos avances, se empieza a conocer en el mercado un término para llamar a las empresas cuya base es la tecnología pero que integra al sistema financiero: las llamadas Fintech (Financial Technologies): una propuesta bastante disruptiva que

¹ Modelo Patrón Oro: Sistema monetario que fija el valor de una unidad monetaria de un país de acuerdo con la cantidad de oro que posea. <https://economipedia.com/definiciones/patron-oro.html>

hace de a pocos ha ido cambiando la forma de relacionamiento con el sistema financiero a través de la tecnología, la cual, se encuentra actualmente al alcance de la mayoría de la población.

3.7.1. Banca Tradicional Vs Banca digital en Brasil

Durante el año 2013, Brasil, epicentro de Nubank, cuenta con los siguientes momentos en cuanto a la banca tradicional se refiere:

- La primera autoridad monetaria en Brasil es el Banco Central de Brasil. Dicha entidad, tiene como características la emisión de la moneda, el control de la inflación, mantener un sistema financiero sólido y mantiene las reservas internacionales de la nación. (Bnamericas, s.f.). Esta entidad se encuentra vinculada al Ministerio de Hacienda del Brasil.
- El 80% del sistema financiero se encuentra concentrado en los grandes bancos de Brasil como Banco Do Brasil, Caixa Económica Federal, Itaú y Bradesco. (Hbancaria, s.f.)
- Durante este tiempo, Brasil vive un momento económico importante en el que el gobierno pretende un crecimiento económico manteniendo el proceso inflacionario del momento. Es por ello que se da el aumento de las tasas de interés de 0,5 puntos hasta 9,5%, logrando poca inclusión financiera en la sociedad brasileña.
- Amplia oferta de productos financieros en el mercado (Tarjetas de créditos, créditos, cuentas de ahorro, cuentas corrientes para personas, pymes y grandes empresas).

- Altos costos financieros, los cuales son transferidos a los clientes al momento de hacer uso de sus productos financieros.
- Sucursales físicas, lo que amplía más los costos de operación de las entidades bancarias lo que supone un traslado de estos a los clientes.
- Estructuras rígidas que dificultan el uso de los productos financieros, lo que las hace impositivas al usuario.
- Atención al usuario de manera tradicional, sea a través de call center o de sucursales físicas.

En cuanto a la banca digital, es preciso indicar que:

- Promoción de servicios financieros móviles de manera responsable y sostenible.
- Promover la inclusión financiera.
- Bajos costos financieros, lo que hace que sea mayormente aceptado dentro de los usuarios.
- Con pocos documentos y con el tiempo mínimo, puede apertura el producto financiero.
- Cero sucursales físicas, ya que tanto el trámite como la atención al usuario se desarrolla a través de un dispositivo móvil.
- Requiere el uso de recursos tecnológicos como dispositivos móviles y uso del internet, sea a través de sistema wifi o de plan de datos.

- Se enfoca en dos o tres productos financieros, principalmente tarjetas de crédito o cuentas de ahorro.
- Flexibilidad en el manejo de productos financieros, por ejemplo, hacer pagos a compras específicas, modificar las cuotas de compras, controlar el cupo de crédito otorgado entre otras.
- Se puede hacer uso de tarjetas de crédito virtual y física ofreciendo a los usuarios una mayor cobertura del servicio.

3.8. Metodología

El presente trabajo está enmarcado dentro del contexto de Investigación de escritorio, gabinete, desk research, análisis de diagnóstico, en el que se dio a conocer un caso real de éxito dentro del marco financiero. Esta investigación de escritorio permite visualizar e identificar todos aquellos aspectos que caracterizaron a NuBank como un caso exitoso a través de material publicado en documentos académicos, entrevistas y artículos encontrados en la web.

Ahora bien, la metodología utilizada en la investigación es de carácter cualitativa puesto que, deja de lado el carácter numérico para basarse en la recolección de datos que permite el desarrollo de preguntas basadas en hipótesis antes, durante y después del proceso anteriormente mencionado. Dicho proceso, empieza desde la concepción de la idea y desde allí se despliega una serie de fases cuya base se centra en la literatura existente del concepto a estudiar.

(Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 7)



25

El objetivo de este trabajo, se encuentra dentro de la investigación descriptiva y causal, en la que, al ser descriptiva, se pretende recolectar y medir información de tal manera que, se dé detalles como perfiles, grupos, comunidades, procesos entre otros de manera independiente o conjunta, sin necesidad de relacionarlo entre sí. (Hernandez, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 92)

Hallazgos

¿Por qué Nubank fue fundada y se ha convertido en un referente para el sector de las Fintech?

La creación de NuBank es la respuesta a un sistema financiero tradicional, el cual, está lleno de tramitologías, altos costos en la oferta de productos financieros y la falta de transparencia. Luego de su mala experiencia en Brasil para apertura de una cuenta corriente, David Vélez decide iniciar su emprendimiento con NuBank, una opción disruptiva dentro del sistema que ofrece servicios financieros (en principio, tarjetas de crédito) de forma digital, la cual, se adapta a las necesidades de los usuarios, con experiencias bancarias más justas y sin tarifas ocultas.

Al ser un mercado liderado por grandes conglomerados, NuBank se vio enfrentado a los malos comentarios y poco respaldo del sector respecto a su propuesta. Sin embargo y sin saberlo, ha encontrado en el mercado la atención necesaria para continuar trabajando por una



26

democratización en los servicios, llegando a más personas que se adaptan a sus necesidades, más no los clientes adaptándose a las propuestas que ofrece el sistema bancario tradicional.

Ahora bien, esta propuesta innovadora, es posible gracias a la globalización, que, a través del internet, logra articular la tecnología de dispositivos móviles con la creación de plataformas poniendo al alcance de los usuarios una solución en el sistema financiero. NuBank fue concebida en principio, como una aplicación tecnológica, sin embargo, con el pasar del tiempo, se ha transformado en una aplicación financiera.

Actualmente, la propuesta de Nubank ha trascendido tanto en Latinoamérica, que hoy en día está catalogado como el banco más valioso luego de su entrada en la Bolsa de Valores de Nueva York, siendo el banco digital independiente más grande con 60 millones de usuarios.

Nubank ha sido un referente para el sector de las Fintech y ha logrado posicionarse en el mercado por los siguientes factores:

- **Servicio al cliente personalizado y excepcional:** mediante la implementación de diferentes canales de comunicación (redes sociales, chat en línea, línea telefónica) Nubank ha logrado establecer un servicio al cliente de gran calidad, respondiendo a las solicitudes con gran velocidad y eficiencia lo que ha generado en sus usuarios una gran fidelidad a la compañía.
- **Tecnología:** a través del desarrollo de una aplicación móvil de fácil acceso y manejo, Nubank ha logrado captar una gran base de clientes, logrando a su vez, simplificar

procesos que anteriormente eran muy complejos en la banca tradicional (solicitud de créditos y otros productos bancarios)

- **Innovación:** Nubank ofrece a sus usuarios productos adaptados a sus necesidades, rompiendo las barreras anteriormente impuestas por la banca tradicional, eliminando tarifas ocultas y simplificando trámites que requerían de gran papeleo y tiempo, todo para el beneficio del cliente.

A su vez, Nubank continúa en la constante búsqueda de nuevos productos y posibilidades para sus usuarios bajo la premisa de una experiencia simple y transparente, logrando expandirse en nuevos mercados, convirtiéndose en una alternativa muy competitiva frente al sistema financiero tradicional.

4. Conclusiones

- Tanto la banca tradicional como la digital están concebidas por la necesidad de ofrecer productos financieros en el mercado. Sin embargo, nuevas ideas originadas en el afán de suplir una necesidad han abierto el camino para que nuevos competidores ingresen en forma diferente al juego y capte usuarios cambiando el concepto como tal de banco.
- La globalización ha jugado un papel muy importante en el desarrollo de la vida cotidiana. Esta dinámica ha permeado un sistema financiero que, desde el fin de las guerras, ha sido concebido para la reorganización de las economías de las naciones; dicho orden y estructura de corte tradicional, ha contado con los conglomerados como los actores los de mayor participación en el mercado. La introducción de las Fintech ha puesto en jaque esta estabilidad, en la que pretende atraer a nuevas generaciones que cada día están más actualizadas y que ven en esta nueva opción, un concepto diferente de banca rompiendo con estereotipos tradicionales, ofreciendo servicios flexibles que se adaptan a las necesidades de cada usuario.
- A medida que pasa el tiempo, las personas van teniendo una mayor inmersión en el mundo de la tecnología y el Internet. Esto hace que se creen cada vez más consumidores digitales para satisfacer a través de diversas aplicaciones y empresas como por ejemplo las Fintech que están revolucionando el sistema financiero.
- Nubank surgió en parte porque se creó la necesidad de tener una entidad que eliminara las barreras y mitos de la banca tradicional para acceder a productos financieros, pero

también es de resaltar que tuvo el apoyo de Brasil para desarrollarse teniendo en cuenta que es uno de los países pioneros en la industria de las Fintech.

- El éxito de NuBank está centrado en el cliente, en ofrecer experiencias ganadoras e innovadoras que fidelizan y fortalecen su sistema bancario; si bien es cierto, es una idea concebida para las nuevas generaciones que están a la vanguardia de la tecnología, está abierta a recibir a aquellos usuarios de la banca tradicional que estén dispuestos a ingresar a la mejor experiencia bancaria.
- Con la entrada de nuevos competidores financieros en el mercado, la banca tradicional está siendo llevada de manera indirecta a implementar el uso de la tecnología en sus servicios, esto dado a que los consumidores o clientes actuales, viven en una dinámica en la que buscan servicios eficientes y ágiles, que les permite desde la comodidad de sus lugares (casa, oficina, universidad etc.) realizar trámites bancarios con la facilidad y el alcance que da un “click” ; el reto está, en como la banca tradicional hace la transición a esta nueva modalidad para captar a nuevos usuarios con la misma seguridad que ofrece hoy en día y como continua con la tradicionalidad de sus servicios para aquellos a los que aun gustan de un sistema convencional.

5. Referencias

Asobancaria, Accenture, Equipo TicTac. (2021). *Asobancaria*. Obtenido de Ecosistemas de Pago.

Perspectivas Internacionales para Colombia: https://asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/08/Libro_Ecosistemas_de_Pago_Fintechgracion.pdf

Bnamericas. (s.f.). Obtenido de Banco Central do Brasil (BC):

<https://www.bnamericas.com/es/perfil-empresa/banco-central-do-brasil-bcb#:~:text=El%20Banco%20Central%20do%20Brasil,es%20mantener%20controlada%20la%20inflaci%C3%B3n.>

Caparroso, J. (28 de Septiembre de 2022). *Forbes Colombia*. Obtenido de Nubank acerca a 2 millones de usuarios en Latinoamérica a las criptomonedas:

<https://forbes.co/2022/09/28/negocios/nubank-acerca-a-2-millones-de-usuarios-en-latinoamerica-a-las-criptomonedas>

Cuena, M. (2019). *Biblioteca Ean*. Obtenido de Las Fintech de préstamos o crowdlending:

<https://elibro-net.bdbiblioteca.universidadean.edu.co/es/ereader/bibliotecaean/127669?page=20>

Cuesta, C. (16 de Julio de 2015). *BBVA*. Obtenido de La Transformación Digital de la Banca:

https://www.researchgate.net/profile/David-Tuesta/publication/291357543_La_transformacion_digital_de_la_banca/links/56a2cbf708aeef24c585fce4/La-transformacion-digital-de-la-banca.pdf

Gutiérrez, I. (14 de Diciembre de 2021). *Muy Financiero*. Obtenido de EMPRESAS¿Qué es

Nubank y cómo funciona? Guía completa: <https://muyfinanciero.com/empresas/nubank/>

Hbancaria. (s.f.). Obtenido de Historia Bancaria de América Latina y España:

<https://hbancaria.org/es/pagina-tematica-brasil/>

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México:

Mc Grawhill.

Igual, D. (10 de Noviembre de 2018). *Oikonomics*. Obtenido de Las fintech y la reinención:

https://oikonomics.uoc.edu/divulgacio/oikonomics/_recursos/documents/10/Oikonomics_10_cast_complet_Opencms_a4.pdf#page=22

Marketeros Latam. (23 de Febrero de 2022). Obtenido de Historia de Nubank: la revolución de la

banca: <https://www.marketeroslatam.com/historia-de-nubank-la-revolucion-de-la-banca/>

Navas, M. (30 de Julio de 2021). *DF MAS*. Obtenido de Nubank cuenta cuál es su receta del

éxito: <https://dfmas.df.cl/df-mas/glocal/la-formula-ganadora-de-nubank-el-banco-digital-valorado-en-us-25-000>

Ordóñez, P., & Vinicio, R. (31 de Marzo de 2016). Obtenido de Historia de la Creación de la

Banca Central Latinoamericana: <http://www.scielo.org.co/pdf/tend/v17n2/v17n2a09.pdf>

Rio. (18 de Diciembre de 2018). Obtenido de Brazilian Payment-focused FinTechs: [https://its-](https://its-fintech.pubpub.org/pub/8/release/2)

[fintech.pubpub.org/pub/8/release/2](https://its-fintech.pubpub.org/pub/8/release/2)

Silva, J. (Junio de 2019). *Universidad El Bosque*. Obtenido de Caracterización de posibles

usuarios de Fintech en la ciudad de:

https://repositorio.unbosque.edu.co/bitstream/handle/20.500.12495/2493/Silva_Ardila_Jenny_Paola_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

UCAM. (23 de Abril de 2022). Obtenido de ¿Sabes qué son las fintech y para qué sirven? :

<https://www.ucam.edu/executiveonline/blog/sabes-que-son-las-fintech-y-para-que-sirven/>

Uribe, J. (30 de Enero de 2013). *Revista del Banco de la República*. Obtenido de El sistema financiero colombiano: estructura y evolución reciente:

<https://publicaciones.banrepcultural.org/index.php/banrep/article/view/8421/8820>

Vargas, N. (23 de Diciembre de 2022). *La República*. Obtenido de Brasil tiene la mayor cantidad de fintech en América latina, cuenta con 771 empresas:

<https://www.larepublica.co/especiales/anuario-ripe-2023/brasil-tiene-la-mayor-cantidad-de-fintech-en-america-latina-cuenta-con-771-empresas-3514424>