

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

*Tesina para optar por el grado académico de
Bachillerato en Administración de Negocios con
énfasis en Banca y Finanzas*

**ANÁLISIS DE LAS TRES PRINCIPALES
FINTECH EN COSTA RICA Y SU IMPACTO
EN LA FORMA DE HACER NEGOCIOS, EN
EL PERIODO 2018**

**SUSTENTANTE:
DEYLI MARÍA ESPINOZA QUESADA**

**Tutor:
JOSÉ A. VALERIO SOSA**

OCTUBRE, 2019

DECLARACIÓN JURADA

Yo Deyli Espinoza Quesada, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número 115040552 egresado de la carrera de Administración de negocios con énfasis en Banca y Finanzas de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de Bachillerato en Administración de negocios con énfasis en Banca y Finanzas, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: Análisis de las tres principales Fintech en Costa Rica y su impacto en la forma de hacer negocios, en el periodo 2018 es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de Heredia, a los once días del mes de julio del año dos mil diecinueve.



Firma del estudiante

Cédula 115040552

CARTA DEL TUTOR

San José, 11 de julio del 2019

Universidad Hispanoamericana

Oficina de Registro

Sede: HEREDIA

Estimado señor:

La estudiante **DEYLI MARÍA ESPINOZA QUESADA**, cédula de identidad número 1 - 1504 - 0552, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado "**ANÁLISIS DE LAS TRES PRINCIPALES FINTECH EN COSTA RICA Y SU IMPACTO EN LA FORMA DE HACER NEGOCIOS, EN EL PERIODO 2018**", el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en Administración de Negocios.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones y propuesta. De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

	CONTENIDOS A EVALUAR	PUNTAJE	NOTA
a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL	100%	100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

Firma:



Nombre: José Alberto Valerio - Sosa

Cédula: 1 - 0603 - 0068

Carné: 6477 CPCECR

CARTA DE LECTOR

San José, 06 de noviembre del 2019

Señor

Jorge Eduardo Vega Antonini, MBA
Director Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor

La estudiante **Deyli María Espinoza Quesada**, cédula de identidad **0115040552** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Análisis de las tres principales Fintech en Costa Rica y su impacto en la forma de hacer negocios, en el periodo 2018”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachillerato en Administración de Negocios con Énfasis en Banca y Finanzas**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados, la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS
ZUÑIGA (FIRMA)

Firmado digitalmente por LUIS
ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2019.11.10 21:21:39 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

CARTA DE REVISIÓN DEL FILÓLOGO

Heredia, 05 de diciembre del 2019.

SEÑORES
UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CIENCIAS ECONÓMICAS

Estimados señores:

Hago constar que he revisado el PROYECTO DE GRADUACIÓN (TESISINA), denominado Análisis de las tres principales Fintech en Costa Rica y su impacto en la forma de hacer negocios, en el periodo 2018, para optar por el grado académico de BACHILLERATO EN ADMINISTRACIÓN CON ENFASIS EN BANCA Y FINANZAS, de la alumna Deyli Espinoza Quesada.

He revisado errores gramaticales, de puntuación, ortográficos y de estilo que se manifiestan en el documento escrito, y verificado que estos fueron corregidos por la autora.

Se han hecho las correcciones pertinentes en acentuación, ortografía, puntuación, concordancia gramatical y otras del campo filológico.

Con base en lo anterior, se considera que dicho trabajo cumple con los requisitos establecidos por la UNIVERSIDAD para ser presentado como requerimiento final de graduación.

Atentamente,


Dr. Bolívar Bolaños Calvo
Carné: 2 949
Colegio de Licenciados y Profesores
bbolanosc08@gmail.com

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, 16 de enero del 2020

Señores:
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) Deyli Espinoza Quesada con número de identificación 115040552 autor (a) del trabajo de graduación titulado Análisis de las tres principales Fintech en Costa Rica y su impacto en la forma de hacer negocios, en el periodo 2018 presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de negocios con énfasis en Banca y Finanzas; (SI / NO) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,


Firma y Documento de Identidad

ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.

b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana

c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE ANEXOS	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCION.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.1.1 <i>Antecedentes del problema</i>	2
1.1.2 <i>Problematización del problema</i>	7
1.1.3 <i>Justificación del problema</i>	8
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	10
1.3 OBJETIVOS	11
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	11
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	11
1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES	12
1.4.1 <i>Alcances</i>	12
1.4.2 <i>Limitaciones</i>	13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2.1 CONTEXTO HISTORICO	15
2.1.1 <i>Las Fintech</i>	15
2.1.2 <i>Las empresas de servicios y su importancia</i>	19
2.1.3 <i>Las empresas de servicios financieros y sus inicios</i>	20
2.1.4 <i>Origen de la tecnología financiera</i>	23
2.1.5 <i>Fintech en sus inicios</i>	23
2.2 CONTEXTO TEÓRICO	25
2.2.1 <i>Productos y servicios financieros: Factor A</i>	25
2.2.2 <i>Origen de los productos y servicios financieros</i>	25
2.2.3 <i>Teorías</i>	26
2.2.4 <i>Comercio electrónico: Factor B</i>	27

2.2.4.1 El comercio electrónico.	27
2.2.4.2 Origen.....	27
2.2.4.3 Teorías	28
2.3 HIPÓTESIS.....	29
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	31
3.1 MARCO METODOLÓGICO.....	32
3.1.1 <i>Finalidad de la investigación</i>	32
3.1.2 <i>Marco de la investigación</i>	34
3.1.3 <i>Dimensión o alcance temporal de la investigación</i>	35
3.1.4 <i>Condición de la investigación</i>	36
3.1.5 <i>Naturaleza de la investigación</i>	37
3.1.6 <i>Carácter de la investigación</i>	38
3.2 UNIDADES DE ANALISIS U OBJETOS DE ESTUDIO	39
3.2.1 <i>La población</i>	39
3.2.2 <i>La muestra</i>	39
3.3 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN	41
3.3.1 <i>Fuentes primarias</i>	41
3.3.2 <i>Fuentes secundarias</i>	42
3.3.3 <i>Fuentes terciarias</i>	42
3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	45
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	46
4.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS NEGOCIOS FINTECH	47
4.2 CONDICIONES LEGALES Y OPERATIVAS PARA EL NEGOCIO FINTECH EN COSTA RICA.....	54
4.3 ENUMERAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS QUE DEBERÍAN DE SER CONSIDERADAS PARA LA FISCALIZACIÓN DEL NEGOCIO DE FINTECH EN COSTA RICA.....	58
4.4 ILUSTRACIÓN DE COSTOS.....	68

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	74
5.1 CONCLUSIÓN GENERAL.....	75
5.2 CONCLUSIONES OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	76
5.2.1 <i>Describir las características generales de los negocios de las Fintech, para la comprensión de las operaciones de este sector, período 2018.....</i>	76
5.2.2 <i>Conclusiones con respecto al segundo objetivo: Identificar condiciones legales y operativas para el negocio Fintech en Costa Rica, período 2018.....</i>	77
5.2.3 <i>Conclusiones con respecto al tercer objetivo específico: enumerar las principales características que deberían de ser consideradas para la fiscalización del negocio de Fintech en Costa Rica.....</i>	78
5.3 RECOMENDACIONES.....	79
5.3.1 <i>Recomendación con respecto al primer objetivo específico</i>	79
5.3.2 <i>Recomendación con respecto al segundo objetivo específico.....</i>	80
5.3.3 <i>Recomendación con respecto al tercer objetivo específico</i>	81
GLOSARIO.....	82
BIBLIOGRAFÍA	85
ANEXOS	94

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Operacionalización de la hipótesis.....	30
Tabla N° 2 Operacionalización de las variables.....	45
Tabla N° 3 Fintech A.....	70
Tabla N° 4 Fintech B.....	72

INDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Consulta a SUGEF**¡Error! Marcador no definido.**

Anexo N° 2 25 firmas 'fintech' crecen aquí sin un ecosistema para su desarrollo **¡Error!**

Marcador no definido.6

Anexo N° 3 Consulta a MASTERZON97

Anexo N° 4 Consulta a IMPESA98

CAPÍTULO I: INTRODUCCION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector financiero ha sufrido una transformación en los últimos años, no solo por las medidas derivadas de la crisis económica que detonó en el año 2007, sino también por la transformación digital irrefrenable de la actualidad. En el terreno de las nuevas tecnologías han irrumpido con fuerza unos nuevos competidores, las Fintech (*Financial Technologies*), que trajeron un nuevo modelo de cómo gestionar financieramente con clientes bancarios exigentes y deseosos de respuesta inmediata. En consecuencia, las entidades financieras deben replantearse el modelo de negocio que prevaleció hasta hace poco.

1.1.1 Antecedentes del problema

Las Fintech se han encargado de facilitar las gestiones de los clientes con las nuevas aplicaciones, procesos, productos o modelos de negocios en la industria de los servicios financieros, compuestos de uno o más servicios financieros complementarios y puestos a disposición del público vía Internet.

Parece evidente que el servicio inmediato en línea es un incentivo que puede interpretarse como elemento diferenciador a favor de las Fintech.

Desde el año 2011 han aparecido en el mundo propuestas tecnológicas de servicios financieros otrora reservadas a instituciones tradicionales, como son las llamadas Fintech. Nuestro país no ha sido inmune a dicho fenómeno, aunque tardíamente, han aparecido desde el año 2015, propuestas de negocios que haciendo uso de plataformas tecnológicas, vienen dinamizando el ambiente financiero a través de alternativas de financiamiento, tanto de consumo como empresarial, que por sus

características se ajusta en muchos casos, de mejor manera a las necesidades específicas de sus clientes. (Campos y Martínez, 2017, p. 3).

De la mano con las innovaciones tecnológicas, se han venido dando cambios en lo que respecta a los servicios financieros y bancarios.

El sector bancario ha sufrido una transformación en estos últimos años, no solo por las medidas derivadas de la crisis económica, sino también por la transformación digital. En el terreno de las nuevas tecnologías han irrumpido con fuerza unos nuevos competidores, las Fintech. Ahora tienen las entidades financieras que replantearse el modelo de negocio, ya que las Fintech traen un nuevo concepto de cómo gestionar las finanzas y, el nuevo cliente bancario es más exigente. (Torres, 2017, p. 2).

Es aquí donde se considera que indudablemente se puede comprobar lo importante que es para los bancos estar familiarizado con las nuevas tecnologías, y actualizarse ante los constantes cambios tecnológicos que el mercado ofrece con nuevos modelos tecnológicos para beneficio del cliente, teniendo en cuenta que el usuario siempre va a requerir de las nuevas transformaciones digitales.

Al producirse innovaciones en todos los sectores de la vida, tiene como resultado la apertura de nuevas áreas de negocios que pretenden captar la atención de los clientes.

La tecnología impacta en prácticamente todos los aspectos de la vida humana y los servicios financieros no son la excepción. La proliferación de los teléfonos inteligentes, así como la creciente penetración de internet entre la población,

favorecen la creación de las llamadas Fintech, empresas que utilizando procesos tecnológicos ofrecen servicios financieros, y que ya se perfilan como la primera opción de inclusión financiera entre quienes no tienen acceso a la banca.

Estas empresas se dedican a actividades como: financiamiento colectivo, educación financiera y ahorro, pagos y remesas y gestión de finanzas empresariales. (Méndez, 2018, p. vii).

Como se podrá comprobar a lo largo de esta investigación, los cambios tecnológicos traen muchas nuevas oportunidades.

Actualmente se vive en una era llena de cambios, con tecnologías emergentes que aportan nuevos modelos de trabajo, los cuales buscan mejorar el sistema bancario en distintos aspectos. Una de las tecnologías que han tenido más impacto en la actualidad es FINTECH y el surgimiento de la Banca Digital, lo cual trae consigo una serie de desafíos tanto para las entidades de Costa Rica como para los entes reguladores en cuanto al adapte al proceso de transformación digital, pero que al utilizarse de manera correcta y trabajar en conjunto con los bancos, presentan un futuro prometedor lleno de recompensas, ya que FINTECH, por el momento, no viene a competir con las entidades sino a ser un aliado que tiene el mismo objetivo de captar clientes y colocar sus productos. (Arias, 2018, p. x).

El comercio *electrónico* o *e-commerce* (*electronic commerce*), consiste en la compra y venta de información, productos y servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas, es decir, empleando las tecnologías de la

información y comunicación que permite que no sea necesario el contacto físico entre comprador y vendedor para realizar dichos trámites. (Martín, 2018, p. 131).

En una época de cambios constantes que conducen a nuevas oportunidades, el comercio se ha vuelto digital. Quintero, Sales y Velázquez (2016) indican: “La identificación de nuevos mercados conduce a ideas que llegan a la propuesta no sólo de productos diferenciados sino a la apertura de empresas” (p. 21).

En la actualidad resulta imprescindible el acceso a la tecnología, al respecto José Rafael Picado Sanabria, en su tesis para optar por el grado de licenciatura en Administración de Negocios con énfasis en Finanzas, Picado (2015) indica: “La ausencia de mejoras en la tecnología se asocia también a su alto costo y a la falta de empresas asesoras e instituciones que acerquen o faciliten la oferta tecnológica” (p. 23).

Sabemos que los medios tecnológicos han sido de gran ayuda a los usuarios a la hora de realizar cualquier transacción digital es por eso que Galindo y Murillo (2017) indica: “El sector bancario ha sufrido grandes avances tecnológicos, uno de ellos el tema de las aplicaciones móviles que hacen que sus usuarios puedan acceder de manera más fácil y rápida al realizar operaciones bancarias desde su teléfono celular o “*Tablet*”, como pagos y consultas, sin embargo, los bancos en Colombia aún no han podido migrar toda su oferta de servicios y productos a este tipo de canales, debido a que no toda la población cuenta con uno a más productos financieros, es decir no están aún bancarizadas, y en otros casos no cuentan con un Smartphone o acceso a internet(Tafur, 2009)” (p.6).

Ames (2018) afirma: “El autor enfatiza el papel importante que juega la telefonía móvil como canal de acceso de servicios financieros lo cual configura un factor o dimensión de la inclusión financiera, permitiendo que dichos servicios lleguen a más personas. Sin embargo, son canales que no han sido aprovechados plenamente por la banca tradicional, lo cual ha significado una oportunidad para las nuevas empresas que desean brindar servicios y productos financieros utilizando este tipo de tecnologías, es decir, las empresas Fintech” (p.24).

Como se ha mencionado las Fintech en los últimos años sido un medio útil y factible para satisfacer las necesidades de las personas es por eso que Polo (2016) afirma: “Está claro que los beneficios de la innovación tecnológica van a ser tanto para el cliente como para la entidad, pero para esta última, dependerá de cómo se realice dicho proceso, de la rapidez en implantarlos y de la modernización de los reguladores que tienen que promover un entorno regulatorio homogéneo junto los nuevos competidores y Fintech” (p.9).

1.1.2 Problematización del problema

En los últimos años la tecnología ha sido un medio útil y factible para satisfacer las necesidades de las personas, ya que por ejemplo en el país, anteriormente para realizar alguna transacción había que ir directamente a un banco o alguna entidad financiera que le permitiera hacer sus pagos, depósitos y mucho más; ahora con Fintech es únicamente necesario tener algún dispositivo tecnológico con acceso a internet que le permita realizar cualquier tipo de transacción sin necesidad de trasladarse a ninguna entidad financiera. Esto se considera como una oportunidad de negocio del mercado combinando los servicios financieros con el desarrollo tecnológico.

Fintech llegó al país con el fin de apoyar a las entidades financieras que no contaban con herramientas digitales financieras, obviamente con estas herramientas modernas pretenden agilizar los procesos, productos o servicios.

1.1.3 Justificación del problema

El presente trabajo busca la aportación de conocimiento en lo que se refiere a las plataformas Fintech, de cara a determinar la necesidad de una regulación especial de las actividades que desarrollan los participantes de este sector.

Este tema se considera de una muy alta complejidad porque involucra al sistema financiero, la clasificación de la actividad financiera privada en sectores, así como la delimitación de los sectores regulados que tienen acceso al desarrollo de los negocios de las Fintech: como: crédito, inversiones y seguros.

Es necesario explicar también brevemente el fenómeno Fintech, conocido como “Disrupción de las Fintech” para luego identificar los segmentos de negocio Fintech conforme a publicaciones especializadas; caracterizándolos de acuerdo con la información pública obtenida de sus respectivas plataformas en contraste con la información proporcionada por los propios actores a través de las entrevistas concedidas.

Se considera que a lo largo de esta investigación se demuestra que las Fintech están presentes en el sistema financiero costarricense y que, además, no se identifica regulación específica para este sector que irrumpió después del reajuste económico financiero del 2007 – 2008.

En consecuencia, es importante mencionar ocho aspectos de cara a un posible planteamiento de regulación de las Fintech como sector:

- 1) Inclusión financiera.
- 2) Protección al consumidor.
- 3) Preservación de la estabilidad del sistema financiero.
- 4) Extraterritorialidad de las Fintech.
- 5) Promoción de la competencia.
- 6) Prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- 7) Determinación de capital mínimo exigible.
- 8) Diferencia entre ahorro e inversión.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Con base en lo expuesto, el problema de esta investigación se puede expresar de la siguiente manera:

¿Por qué es importante conocer las actividades de las tres principales Fintech que operan en Costa Rica y su impacto en la forma de hacer negocios, periodo 2018?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

En consecuencia, el objetivo general de esta investigación se formula de la siguiente manera:

Identificar las operaciones de las tres principales Fintech que operan en Costa Rica y su impacto en la forma de hacer negocios, periodo 2018.

1.3.2 Objetivos específicos

Para los efectos de este estudio se pueden formular los siguientes objetivos específicos:

- 1. Describir las características generales de los negocios Fintech, para la comprensión de las operaciones de este sector, período 2018.**
- 2. Identificar condiciones legales y operativas para el negocio Fintech en Costa Rica, para consideraciones relativas a este sector, período 2018.**
- 3. Enumerar las principales características que deberían de ser consideradas para la fiscalización del negocio de Fintech en Costa Rica, período 2018, para emitir recomendaciones.**

1.4 ALCANCES Y LIMITACIONES

1.4.1 Alcances

El conocimiento que se genera a partir de esta investigación se considera de índole pionero, en cuanto a los servicios financieros realizados con base en las pautas tecnológicas, por tanto, al tema Fintech se le destina toda la atención necesaria.

Lo anterior además se considera relevante porque a partir de la crisis internacional de los años 2007 – 2008, derivada de las hipotecas de alto riesgo y que detonó por los impagos, se pretendió suprimir las desviaciones usando directrices de Basilea III, no obstante, a partir de la mencionada crisis florecieron los servicios financieros ofrecidos por las Fintech, y es por esta razón que se aborda este tema para dar a conocer la importancia actual de sus operaciones que se basan en el uso de la tecnología.

1.4.2 Limitaciones

La información acerca de las Fintech no es de dominio público, como debería serlo a causa de su penetración en los sistemas financieros, y no se encontró obligatoriedad en el acatamiento de esta disposición, lo cual se considera que es un vacío que impide su fiscalización.

No hay abundancia de referencias investigativas acerca de este tema, lo que conlleva a aprovechar al máximo las que hay, apoyadas en el diagnóstico técnico que asume este trabajo.

Aunque se logró contactar a funcionarios de las Fintech incluidas en esta investigación, solo aceptaron brindar información en forma de entrevista abierta y no con base en un cuestionario previamente elaborado, lo que supuso que mantenían confidencialidad sobre temas en que se quería profundizar.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 CONTEXTO HISTORICO

2.1.1 Las Fintech

Es importante mencionar, que mucha información que se muestra adelante en el capítulo se recopiló por medio de entrevistas a personas relacionadas con Fintech, las que solicitaron mantener su anonimato, lo cual se respeta.

Las Fintech en Costa Rica han evolucionado con el paso del tiempo, algunos emprendimientos nacionales ya mueven el Fintech en este país de forma consolidada, logrando identificar en este análisis a las tres principales Fintech, esto en cuanto a las referencias obtenidas durante el desarrollo de esta investigación.

La primera entidad que se cita es Masterzon, Rafael Villalobos sostiene (correo electrónico, 14 de marzo 2019) que esta compañía se fundó en el año 2016, tiene como misión acercar a demandantes y oferentes de recursos financieros de forma eficiente y transparente, ellos cuentan entre sus políticas atender a algunas pymes, siendo estas inversionistas, aceptan Asociaciones Solidaristas, lo que supone la atención de un nicho específico del mercado. Tiene valores motivacionales que les representa como empresa, algunos de ellos son: trabajo en equipo, pensar en función del cliente, innovación constante, transparencia y otros, se logró conocer que esta Fintech oferta productos diferenciados como lo son: Factoring P2P (se asume que se refiere a un descuento de facturas, proporcionando liquidez inmediata), financiamiento de proyectos empresariales, contratos a plazo mediante el descuento de contratos de compra – venta de café para la exportación, ya que la industria cafetalera costarricense

existe desde el siglo XIX, por lo tanto muchos riesgos son medibles, y próximamente una casa de cambio digital y otros servicios en alianza con importantes *partners*.

Al ser Masterzon una Fintech, ofrece una herramienta tecnológica de fácil acceso, a la que se puede acceder por medio de la plataforma web, desde cualquier parte del mundo, sus oficinas están localizadas en Sabana Sur, San José.

Kukicredit es una Fintech que inició operaciones en el 2014 en Costa Rica, y es completamente nacional, su visión se divide en desarrollar el talento por medio de la tecnología, estar en las categorías de consumo que tengan mayor participación y tener accesibilidad a todos los clientes.

La **misión** de Kukicredit es: Crear posibilidades para los clientes, comercios o afiliados.

La **visión** y los **valores** tienen que ver con:

1. Actitud de servicio.
2. Velocidad de respuesta.
3. Comunicación clara y abierta.
4. Lealtad.
5. Alegría y el positivismo que no puede faltar como parte de sus valores dentro de su compañía.

Por otro lado, todos los productos que ofrece Kuikicredit son tecnológicos: líneas de crédito a través de dispositivos móviles y cuenta con una amplia variedad de comercios afiliados: agencias de viaje, proveedores de servicios de salud y más,

resulta factible intuir que atiende un sector que privilegia ante todo el servicio al cliente y ofrece variedad de productos.

Kukicredit tiene sus oficinas, ubicadas en Oficentro Trilogía, Edificio #2, Piso 2. Carretera paralela a ruta 27, camino a Multiplaza Escazú. L. Fallas comunicación personal, 14 de marzo 2019.

Y, la que se considera como la tercera Fintech más importante en el país es IMPESA, una innovadora compañía fundada en junio de 2013. Cuenta con sedes en Costa Rica, donde comenzó sus actividades con un banco emisor y posteriormente se expandió a Nicaragua, Panamá y República Dominicana. En 2016, IMPESA abrió una oficina adicional en Stamford, Connecticut, para atender un proceso de expansión global que de acuerdo con la experiencia se enmarca en la globalización y digitalización mundial.

IMPESA tiene la licencia de miembro principal de Visa® y MasterCard®. Es desarrolladora de soluciones y herramientas que otorgan ventajas competitivas al sector financiero. Tal es el caso de su producto estrella Monibyte, este le permite personalizar su tarjeta de crédito según su conveniencia y además su tecnología permite la integración con sistemas contables (ERP), lo que representa una ventaja competitiva.

Recientemente desarrollaron dos nuevos productos: Layla y Brainert., ampliando la plataforma de productos y servicios.

Tiene sus oficinas en Centro Corporativo EBC, piso 10. 200 m Sur. costado sur de Multiplaza, San Rafael, San José, Escazú.

Por eyn.net. (2018). Costa Rica: Grupo Purdy lanzó tarjeta de crédito. Honduras:

Empresas & Management. Recuperado de:

<https://www.estrategiaynegocios.net/empresasymanagement/1174955-330/costa-rica-grupo-purdy-lanz%C3%B3-tarjeta-de-cr%C3%A9dito>

2.1.2 Las empresas de servicios y su importancia

Cada una de las Fintech mencionadas en el apartado anterior, ha creado su propia importancia a la hora de hacer negocios en Costa Rica, por ejemplo, se considera que Masterzon basa su importancia como Fintech en haber promovido la inclusión para aquellos que tienen un acceso muy limitado al sistema financiero, se ha generado disrupción en Costa Rica, mejorando en los tiempos de respuesta, disminución de costos transaccionales, así como eliminación de la necesidad de traslados físicos. Costa Rica ha sido como “**Una casa modelo**”, que ahora esperan replicar en la región.

En el caso de Kukicredit se considera que su importancia ha sido hacer negocios y generar utilidades al llegar a cada cliente por medios tecnológicos de forma conveniente, rápida y enfocada en hacer que el consumidor obtenga un crédito sin fricción y entendiendo sus necesidades, logrando atraer clientes podrá llegar a tener altas utilidades que les permita crecer más como Fintech.

Mientras tanto para Impesa, se definen como que: “Somos una Fintech para brindar ventajas a los bancos, aumentando sus ingresos, reduciendo costos, estandarizando servicios y apoyándolos en sus procesos de crecimiento”. Según don Mario Hernández, fundador y CEO de Impesa.

2.1.3 Las empresas de servicios financieros y sus inicios

Se considera que las Fintech en Costa Rica han tenido, a lo largo del tiempo, inicios y desarrollos, que los han hecho evolucionar de forma correcta, por ejemplo:

Masterzon y sus inicios; en el año 2014, cuatro, 4, profesionales del sector bursátil (corredores y analistas) desarrollaron un software para el manejo de inversiones, en alianza con una empresa de software. En el año 2015, un propietario que realizaba operaciones de factoreo a título personal, tuvo la idea de desarrollar una plataforma para la negociación de facturas directamente entre empresas emisoras de facturas e inversionistas (en ese momento se desconocía que en Europa y en EEUU se le llamaba Fintech a ese tipo de negocio). Para este nuevo proyecto, decidieron que no se haría una alianza con una empresa de software, sino que, en lugar de ello, se convertirían en una empresa de tecnología.

En el año 2016, iniciaron negociaciones con 2 firmas legales de primer orden a nivel centroamericano para que asumieran el papel de fideicomiso del negocio, todo se inclinó por la fiduciaria Ata Trust Company de la firma Lexincorp Abogados. Paralelamente, realizaron una primera ronda de inversionistas, nacionales y extranjeros; finalmente escogieron a una inversionista europea como nueva socia. Fue así como Masterzon se fundó con un total de 8 accionistas. Ya para ese momento la plataforma estaba en desarrollo con aporte de los socios originales.

Tres de los socios renunciaron y, contrataron a un ingeniero de software (también del sector bursátil), también contrataron outsourcing a una ingeniera de software, alquilaron una pequeña oficina y fue ahí donde pudieron levantar el negocio. Ata Trust (el fideicomiso) por su lado, contrato una encargada de operaciones, casi de

inmediato contrataron también a un ejecutivo de mucha experiencia en el sector financiero.

En el año 2017 contrataron una persona más para que los apoyara en el área de *backoffice* (y otro más de forma ocasional). En el año 2018 se trasladaron a una oficina más grande y apta para su negocio. Finalmente, en enero de 2019, concretaron una segunda ronda de inversionistas, en la cual una importante institución financiera nacional compró una importante participación de Masterzon; lo cual constituye la primera adquisición de una Fintech por parte de una institución financiera nacional. Gracias a ello, mejoraron la infraestructura tecnológica con equipos y licencias de última generación, adicionalmente contrataron más programadores.

Como todo inicio, el de Masterzon fue muy duro, iniciaron con computadoras personales y siempre con un presupuesto muy ajustado, al inicio el concepto era muy difícil de comprender por parte de los clientes.

Kuiki Credit y sus inicios; comenzaron con una idea de socios y cinco, 5, personas más aproximadamente que les ayudaron para empezar como una pequeña empresa de tecnológica financiera, cuando estas personas empezaron a trabajar lo hicieron en la casa de uno de los socios quien tenía un mariposario, luego decidieron comprar algo más grande porque el personal aumentaba teniendo ahora un poco más de 50 personas, ellos trabajan en oficinas, no atienden personas, toda la información que se requiera la brindan por medio de llamadas o correos electrónicos, por lo anterior se considera que Kuiki ha tenido un buen aprovechamiento de los ciclos del negocio, desde sus inicios en el mercado, ya tiene más de 4 años en el país.

Impesa y sus inicios; Mario Hernández, fundador y CEO de Impesa, tenía dos décadas de trabajar en el sector bancario y seis años como gerente general en Lafise cuando en el 2016 decidió dedicarse a tiempo completo a su empresa Impesa. La había fundado en el 2013, año en el cual recibió la primera inversión de la firma E3 Capital, que ingresó como socio inversionista, para el desarrollo de la plataforma tecnológica y un producto, Monibyte, que comercializaría a partir del 2014.

Como conocedor de las oportunidades en el mercado de medios de pago, Hernández sabía que las empresas le daban tarjetas de crédito o de débito a ejecutivos y otros colaboradores que debían viajar o trasladarse y no había forma de limitar el tipo de servicios y de compras que realizaban.

Entonces decidió que debía dedicarse a tiempo completo a Impesa, Mario se había apoyado en su hermano Carlos. El avance continuó y recientemente un grupo dominicano invirtió capital para apoyar los planes para consolidarse en Costa Rica, Nicaragua, Panamá y República Dominicana, donde ya tienen presencia.

2.1.4 Origen de la tecnología financiera

Como se ha mencionado anteriormente muchas entidades financieras no contaban con herramientas digitales financieras que agilizaran más sus funciones o servicios financieros, por ejemplo para realizar alguna transacción había que ir directamente a un banco y a muchas personas esto se les dificultaba un poco, es por eso que nacen las Fintech una nueva industria financiera que se aplica a la tecnología para la mejora de actividades financieras, facilitando los procesos, productos o modelos realizando actos jurídicos y de forma eficiente, sencilla y con costos razonables para los usuarios bancarios.

Las Fintech se han encargado de ofrecer a sus clientes productos y servicios financieros totalmente innovadores mediante la utilización de tecnologías, cada una de las aplicaciones financieras que son utilizadas por los usuarios son fáciles de usar y de entender, permitiendo esto que muchas personas y empresas puedan acceder siempre y cuando tengan un dispositivo tecnológico con internet.

2.1.5 Fintech en sus inicios

Como se sabe las empresas Fintech han ido incrementando a nivel nacional e internacional, las tecnologías financieras se han hecho visibles al público desde 1950 cuando por primera vez apareció la tarjeta de crédito emitida por Diners Club, Carte Blanche y American Express, en aquel momento cuando las tarjetas de créditos salieron al público se les dio varias ventajas a los usuarios o titulares de estas tarjetas, como por ejemplo pagar con deuda y no en efectivo o bien mediante un cheque. En aquellos tiempos los ciudadanos veían como algo extraño y raro las tarjetas de crédito,

pero al mismo tiempo estas fueron adquiridas por aquellas personas de mucho prestigio y exclusividad.

Con el paso de los años la evolución de las tecnologías ha ido incrementando tanto que ya las tarjetas de débito y crédito puede visualizarse desde un teléfono inteligente a través de Apple Pay, Google Pay o PayPal, la inserción de la tecnología móvil ayudo a la evolución de las Fintech por tener un acceso global y fácil de usar.

2.2 CONTEXTO TEÓRICO

2.2.1 Productos y servicios financieros: Factor A

Es posible decir que son productos bancarios o financieros que conllevan la finalidad de una transacción de dinero, percibiendo la remuneración por medio de una tasa de interés, y los servicios financieros apoyan y suelen acompañar a los productos, y afectan claramente a los clientes. El objetivo de los servicios financieros debe ser facilitar las operaciones bancarias acercando banco y usuario.

2.2.2 Origen de los productos y servicios financieros

El uso de las finanzas se ha dado desde tiempos muy antiguos, según la historia los primeros bancos privados tienen antecedentes desde hace 4 000 años, hay que tener en cuenta que, desde el inicio del comercio, los servicios financieros son parte de la administración de las divisas obtenidas. Alrededor del siglo XVII se comienzan a crear los bancos centrales que le dan un giro total al sentido de las finanzas alrededor del mundo.

En este último siglo, con la globalización, los servicios financieros tienen un protagonismo esencial en la economía del mundo. La desregulación financiera y la libertad de los movimientos del capital han favorecido al incremento de la volatilidad en este sector.

2.2.3 Teorías

Desde 1950 y hasta 1973 después de la segunda guerra mundial, empezaron grandes épocas donde el conocimiento financiero comenzó a surgir y a producir grandes avances teóricos con ayuda de teorías y herramientas provenientes de otras ramas o ciencias como lo era las matemáticas y la economía.

Estas herramientas permitieron comprobar el comportamiento de algunas variables financieras tanto de mercado como corporativas. Hoy en día la teoría de todo lo que es financiero como productos o servicios se ha basado en evitar el riesgo y la incertidumbre por muchas empresas, el objetivo de esta teoría es presentar cronológicamente la evolución que ha tenido las finanzas desde el siglo pasado a lo que llevamos del presente siglo

2.2.4 Comercio electrónico: Factor B.

2.2.4.1 El comercio electrónico.

Se puede referir a él como una actividad que privilegia la compra y venta de productos o servicios a través de medios electrónicos, como lo son redes sociales u otras páginas web, también hace referencia al desarrollo de operaciones comerciales, como lo es un Portal web por ejemplo, facilita a los usuarios la compra y venta de productos por internet, cada persona que desee comprar algún producto, deberá ingresar sus datos personales incluso su tarjeta de crédito, y así realizar su compra, esta será tan efectiva que el producto que adquiriera por internet llegara a su casa directamente.

La mayoría de las personas saben que la cantidad de comercio electrónico ha crecido extraordinariamente, gracias al internet, muchas empresas o comercios ha aprovechado una gran cantidad de medios electrónicos, como lo son las transacciones en línea, el marketing en internet, transferencia de fondos electrónicos entre otros, para la agilización de sus negocios.

2.2.4.2 Origen

Se conoce que el origen del comercio electrónico se da debido a una necesidad que tenían los hombres para ser autosuficientes, en Estados Unidos y a partir de la experiencia tradicional del correo en ese país, nace por primera vez en 1970 la venta por catálogo, esto fue de gran evolución en ese momento ya que las personas podían comprar sin antes ver el producto, con el paso de los años el comercio electrónico evolucionó y en 1970 surgieron las primeras computadoras en

ese momento los comercios brindaban servicios muy limitados, en 1980 empezó a existir el catálogo de televentas esto para ayudar más al comercio por catálogo resaltando el realismo de los productos. Hoy en día están al alcance muchos medios electrónicos para comercializar, como lo son: teléfonos inteligentes, *tablets*, redes sociales, comunicaciones móviles etc. Muchas tiendas ofrecen el servicio de compra online y todas aquellas que deseen hacerlo deberán adaptarse a todos los hábitos y nuevos dispositivos que saque el mercado como medio tecnológico.

2.2.4.3 Teorías

Como es conocido el comercio electrónico ha servido para llevar a cabo transacciones entre empresas y clientes, estas transacciones son utilizadas por medio de internet y con alguna herramienta electrónica que se pueda utilizar para realizar negocios en línea.

El fin del comercio electrónico es hacer que el cliente quede satisfecho con las transacciones que realice por medio de elementos electrónicos, las compras en línea son parte del comercio electrónico.

Un ejemplo lo da Seoane (2005), quien afirma que: “El cliente hace la compra en línea, realiza el pago electrónico, se le confirma si su pago es correcto y si es posible el plazo que tarda el producto en llegarle a su casa, cuando ya ha pasado por estos procesos, se envía por medio de mensajería el producto y se le envía directamente a su casa, podemos ver que el comercio electrónico ha servido para hacer más corto el tiempo de procesos y transacciones comerciales y no comerciales” (p.20)

2.3 HIPÓTESIS

La hipótesis es la encargada de relacionar los factores A y B, y en este caso se puede formular de la siguiente manera:

“A más variedad de productos y servicios financieros, mayor comercio electrónico en la economía”

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Tabla N° 1

Operacionalización de la hipótesis

Hipótesis	Conceptos	VARIABLES	Indicadores
A más variedad de productos y servicios financieros	Productos y servicios financieros	Productos y servicios financieros	Cuentas de ahorro Créditos personales y empresariales
Mayor comercio electrónico en la economía	Comercio electrónico	Comercio electrónico	Certificados de depósito a plazo. Comercio por internet Comercio en línea Volumen de operaciones y transacciones financieras electrónicas.

Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MARCO METODOLÓGICO

Las investigaciones deben ser clasificadas de acuerdo con algunos criterios metodológicos, como, por ejemplo:

- Finalidad.
- Marco.
- Dimensión o alcance temporal.
- Por condición.
- Naturaleza.
- Por el carácter.

3.1.1 Finalidad de la investigación

La investigación tiene dos tipos de finalidad, teórica y aplicada.

Barrantes R. (2013), dice que la finalidad aplicada “tiene la finalidad de resolver problemas prácticos, para transformar las condiciones de un hecho que nos preocupa...” (p.64).

Barrantes R. (2013) indica también que la finalidad teórica es: “aquella actividad orientada a la búsqueda de nuevos conocimientos y campos de investigación...para crear un cuerpo de conocimiento teórico en algún campo de la ciencia” (p, 64).

En la presente investigación se utiliza el criterio basado en una finalidad teórica ya que se basa en la necesidad de obtener información de fuentes especializadas como: libros, revistas, internet y entrevistas entre otras.

De acuerdo con la información adquirida se puede crear un documento teórico que sirva para que las personas conozcan los cambios o impacto que tienen las Fintech en el sector financiero.

3.1.2 Marco de la investigación

El marco de la investigación se refiere al tamaño o amplitud de la investigación; es decir, a la magnitud y extensión de la organización, las áreas, el lugar o la temática que se pretende investigar.

Refiere, entonces, a que tanto abarca la investigación; lo cual depende, entre otras cosas, de la existencia o no de recursos económicos, de tiempo, de cantidad de investigadores y del grado conocimiento de la temática. (Guía, 2018, p.27). Partiendo de lo anterior, se puede decir que la amplitud de una investigación puede abarcar tres tipos de marco: mega, macro y micro; donde mega estudia la totalidad de un recurso disponible, macro analiza una parte importante de lo que corresponde al mega y micro se refiere a una parte, un elemento, un subtema o un microespacio acerca del cual el investigador hará sus análisis.

La conceptualización de lo que abarca el marco, refleja que esta investigación se basa en un análisis de las tres más importantes Fintech que operan en Costa Rica, y, considerando que la cantidad de entidades que operan bajo esta modalidad es relativamente baja, en consecuencia, se puede afirmar que este estudio abarca un marco macro.

3.1.3 Dimensión o alcance temporal de la investigación

La investigación puede extenderse tal cual sea necesario, sin embargo, se puede dimensionar en transversal o longitudinal, donde trasversal se refiere a la recolección de los datos en un momento único, tiempo único. Hernández, (2014) afirma: “Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede” (p.153).

Cuando la investigación toma un sentido longitudinal es cuando se recolectan datos en diferentes momentos o periodos para analizar la relación de estos. Al respecto, Hernández, (2014) afirma: “los cuales recolectan datos en diferentes momentos o periodos para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias” (p.159).

En esta investigación se puede decir que la recolección de la información es longitudinal ya que la toma de datos se ha realizado en diferentes momentos y en diferentes lugares, aunque por un período relativamente corto de análisis, que comprende el año 2018 especialmente.

3.1.4 Condición de la investigación

Se conoce que existen dos condiciones para una investigación: la de laboratorio y la de campo, la de laboratorio se refiere a que son más controlados y suelen tener menor validez externa, su información es completamente reducida. Al respecto Hernández (2014) afirma: “en que el efecto de todas o casi todas las variables independientes influyentes no concernientes al problema de investigación se mantiene reducido lo más posible” (p.150).

Mientras que la condición de campo es más real y segura, pudiendo el investigador manipular más de una variable, siempre y cuando sea cuidadoso y la situación lo permita. Por lo tanto, Hernández (2014) afirma “Experimento en una situación más real o natural en la que el investigador manipula una o más variables” (p.150).

En este caso, se considera que reúne condiciones tanto de laboratorio como de campo, ya que se realizaron visitas a empresas Fintech que operan en Costa Rica, esto para la recolección de datos, y así comprender mejor la actividad tecnológica financiera, y para esto último ha sido necesario la realización de análisis y proyecciones para entender acerca de lo que apuesta esta industria.

3.1.5 Naturaleza de la investigación

Barrantes R. (2014) indica: “El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos. El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna frase” (p. 4).

También Barrantes R. (2014) menciona: “El enfoque cualitativo se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos (como en la mayoría de los estudios cuantitativos), los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos” (p. 7).

El enfoque mixto Implica un conjunto de procesos de recolección, análisis y vinculación de datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema.

Se considera que esta investigación tiene un enfoque mixto, pero con inclinación al enfoque cualitativo.

3.1.6 Carácter de la investigación

Según Barrantes R. (2014), “es exploratoria cuando se investiga un tema o un problema poco estudiado y que se tienen muchas dudas” (pag.91).

Por otra parte, Barrantes R. (2014) explica: “El alcance descriptivo “consiste en describir fenómenos, situaciones contextos y Sucesos”. Entre los puntos que se busca es “especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (pag.92).

Así mismo Barrantes R. (2014) explica: “El estudio explicativo “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables” (pag.93).

Según muestra esta investigación acerca del surgimiento y operación de las Fintech en Costa Rica, este es un tema poco conocido y es una pequeña parte de la población que tiene conocimiento de lo que es, de igual manera se deben identificar los servicios que ofrecen estas empresas financieras, es por eso que consecuentemente la línea de investigación se transforma en exploratoria, explicativa y descriptivo, ya que abarca los tres puntos del carácter de la investigación.

3.2 UNIDADES DE ANALISIS U OBJETOS DE ESTUDIO

3.2.1 La población

De acuerdo con Narváez (2014), referente a la población: “También llamado Universo, es el conjunto de todos los elementos que tienen una característica o hacen parte de un espacio común y de los cuales queremos realizar un estudio para conocer datos específicos” (p.3)

De acuerdo con lo que se conoce, en la actualidad, según la información que publicó el diario La Nación, en el mes de junio, se tienen identificadas 25 Fintech en Costa Rica.

3.2.2 La muestra

Para los trabajos de investigación, por lo general se debe de extraer una muestra porque no es posible considerar el total del Universo. Narváez (2014), indica al respecto: “Parte de una población seleccionada mediante alguna técnica. La muestra es un subconjunto representativo, adecuado y válido de la población, que puede ser probabilística o aleatoria, no probabilística o dirigida” (p.3)

Existen dos tipos de muestra la probabilística y la no probabilística, se dice q la muestra probabilística es aquella en la que podemos tener resultados no contados al estudiar la muestra, pero para que sea probabilística debe contar con dos puntos importantes, los elementos de la población deben tener una probabilidad mayor a cero y también se debe saber que para que sea probabilística debe tener resultados de forma precisa.

Por otra parte, la muestra no probabilística, es aquella que recupera datos que no pudieron ser seleccionados en una muestra probabilística y recurre a otras alternativas como muestras por conveniencia, por cuotas, muestras secuenciales y otras, estas otras técnicas utilizadas por los investigadores se deben basar en hipótesis relativas a la población que interesa.

De acuerdo con lo anterior se puede decir que la muestra es no probabilística porque se escogieron por conveniencia, solamente tres Fintech, las que se reconocen como las más grandes de Costa Rica.

3.3 SUJETOS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

3.3.1 Fuentes primarias

En esta investigación las fuentes que se han utilizado provienen de libros y páginas que se especializan en temas de tecnología financiera y administración.

En todas las áreas de conocimiento, las fuentes primarias corresponden a libros, artículos de revistas científicas y ponencias o trabajos presentados en congresos, simposios y eventos similares, entre otras razones porque son las que sistematizan en mayor medida la información, profundizan más en el tema que desarrollan, son examinadas y arbitradas por investigadores y profesionales experimentados (pares o colegas) y resultan altamente especializadas, además de que se puede tener acceso a ellas por internet. (Hernández, 2018, p. 76).

Algunas fuentes primarias utilizadas son las siguientes:

- I. Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampiere
- II. SUPEN (Superintendencia de Pensiones)
- III. SUGESE (Superintendencia General de Seguros)
- IV. SUGEVAL (La Superintendencia General de Valores)
- V. SUGEF (Superintendencia General de Entidades Financieras.); correo electrónico.
- VI. Kuikicredit Costa Rica, presencial.

3.3.2 Fuentes secundarias

En el caso de las fuentes secundarias, se ha extraído información de páginas de internet, al igual que libros cuando se ha sido necesario buscar información sobre algún artículo en especial.

Referente a las fuentes secundarias, Maranto y González (2015), indican que: “Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria. El proceso de esta información se pudo dar por interpretación, análisis, por la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria” (pag.2).

Algunas fuentes secundarias utilizadas son las siguientes:

- I. La Republica.net
- II. La Nación
- III. El Financiero

3.3.3 Fuentes terciarias

Las fuentes terciarias al igual que las secundarias deben de ir de la mano y la información deber ser pertinente, en esta investigación se utilizaron además de libros, páginas de internet, se procedió a realizar entrevistas directas con las financieras para la recolección de información.

Venegas (2015) define esta fuente como “Artículos científicos de revistas reconocidas e indexadas, artículos de expertos. Se establece el nombre del artículo, nombre de la revista y el número como el año. Libros y documentos relacionados con los temas que se desarrollan” (p.66).

3.4 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCION DE LA INFORMACIÓN

Barrantes R. (2014) indica: “La observación es mera contemplación (“sentarse a ver el mundo y tomar notas”); implica adentrarnos profundamente en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones. Es una cuestión de grado. Y la “observación investigativa” no se limita al sentido de la vista, sino a todos los sentidos” (p.399).

Otro instrumento para la recolección de datos son las entrevistas, Barrantes R. (2014) define esta técnica “como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados), en estas entrevistas pueden hacerse preguntas sobre experiencias, opiniones, valores y creencias, emociones, sentimientos, hechos, historias de vida, percepciones, atribuciones, etcétera” (p.403).

Hernández (2014) indica “Las entrevistas implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los participantes; el primero hace las preguntas a cada entrevistado y anota las respuestas. Su papel es crucial, resulta una especie de filtro” (p. 233).

La técnica que se utiliza en esta investigación es la de entrevistas directas presenciales, con la persona más experta de cada financiera, para así llegar a recopilar toda la información necesaria, siendo estas conocedoras del tema a desarrollar, estas entrevistas son de forma personal y no tienen un tiempo límite por el entrevistado. No

se habla de una entrevista dirigida ni con preguntas de respuesta cerrada, sino referentes al ámbito de operaciones de las Fintech.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla N° 2
Operacionalización de variables

Objetivo Específico	Hipótesis	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
1. Describir las características generales de los negocios con Fintech, período 2018. 2. Identificar condiciones legales y operativas para el negocio Fintech en Costa Rica, período 2018. 3. Enumerar las principales características que deberían de ser consideradas para la fiscalización del negocio de Fintech en Costa Rica	A más variedad de productos y servicios financieros	Productos y servicios financieros	Producto bancario que conlleva una transacción de dinero, percibiendo a cambio normalmente un tipo de interés, acompañado de los servicios financieros, cuyo objetivo es facilitar las operaciones bancarias entre el banco y el usuario.	Lo que estas Fintech ofrecen a los clientes	Cuentas de ahorro Créditos personales y empresariales Certificados de depósito a plazo. Comercio por internet Comercio en línea Volumen de operaciones y transacciones financieras electrónicas.
	Mayor comercio electrónico	Comercio electrónico	El comercio electrónico consiste en la compra y venta de productos o servicios a través de medios electrónicos, como lo son redes sociales u otras páginas web, también hace referencia al desarrollo de operaciones comerciales.	Nueva forma de desarrollar los negocios en el siglo XXI	

Fuente. Elaboración propia

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En este capítulo se procede a analizar los resultados de la investigación, los cuales se desarrollan con base en los objetivos específicos.

4.1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LOS NEGOCIOS FINTECH

De esto se comentó en el marco teórico, ya que se considera necesario desplegar allí también las estructuras y características, ahora el objetivo consiste en la identificación de las características desde el punto de vista del administrador financiero en el sentido que debe referenciar las operaciones y los participantes en el sistema financiero, lo que se traduce en temas complejos evaluables considerando las particularidades de la operación de Fintech.

En primer lugar, es conocido que Fintech proviene de la abreviatura de las palabras Finance (Finanzas) y Technology (Tecnología). Este término, como ya se indicó resulta incluso muy desconocido para muchos. Según ASSET, Asociación Española de Financieros de Empresa, 66,70% de los profesionales financieros desconocían esta palabra y de su significado.

Las Fintech se han encargado de facilitar el acceso a los servicios financieros a sus clientes con las nuevas aplicaciones, procesos, productos o modelos de negocios en la industria de los servicios financieros, compuestos de uno o más servicios financieros complementarios y puestos a disposición del público vía Internet.

Debe tenerse en cuenta que lo que respecta a las Fintech, no necesariamente consiste en un banco. En realidad, este sector engloba a las empresas y también a los directivos con grandes conocimientos del sector financiero, como, por ejemplo: banca móvil, inversión, métodos de pago y crowdfunding, entre otros.

Es necesario indicar que crowdfunding es lo que se conoce como micro financiación, una alternativa de financiamiento para todos aquellos que tienen un proyecto en marcha, y buscan diferentes formas de financiamiento para llevarlo a cabo.

El crowdfunding funciona de la siguiente manera; lo primero es tener una idea clara de cuál es el proyecto que quiero desarrollar, buscar una plataforma de internet para vender la idea de su proyecto al público, ya sea por medio de redes sociales como YouTube, esto servirá para mostrar cual es el objetivo del negocio, y hacer que quienes vean el proyecto quieran ser parte de él, y así lograr la financiación necesaria para el desarrollo del mismo, es importante mencionar que se puede ofrecer algún tipo de recompensa a cambio de la financiación, no necesariamente tiene que ser económica, por ejemplo los patrocinios, si alguna empresa desea patrocinar financieramente su proyecto, usted puede ofrecerle mostrar su marca al público, en su proyecto.

Existen algunos tipos de crowdfunding como lo son:

Equity Crowdfunding: los inversionistas reciben una participación en la empresa a modo de accionistas.

Crowdfunding de donación: este crowdfunding va dirigido a proyectos con fines solidarios.

Crowdfunding de préstamo: en el caso de crowdfunding de préstamo, los inversionistas terminan recuperando su inversión en un periodo a futuro más intereses.

Crowdfunding de recompensa: se refiere a que los inversionistas reciben a cambio de su dinero algún artículo tangible o de servicio.

Muchas de estas empresas y de los negocios que se citan en el párrafo anterior acostumbran a ser startups y aprovechan las nuevas tecnologías para proponer y crear productos innovadores y así acercarse mucho más al consumidor.

De manera sencilla se puede describir a las startups como organizaciones que van orientadas a la capacidad de cambio especialmente desarrollada en productos y servicios, son empresas emergentes que desarrollan ideas innovadoras y que están relacionadas con el mundo digital y tecnológico, siempre orientados al cliente, estos productos o servicios son de gran innovación y altamente requeridos por el mercado, sus costos son mínimos, pero siempre obtiene grandes ganancias, también estas organizaciones suelen mantener una comunicación continua y abierta con todos los clientes.

Estas empresas buscan hacer más fácil aquellos trabajos o procesos complicados para los clientes, con el objetivo de que el mercado tenga una experiencia fácil y simplificada, normalmente son empresas grandes las que buscan innovar y desarrollar tecnologías que faciliten los procesos.

Según los resultados de la investigación, algunas ventajas que proporcionan las Fintech son:

- i. Satisfacen necesidades concretas: cada producto Fintech está orientado a solucionar problemas particulares y con una gran especialización, es decir las Fintech tienen su propio objetivo ya que buscan cubrir necesidades tanto a empresas como a clientes, como es mencionado anteriormente, Masterzon, su importancia como Fintech es haber traído inclusión para aquellos que tienen un acceso muy limitado al sistema financiero, se ha generado disrupción en Costa Rica, mejorando en los tiempos de

respuesta, disminución de costos transaccionales, así como eliminación de la necesidad de traslados físicos. Costa Rica ha sido como “Una casa modelo”, que ahora esperan replicar en la región, por otro lado Kuikicredit considera que su importancia ha sido hacer negocios y generar utilidades al final de cada mes, llegar a los medios tecnológicos de cada persona y de forma, conveniente, rápida y enfocada hacer que el consumidor obtenga un crédito sin fricción y entendiendo sus necesidades, logrando atraer clientes podrá llegar a tener altas utilidades que les permita crecer más como Fintech, y por ultimo para Impesa Hernández afirma “Somos una Fintech para brindar ventajas a los bancos, aumentando sus ingresos, reduciendo costos, estandarizando servicios y apoyándolos en sus procesos de crecimiento”. Mario Hernández, fundador y CEO de Impesa.

ii. Promueven la desaparición del papel: en la era digital no tiene sentido trabajar con papel ni realizar tareas manuales, es por lo anterior que las Fintech proporcionan un trabajo digitalizado, todo es manejado o manipulado por medio de plataformas tecnológicas, con el fin de mejorar las actividades financieras usando aquellas aplicaciones, procesos, productos o servicios financieros, que estén a disposición de los usuarios siempre y cuando el cliente cuente con vía internet y con un medio tecnológico que le facilite su actividad o transacción a realizar.

Como se mencionó anteriormente la tecnología ha sido un medio útil y factible para las personas, ya que en el país antes para realizar alguna transacción había que ir directamente a un banco o alguna entidad financiera que le permitiera hacer sus pagos, depósitos y mucho más; ahora con Fintech es únicamente necesario tener algún dispositivo tecnológico con acceso a internet que le permita realizar cualquier

tipo de transacción sin necesidad de trasladarse a ninguna entidad financiera, y evitando el gasto de papel emitido por algunas financieras a la hora de realizar transacciones o depósitos como ejemplo; Fintech llegó al país con el fin de apoyar a las entidades financieras que no contaran con herramientas digitales financieras, con estas herramientas pretenden agilizar los procesos, productos o servicios y a la vez ayudar a la desaparición de papel en el mercado.

iii. No necesita de terceros: el Fintech da la posibilidad de que uno mismo gestione cualquier tipo de información, empodera al usuario a que sea el mismo quien pueda realizar sus gestiones y que tenga el control absoluto del manejo de sus cuentas, sin necesidad de ir a un banco para que un funcionario le ayude a realizar sus transacciones.

En la actualidad, el cliente, ya sea particular, profesional o empresa, puede relacionarse económica y financieramente con herramientas elaboradas por las Fintech para realizar sus pagos, pedir o aportar préstamos, controlar sus finanzas e inversiones, etc. De este modo pasamos de antiguos múltiples sistemas como presentarse directamente a oficinas financieras, gastar tiempo en trasladarse hasta ellas, pasando a un sistema económico – financiero completamente conectado y vinculado que utiliza el vínculo de internet a la velocidad de la inmediatez, siendo este el medio requerido para que el usuario pueda hacer uso de la tecnología financiera.

Por otra parte, las Fintech se caracterizan por ser un medio ágil. Los servicios Fintech permiten una gestión mucho más fácil y más directa. El usuario tiene más control sobre lo que se está haciendo, y lo puede gestionar él mismo. Además, el sector Fintech se caracteriza por estar más dividida ya sea productos o servicios: normalmente, cada empresa Fintech ofrece soluciones muy concretas para

problemáticas específicas, como en el caso de Materzon, Kukicredit y Impesa cada una de ellas tiene su propio objetivo, teniendo claro en qué productos o servicios meta especializarse para así brindar un mejor servicio tecnológico al cliente, y hacerle su problemática a nivel financiero de forma más eficiente y ágil. El sector financiero también ofrece mucha flexibilidad, una gran ventaja para las pymes. No es necesario comprar grandes packs de productos y servicios, en muchas ocasiones estos packs incluyen cosas que no son realmente interesantes o que la empresa no necesita. Se puede contratar solamente lo que hace falta en cada momento, según las necesidades de la empresa y el momento en el que se encuentra.

iv. Gestión de Ahorro: las gestiones más rápidas y automatizadas mejoran la eficiencia empresarial. Una eficiencia que se traduce, concretamente en el caso de las finanzas, en ahorro económico y de tiempo, ya los usuarios no tendrán que dirigirse directamente a una oficina financiera para realizar sus gestiones, si no, que por medio de la tecnología siempre y cuando cuente con internet, este podrá realizar sus transacciones.

v. Flexibilidad: un concepto aplicable al 100% al Fintech. Este tipo de tecnología construye nuevos flujos de trabajo más ágiles. Por tanto, te permiten guardar datos, hacer operaciones a través de una financiación alternativa y mucho más; dónde y cuándo quieras, siempre y cuando se cuente con un medio tecnológico disponible y vía internet.

vi. Transparencia: a través de esta tecnología aplicada a las finanzas la empresa puede gestionar de una manera transparente y rápida. De este modo, Fintech se convierte en sinónimo de transparencia empresarial, como se mencionó anteriormente

las Fintech vienen con el fin de apoyar a las entidades financieras que no contaran con herramientas digitales financieras, con estas herramientas pretenden agilizar los procesos, productos o servicios.

vii. Eficiencia: la tecnología financiera es hace más eficientes y más dueños de nuestros propios movimientos financieros. Las tareas de producción ofrecen servicios muy concretos. Así, su alto grado repercute en un gran nivel de la eficiencia y de la calidad de los servicios, además de una respuesta rápida y ágil.

Tickelia. (2016). Las 5 características que debes saber sobre el sector Fintech.

España: Tickelia. Disponible en: <https://tickelia.com/es/blog/169-las-5-caracteristicas-que-debes-saber-sobre-el-sector-fintech>

4.2 CONDICIONES LEGALES Y OPERATIVAS PARA EL NEGOCIO FINTECH EN COSTA RICA

Para comprender mejor las condiciones en que se desenvuelven las Fintech, se considera necesaria una breve descripción del sistema financiero, la clasificación de la actividad financiera en sectores según las superintendencias que la fiscalizan.

En Costa Rica el sistema financiero está compuesto por las instituciones participantes que generan, captan y dirigen el ahorro, y la supervisión del sistema financiero está a cargo de cuatro superintendencias, las cuales son:

I. Superintendencia de Pensiones: SUPEN es la encargada de velar por los derechos en materia de pensiones y asegurar que se cumpla el marco normativo que regula el Sistema Nacional de Pensiones en Costa Rica.

SUPEN realiza varias funciones como autorizar, regular, supervisar y fiscalizar los planes, fondos, gestores y regímenes contemplados en el marco normativo que regula el Sistema Nacional de Pensiones en Costa Rica. También Supervisa los regímenes básicos de pensiones, los regímenes complementarios y el fondo de capitalización laboral, además atiende denuncias y consultas relacionadas con el otorgamiento de pensiones o las entidades que la administran, y por último autoriza productos relacionados con pensiones (planes, contratos, comisiones, entre otros).

II. Superintendencia General de Entidades Financieras: la SUGEF, es una institución clave para la estabilidad del sistema financiero costarricense, por otra parte, la Sugef se encarga de contribuir con la estabilidad y fortaleza del sistema financiero para preservar la confianza de la sociedad, aplicando las potestades de supervisión y

fiscalización asignadas por el ordenamiento jurídico. Algunas funciones que realiza la Sugef son:

- Velar por la estabilidad, la solidez y el funcionamiento eficiente del sistema financiero nacional.

- Fiscalizar las operaciones y actividades de las entidades bajo su control.

- Dictar las normas generales que sean necesarias para el establecimiento de prácticas bancarias sanas.

- Establecer categorías de intermediarios financieros en función del tipo, tamaño y grado de riesgo.

- Fiscalizar las operaciones de los entes autorizados por el Banco Central de Costa Rica a participar en el mercado cambiario.

- Dictar las normas generales y directrices que estime necesarias para promover la estabilidad, solvencia y transparencia de las operaciones de las entidades fiscalizadas

- Presentar informes de sus actividades de supervisión y fiscalización al Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero.

III. Superintendencia General de Seguros: SUGESE busca facilitar el desarrollo y funcionamiento del mercado de seguros costarricense, de forma transparente y eficiente.

Tiene por objeto velar por la estabilidad y el eficiente funcionamiento del mercado de seguros, así como entregar la más amplia información a los asegurados. Además, es un órgano de máxima desconcentración y adscrito al Banco Central de Costa Rica.

Funciona bajo la dirección del Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (CONASSIF), sabemos que CONASSIF es el órgano responsable de aprobar los reglamentos aplicados al sistema financiero costarricense y las políticas generales que rigen a las cuatro superintendencias. Algunas funciones de SUGESE es autorizar, regular, y supervisar a las personas físicas y jurídicas que intervengan en el negocio de seguros.

IV. Superintendencia General de valores: SUGEVAL es una entidad desconcentrada del Banco Central de Costa Rica, le corresponde “velar por la transparencia de los mercados de valores, la formación correcta de precios en ellos, la protección de los inversionistas, y la difusión de la información necesaria para la consecución de estos fines”, además En materia de protección al inversionista la SUGEVAL pone a disposición del público toda la información pública de los participantes y productos que se ofrecen en el mercado, con el fin de que pueda tomar decisiones de inversión basadas en información oportuna. Igualmente, lleva a cabo una serie de actividades gratuitas y abiertas al público en procura de la educación a los inversionistas. Por otra parte, a SUGEVAL emite certificaciones sobre los participantes y productos inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios que por Ley mantiene la Superintendencia, así como de los expedientes custodiados en el Archivo Institucional.

Todas las superintendencias anteriores las supervisa el Consejo Nacional de la Supervisión del Sistema Financiero, CONASSIF, que es el ente encargado de la coordinación del sistema.

Álvarez L. (2019) indica que bajo el concepto “FINTECH” se engloba un abanico muy amplio de posibles actividades, productos y empresas, muchas de la cuales no necesariamente pueden ser de naturaleza financiera. En ese sentido, a la fecha no existe ninguna regulación emitida por la SUGEF, que es en teoría la superintendencia a la que le compete supervisar a las actividades o entidades que se podrían catalogar como “FINTECH”, no obstante, dependiendo de la actividad que realicen algunas de éstas sí podrían llegar a tener la obligación de inscribirse ante esta Superintendencia o incluso ante otras.

Se considera que lo indicado anteriormente, es en particular válido para aquellas entidades que realicen algunas de las actividades contempladas en los Artículos 15 y 15bis de la “Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo” (Ley 7786). (Sugef), por lo tanto, deberían estar sometidas a la legislación.

4.3 ENUMERAR LAS PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS QUE DEBERÍAN DE SER CONSIDERADAS PARA LA FISCALIZACIÓN DEL NEGOCIO DE FINTECH EN COSTA RICA

Es importante recordar y explicar algunos de los aspectos que se citaron anteriormente, de cara a un posible planteamiento de regulación y fiscalización de las Fintech, como sector:

- 1) Inclusión financiera: La inclusión financiera significa, para personas físicas y empresas, tener acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan sus necesidades, transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible.

Poder tener acceso a una cuenta de transacciones es un primer paso hacia una inclusión financiera más amplia, ya que permite a las personas guardar dinero y enviar y recibir pagos. Una cuenta de transacciones también puede servir como puerta de acceso a otros servicios financieros. Por ello, garantizar que las personas de todo el mundo puedan tener acceso a una cuenta de transacciones es el centro de atención de la Iniciativa de Acceso Universal a Servicios Financieros para 2020.

La inclusión financiera se está convirtiendo en una prioridad para las autoridades, los órganos encargados de las reglamentaciones y los organismos de desarrollo a nivel mundial.

Banco Mundial. (2018). Inclusión financiera. NW Washington. Banco Mundial.

Disponible en:

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

2) Protección al consumidor: es el conjunto de normas que regulan las relaciones de consumo que nacen en la cadena de comercialización de bienes y servicios entre productores, proveedores y expendedores.

Los consumidores cuentan con algunos derechos como lo son:

A. Derecho a obtener productos con calidad e idoneidad: Derecho a obtener en el mercado, de los productores y distribuidores, bienes y servicios que reúnan unos requisitos mínimos de calidad e idoneidad para satisfacer sus necesidades.

B. Derecho a ser informado: derecho a obtener información veraz, suficiente, precisa, oportuna e idónea respecto de los productos y/o servicios que se ofrezcan o se pongan en circulación, sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.

C. Derecho a reclamar: derecho a acudir directamente al productor, proveedor o prestador de un servicio y obtener reparación integral, oportuna y adecuada de todos los daños sufridos, así como a obtener acceso a las autoridades judiciales o administrativas para el mismo propósito.

D. Derecho a obtener protección al firmar un contrato. Derecho a ser protegido de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión.

E. Derecho de elección: derecho a decidir libremente los bienes y servicios que requieran.

Por otro lado, también tienen deberes que deben cumplir, como lo son:

A. Informarse acerca de la calidad de los productos y analizar las instrucciones que para tal efecto entregue el productor o proveedor en relación con su adecuado uso, consumo, conservación e instalación.

B. Analizar con atención la información que se le suministre en los mensajes publicitarios.

C. Obrar de buena fe frente a los productores, proveedores y autoridades públicas.

D. Cumplir con las normas de reciclaje y manejo de desechos de bienes consumidos.

E. Celebrar las transacciones de bienes y servicios dentro del comercio legalmente establecido.

Industria y Comercio Superintendencia. (2019). ¿Qué es la protección al

consumidor? Colombia. Industria y Comercio Superintendencia. Disponible en:

<https://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor>

3) Preservación de la estabilidad del sistema financiero: Carlos A. (2018) indica que en nuestro entorno puede observarse una diversidad de modelos de supervisión financiera que, esencialmente, responden a tres tipos:

En primer lugar, el tradicional modelo de supervisores sectoriales, en el que diferentes instituciones se hacen cargo de la supervisión completa de cada uno de los principales sectores financieros: entidades de crédito, seguros y valores. Normalmente, en este modelo la supervisión bancaria suele ser asignada al banco central. En mi opinión este tipo de modelo está desfasado pues en la realidad actual la separación entre los tres ámbitos de la actividad financiera es cada vez más compleja y difusa. Además, cada supervisor mantiene su propio esquema de prioridades entre los aspectos prudenciales y de conducta dentro de su sector, lo que puede conducir a una insuficiente atención a uno u otro ámbito. Una segunda alternativa es el modelo de supervisor financiero único, como el existente en Alemania

o Reino Unido. En este modelo, una sola institución -que no coincide con el banco central- se encarga de vigilar tanto la solvencia como el cumplimiento de las normas de conducta de todas las entidades financieras. Este esquema debería permitir una utilización eficiente de los recursos supervisores al aprovechar las sinergias existentes en la vigilancia de las distintas actividades de cada entidad. Ahora bien, algunos ejemplos recientes en países con supervisor único ilustran los efectos de las dificultades de coordinación que en ocasiones este modelo ocasiona entre el banco central, que gestiona la liquidez del sistema, y el supervisor. Finalmente, como en el caso de la supervisión sectorial, este modelo propicia el establecimiento de una jerarquía entre la función prudencial y la de conducta en la actuación del supervisor único que puede no siempre ajustarse a la deseable desde un punto de vista social. El tercer modelo responde a una lógica de distribución de funciones por objetivos: es el denominado twin peaks, que podríamos llamar en castellano supervisores gemelos o picos gemelos, establecido en países como Holanda, Australia o Italia y al que parece caminar también Estados Unidos según los planes de la actual Administración. En este modelo todas las funciones de supervisión son asignadas a dos Instituciones distintas, aunque adecuadamente coordinadas. Una de ellas se encarga del cumplimiento de las normas de conducta por parte de los participantes en todos los mercados financieros; la otra, que normalmente coincide con el banco central, vigila la solvencia de todas las entidades financieras relevantes con o sin ficha bancaria. Este modelo garantiza la adecuada coordinación entre la gestión de la liquidez del sistema y la supervisión prudencial al residir ambas funciones en el banco central. Además, y esto es quizás su principal virtud, garantiza la adecuada atención a los dos aspectos

sobre los que se asienta la preservación de la estabilidad del sistema financiero: esto es, la solidez patrimonial de las entidades financieras y el adecuado funcionamiento de los mercados de productos y servicios financieros. (pag.8/10)

Arenillas, C. (2008). Preservar la estabilidad financiera: la crisis subprime y la supervisión financiera. España. CNMV Comisión Nacional del Mercado de Valores. Disponible en:

<http://www.carlosarenillas.es/docs/Preservar%20la%20estabilidad%20financiera.pdf>

4) Extraterritorialidad de las Fintech: Campos y Martínez (2017) afirman:

“En lo que respecta al riesgo que podría suponer la supervisión de las plataformas Fintech ubicadas fuera del territorio nacional, Pablo Blasco, representante de Fintech Spain, opina que la extraterritorialidad de las Fintech no implicaría un riesgo muy alto para el regulador, teniendo en cuenta que el marco regulatorio lo establece el propio ente y que es posible otorgar licencias modulares; además indica que, es una contradicción hablar de la seguridad de los depósitos cuando el propio regulador, Banco Central, ha rescatado bancos. Asimismo, señala que el tema de la seguridad de una Fintech - que actúa como banco, por ejemplo - podría respaldarse con el depósito que la regulación les exige, y, que no requieren contar con infraestructura física para ser fiscalizados, porque aparte de contar con los medios tecnológicos que les permite compartir información en tiempo real con el regulador, saben que se les va a exigir el depósito de seguridad” (pag.64).

Capos, Y., y Martínez, V. (2017). Necesidad de crear un marco regulatorio específico para las Fintech en el Perú. (Tesis inédita de Maestría). Universidad Esan, Lima, Perú.

5) Promoción de la competencia: es la labor que consiste en fomentar el funcionamiento competitivo de los mercados mediante diversas actuaciones dirigidas bien a los actores presentes en el mismo, bien a la propia Administración.

Así mismo mediante labor de promoción de la competencia se difunden los valores positivos asociados a la existencia de una competencia efectiva en los mercados fundamentalmente para prevenir la aparición de conductas anticompetitivas.

Junta de Andalucía. (2019). ¿Qué es la promoción de la competencia? España:

Junta de Andalucía. Disponible en:

<http://www.juntadeandalucia.es/defensacompetencia/promocion-de-la-competencia/que-es-la-promocion-de-la-competencia>

6) Prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo: La Superintendencia de Seguros de la Nación trabaja en la prevención y control de lavado de activos porque, entre otros perjuicios a la sociedad en su conjunto, es una grave amenaza a la integridad de las instituciones financieras y comerciales, produce efectos nocivos en el mercado legítimo económico mundial y porque ese dinero mal habido es utilizado también para cometer otros hechos delictivos como pagar sicarios y corrupción, volviendo más inseguro al conjunto de la ciudadanía.

De igual manera, la SSN se ocupa de prevenir el financiamiento del terrorismo porque puede ocurrir que, aunque el objetivo principal de los grupos terroristas no es financiero, detrás de toda acción terrorista existe una red de financiamiento que le da

sustento. El terrorismo puede financiarse tanto con bienes lícitos como ilícitos, en cuyo caso se encuentra íntimamente ligado al lavado de dinero.

Argentina.gob.ar. (2019). Prevención y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Argentina: Argentina. gob.ar. Recuperado en: <https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/prevencion-de-lavado-de-activos-y-financiamiento-del-terrorismo>

7) Diferencia entre ahorro e inversión: muchas veces se utiliza el ahorro y la inversión como sinónimos. Sin embargo, aunque están fuertemente relacionados, en realidad son muy diferentes. La diferencia entre los dos conceptos, fundamentalmente, es el destino del dinero. El punto común entre ambos es que no podemos disponer de nuestro dinero en ese instante.

Por un lado, se llama ahorro a aquel dinero que se guarda para poder disponer de él en el futuro. Renunciamos a gastarlo en el presente, poniéndolo en un lugar seguro y sin riesgo, pero que suele generar intereses. Estamos ahorrando cuando mantenemos nuestro dinero en efectivo, cuando lo mantenemos en una cuenta bancaria o cuando lo guardamos en un depósito, por ejemplo.

Por otro lado, se llama inversión a aquel dinero que se renuncia a gastar en el presente para que en el futuro nos aporte un dinero extra. Se asocia la inversión con la compra de un bien o un activo financiero, con la esperanza de obtener una ganancia. Esta ganancia extra que nos aporta la inversión con respecto al ahorro se debe a que con la inversión estamos arriesgando nuestro dinero, y por ello recibimos una compensación. Podemos invertir nuestro dinero en un sinnúmero de cosas, desde algo

inmaterial como la educación hasta activos financieros como las acciones, los bonos o los fondos de inversión.

Por tanto, la diferencia principal entre el ahorro y la inversión es que con la inversión, en vez de guardar el dinero, renuncias a él para que te de una rentabilidad, es decir, para sacar provecho de ese dinero e incrementar su valor.

Kiziryan. M. (2019). Diferencia entre ahorro e inversión. España: Economipedia. Recuperado en: <https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-ahorro-e-inversion.html>

La evolución de los mercados financieros es cada vez más acelerada y se sustenta en la transformación que están teniendo, desde múltiples perspectivas, los servicios que se ofrecen a los consumidores sean a través de las entidades reguladas, o bien, mediante plataformas digitales diseñadas principalmente por FINTECH's. Como en muchos países, Costa Rica prácticamente no tiene normativa que regule el tema FINTECH, el uso de tecnologías de “distributed ledger (Blockchain)” o regulaciones para el desarrollo de Smart Contracts.

Así, por regla general debería aplicarse básicamente las disposiciones del Código Civil, el Código de Comercio y la Ley No. 8454 “Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos”, que establece reglas de equivalencia funcional entre documentos físicos y los de carácter digital.

Un país que se encuentra ahorita regulando las Fintech es México, aprobó la Ley para regular las instituciones de Tecnología Financiera, que regula los servicios financieros que prestan las FINTECH, abordando temas de organización, operación y funcionamiento; incorpora principios de inclusión e innovación financiera, reglas sobre

promoción de operaciones ilícitas, neutralidad tecnológica, el financiamiento colectivo, los pagos virtuales y los activos virtuales; así como los modelos novedosos que son aquellos que utilicen herramientas o medios tecnológicos con modalidades distintas a las existentes en el mercado.

Ramírez, E. (2018). Urge Actualizar regulación Fintech. Costa Rica: La República.

net. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/urge-actualizar-regulacion-fintech>

Como referencia que se considera importante, en junio 2019, el periódico La Nación hace referencia a que en Costa Rica ya existen 25 firmas Fintech que se desarrollan exitosamente, es decir son empresas que se han dedicado a los servicios financieros que utilizan tecnologías innovadoras para construir productos pioneros y servicios disruptivos en la industria financiera.

Priscilla Gutiérrez, economista del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), aseguró que si hay un país de América Latina que cuenta con las condiciones para el desarrollo de compañías Fintech, ese es Costa Rica.

Entre las características favorables del país destacan “una infraestructura tecnológica y un capital humano calificado, con un sistema de educación sólido en las áreas de ciencia y tecnología y una proximidad a Estados Unidos que hace que el inglés se use en el ámbito empresarial, lo que facilita el contacto con empresas a nivel internacional”

De las 25 empresas identificadas en el país, estas se ubican en cinco de los 10 segmentos existentes en Fintech, entre ellos: Empresas de Tecnologías para

Instituciones Financieras (ETIF), Soluciones de Pagos, Plataformas de Financiación Alternativa, Gestión de Finanzas Empresariales y Puntaje Alternativo (Scoring).

En Costa Rica, destacan principalmente las Empresas de Tecnologías para Instituciones Financieras (ETIF), que al igual que el resto de Latinoamérica son las que tienen más auge.

Christian Schneider, especialista senior en Mercados Financieros BID explicó a La Nación que “esta realidad que vemos en Costa Rica, la vimos en Colombia y en México y se da más que nada porque son las empresas que están más cercanas del sector financiero” Vargas, M. (s.p.i.).

Vargas, M. (2019). 25 empresas Fintech crecen en Costa Rica pese a falta de

ecosistema para su desarrollo. Costa Rica. La Nación. Recuperado de:

<https://www.nacion.com/tecnologia/innovaciones/25-empresas-fintech-crecen-en-costa-rica-pese-a/FXEYPLCNUNCWNMMETSDNSX2FYU/story/>

4.4 ILUSTRACIÓN DE COSTOS

La atención y el servicio al cliente se identifican como las características principales que ofrecen las Fintech. Es posible afirmar que la popularidad actual que disfrutan está cimentada en ofertar servicios financieros que aprovechan todas las mejoras tecnológicas, para darle una respuesta casi inmediata al cliente.

Entonces, si en general, lo que más valoran los clientes de las Fintech corresponde al servicio que reciben, en consecuencia, es posible suponer que a las restantes variables se les otorga una ponderación menor, entre estos el costo que paga por los recursos que está solicitando, medidos a través de tasas de interés efectivas.

Hay que dejar claro que las Fintech son una industria que ha estado creciendo desde el colapso financiero mundial del 2007 – 2008, en consecuencia, han tenido mucho tiempo para estudiar los mercados y especializarse en la prestación de servicios.

A continuación se presentan dos ejemplos que se elaboran con base en la investigación que se ha realizado; y, en el cuadro 1, a manera de ilustración, se presenta el resumen de un crédito Fintech, vía tramitación digital, lo cual le permite otorgar un financiamiento a una entidad agroexportadora, que tiene muchos años en el mercado y se le presentó una oportunidad de negocio que debe aprovechar porque eso le permite satisfacer una mayor demanda, a la vez que absorberá a competencia.

La entidad cliente requiere de un crédito para absorber a un competidor, lo cual le traerá ventajas a lo interno y a lo externo, consolidándose en su industria. Necesita de \$1 millón, acepta pagar una tasa de interés del 15% que incluye el pago

de todos los costos financieros por adelantado (intereses, comisiones y seguros, entre otros), y el retorno del principal en un máximo de 2 años.

Las proyecciones que suministró el cliente muestran que, al cabo de 2 años habría recuperado unos \$2 millones gracias a esta inversión, es decir, duplicando el monto de la compra. Por eso es que solicita respuesta inmediata porque también hay otra entidad de la competencia que desea adquirir al competidor que va de salida, y por esta razón la entidad contactó a la Fintech, la cual, después del análisis de riesgos que se practicó, aprobó la entrega de los recursos para el siguiente día.

Tabla N° 3
Fintech A

FINTECH A			
Resumen Ejecutivo Operación # 2019_7_110			
Nombre del cliente: Sunny Products			
Costo de financiamiento para el cliente.			
Garantía: Flujo del negocio respaldado con letras de cambio.			
Nivel de Riesgo: medio.			
Industria: Agroexportador.			
Años en la industria: 25			
Destino del crédito: tomar a la competencia.			
Justificación: tiene Estados Financieros Auditados y aportó proyecciones financieras certificadas.			
Condición:	Apr obado		
Condiciones del crédito:			
Monto de la operación:	\$1.492.537		
Capital neto:	\$1.000.000		
Beneficio anticipado:	\$492.537		
Interés anual:	15% Anticipado.		
Comisión administrativa:	3% Anticipada, una sola vez.		
Plazo:	2 AÑOS		
<i>Para determinar el capital prestado total</i>			
$Cr = \frac{C}{(1-(i*t - com))}$			
Donde, Cr = Monto del Crédito C = Capital Neto a desembolsar i = tasa de Interés t = plazo com = comisión			

Fuente. Araya, J. (2019). Resumen ejecutivo Operación #2019-7-110. (s.p.i.).

De acuerdo con el cuadro anterior, la Fintech valoró la calidad del cliente considerándolo como sujeto de crédito, pero la entidad financiera se protege siempre al máximo, en el sentido de aplicar políticas que le permiten contar con coberturas y esto a pesar de que los clientes representen un riesgo aceptable, y como ejemplo de lo anterior se puede decir que la Fintech percibiría ingresos por anticipado por unos \$492.537, los cuales corresponden al monto estimado del riesgo que se puede referenciar aún mejor en forma de tasa de interés efectiva.

Aunque la entidad financiera indica que cobra 15% de intereses, al ser esto por adelantado, la realidad es que precisamente al cobrar los costos financieros anticipados, hace que la tasa de interés real se convierta en 22,17%, costo relativo por préstamo en divisas que en realidad sí se considera alto en comparación con los costos para créditos en dólares que podrían llegar a un costo financiero máximo del 15%. En realidad, en este caso la tasa efectiva supera en más de 7 puntos porcentuales a la tasa nominal, lo que se considera alto, como ya se dijo.

A continuación, se ejemplifica otro crédito Fintech: se asumen similares condiciones de tramitación digital al igual que en el caso anterior, aprovechando las mejoras tecnológicas, lo cual le permite a esta Fintech otorgar un financiamiento a un colaborador del sector público, perfil laboral alto, con ingresos salariales acordes a sus responsabilidades y además cuenta con inversiones en activos productivos que lo respaldan, él necesita \$10 mil para un asunto personal.

El departamento de crédito de la Fintech, después de practicar un análisis de riesgos, aprobó brindárselo el mismo día.

A continuación, el cuadro con el resumen ejecutivo de esta hipotética operación de crédito, relacionada con un asalariado:

Tabla N° 4
Fintech B

FINTECH B				
Resumen Ejecutivo Operación # 2019_7_220				
Iniciales del cliente: AADN				
Costo de financiamiento para el cliente.				
Garantía: Empleado Público Alto Perfil.				
Nivel de Riesgo: medio.				
Industria: Banca.				
Justificación: el cliente tiene 20 años de trayectoria en su actual empleo y aportó constancia salarial y estados bancarios.				
Destino del crédito: gastos personales.				
Condición:	Apr obado			
Condiciones del crédito:				
Cuota mensual de la operación:	\$355			
Capital neto:	\$10.000			
Interés anual:	35%	Incluye intereses, comisiones y seguros		
Plazo:	5 AÑOS			
total cuota mensuales	60			

Fuente. Araya, J. (2019). Resumen ejecutivo Operación #20119-7-220. (s.p.i.).

De acuerdo con el cuadro anterior, la entidad financiera le cargó a la operación de crédito del cliente una tasa de interés de 35%, con capitalización mensual, un plazo de 5 años que equivalen a 60 cuotas mensuales niveladas, por \$355 cada una.

Si el mismo crédito se hubiese tramitado en una entidad bancaria privada, por ejemplo, la tasa de interés podría ser la mitad, lo que equivale a una cuota mensual de solo \$238, que se considera baja con relación a la cuota de la Fintech, debido a que equivale a un ahorro monetario de \$117 mensuales, más de \$7 mil de forma acumulada.

En consecuencia, se reitera que en general se percibe que para clientes de Fintech, el aspecto tasa de interés como costo de sus operaciones, no se considera su principal prioridad, esto en cuanto a toma de sus decisiones

Con base en los argumentos anteriores, es que se considera justificable la popularidad de las Fintech, porque resuelven situaciones a diferentes sectores e industrias, como por ejemplo empresarios y asalariados, lo que supone condiciones distintas, pero de igual manera la Fintech lo lleva a cabo.

Como se describe en el artículo del periódico la Nación, en él se indica que la cantidad de Fintech en Costa Rica ha venido en aumento y en la actualidad hay 25 debidamente identificadas, lo que se considera que refleja la relativamente alta popularidad de esta industria.

También se considera que es importante mencionar que no se dispone de evidencia de que las Fintech están siendo fiscalizadas por ninguna superintendencia que corrobore la aplicación de la normativa que aplica para cada caso, porque se considera que es necesario fiscalizarlo

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIÓN GENERAL

Se considera que esta investigación cumplió con los objetivos fijados, en el sentido que contribuyó a ampliar el horizonte de conocimiento en cuanto a los negocios financieros que se apoyan en las últimas plataformas tecnológicas, conocidas como Fintech.

Lo anterior también proporciona información que puede usarse en la formulación de pautas que ayudarían en la aplicación de regulaciones específicas, mejorando el control del sector, algo que se considera absolutamente necesario e irremplazable en la actualidad.

Se concluye que las Fintech se han encargado de ofrecer a sus clientes productos y servicios financieros innovadores aprovechando las tecnologías, cada una de las aplicaciones financieras que son utilizadas por los usuarios son fáciles de usar y de entender, permitiendo esto que muchas personas y empresas puedan acceder siempre y cuando tengan un dispositivo tecnológico con internet. Esto es parte del enfoque que hacen en cuanto al servicio y atención de los clientes.

5.2 CONCLUSIONES OBJETIVOS ESPECÍFICOS

5.2.1 Describir las características generales de los negocios de las Fintech, para la comprensión de las operaciones de este sector, período 2018.

Al respecto se puede concluir que: Masterzon promueve la inclusión para aquellos clientes que tienen un acceso limitado al sistema financiero, su disrupción en Costa Rica ha mejorado los tiempos de respuesta, también genera la disminución de costos transaccionales, así como eliminación de la necesidad de traslados físicos. Costa Rica ha sido como “Una casa modelo”, que ahora esperan replicar en la región.

En el caso de Kukicredit se considera que su importancia ha sido en hacer negocios y generar utilidades al final de cada mes, llegar a los medios tecnológicos de cada persona y de forma conveniente, rápida y enfocada hacer que el consumidor obtenga un crédito sin fricción y entendiendo sus necesidades.

Mientras tanto para Impesa, se considera que tiene una visión relativa a: que son una Fintech para brindar ventajas a los bancos, aumentando sus ingresos, reduciendo costos, estandarizando servicios y apoyándolos en sus procesos de crecimiento.

5.2.2 Conclusiones con respecto al segundo objetivo: Identificar condiciones legales y operativas para el negocio Fintech en Costa Rica, período 2018

Al operar a través del sistema financiero, se concluye que las Fintech deben cumplir con todas las condiciones establecidas para la creación y operación de las empresas financieras de servicios, además de acatar la legislación que faculta a fiscalizarlas, a:

- ✓ Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, CONASSIF.
- ✓ Superintendencia General de Entidades Financieras, SUGEF,
- ✓ Superintendencia General de Pensiones, SUPEN.
- ✓ Superintendencia General de Valores, SUGEVAL.
- ✓ Superintendencia General de Seguros.

Se considera especialmente importante que tanto CONASSIF como las superintendencias tomen nota de lo que acontece en la actualidad con las Fintech, con el objetivo de que en el corto plazo se pueda aplicar la normativa vigente a las operaciones de estas entidades financieras y así disminuir riesgos que se incrementan ante la no aplicación de las leyes.

5.2.3 Conclusiones con respecto al tercer objetivo específico: enumerar las principales características que deberían de ser consideradas para la fiscalización del negocio de Fintech en Costa Rica.

Se concluye que la normativa que permita fiscalizar a las Fintech debe considerar al menos los ocho aspectos que ya se mencionaron y explicaron, esto para aprovechar las ventajas que ofrecen ese tipo de entidades financieras, pero a la vez con la intención del proteger a los clientes, estas son:

- 1) Inclusión financiera.
- 2) Protección al consumidor.
- 3) Preservación de la estabilidad del sistema financiero.
- 4) Extraterritorialidad de las Fintech.
- 5) Promoción de la competencia.
- 6) Prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
- 7) Determinación de capital mínimo exigible.
- 8) Diferencia entre ahorro e inversión.

Se considera que, si la normativa considera los ocho aspectos anteriores, habrá un mayor control de las operaciones de las Fintech por parte de las entidades encargadas de ejercer la fiscalización, además de otros aspectos que harán más transparente el actuar de estas instituciones.

5.3 RECOMENDACIONES

5.3.1 Recomendación con respecto al primer objetivo específico

Se recomienda la creación de una base de datos por parte del Conassif, con el objetivo de generar información pronta y documentada acerca de la operación de las Fintech, y que permita identificar sus actividades de negocio.

Y a partir de la documentación y pautas que procedan del Conassif, se podrán proponer las acciones necesarias destinadas a este sector, considerando que es mejor realizar actividades preventivas y no correctivas, las cuales van a estar a cargo de las distintas superintendencias.

5.3.2 Recomendación con respecto al segundo objetivo específico

Se recomienda la creación de una comisión conjunta con participación de funcionarios de las cuatro superintendencias que ya se han citado, esto bajo el dominio del Conassif, para analizar la legislación que las faculta a fiscalizar las áreas en que operan las Fintech, se considera que así se puede verificar el manejo adecuado y transparente de las actividades.

Se considera también que entre más pronta la acción de los entes citados en el párrafo anterior, será posible una normativa oportuna que ayuda a darle seguridad al mercado financiero en que interactúan las Fintech además de enviar un mensaje de transparencia a los participantes.

5.3.3 Recomendación con respecto al tercer objetivo específico

Se recomienda a los entes que deben formular y aplicar la normativa, que corroboren de que las Fintech en realidad operan en las actividades en que sea posible corroborar lo que han declarado sus operaciones, como una forma o manera de disfrutar de una licencia para operar en los sectores declarados.

Asimismo, se considera que es necesario conocer el origen de los recursos que permiten las operaciones las Fintech, y para esto hay una ley específica que faculta al Fiscalizador a exigir su cumplimiento, por lo tanto, se recomienda también darle cumplimiento.

La ley en cuestión es la Ley No. 8454 “Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos”, que establece reglas de equivalencia funcional entre documentos físicos y los de carácter digital.

GLOSARIO

Fintech: Es la unión de tecnología y finanzas con el objetivo de crear servicios financieros fáciles de contratar, entender y con un precio estandarizado que permite el acceso a un mayor número de personas y empresas, tanto inversores como prestatarios.

SUPEN: Superintendencia de Pensiones, es la encargada de velar por los derechos en materia de pensiones y asegurar que se cumpla el marco normativo que regula el Sistema Nacional de Pensiones en Costa Rica.

SUGEF: La Superintendencia General de Entidades, es una institución clave para la estabilidad del sistema financiero costarricense, por otra parte, la Sujef se encarga de contribuir con la estabilidad y fortaleza del sistema financiero para preservar la confianza de la sociedad, aplicando las potestades de supervisión y fiscalización asignadas por el ordenamiento jurídico.

SUGESE: Superintendencia General de Seguros, busca facilitar el desarrollo y funcionamiento del mercado de seguros costarricense, de forma transparente y eficiente.

CONASSIF: Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero, es el órgano responsable de aprobar los reglamentos aplicados al sistema financiero costarricense y las políticas generales que rigen a las cuatro superintendencias.

SUGEVAL: La Superintendencia General de Valores, es una entidad desconcentrada del Banco Central de Costa Rica, le corresponde “velar por la transparencia de los mercados de valores, la formación correcta de precios en ellos, la protección de los

inversionistas, y la difusión de la información necesaria para la consecución de estos fines”.

BIBLIOGRAFÍA

Arias, J. (2018). *Cinco principales cambios provocados por las fintech en el sistema bancario costarricense, 2018*. (Tesis inédita de Bachillerato). Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica.

Ames, G. (2018). Las Fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017). (Tesis inédita para optar el título profesional de Contador Público). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Argudo, C. (2017) ¿Que es el crowdfunding? España: emprendepyme.net.

Disponible en: <https://www.emprendepyme.net/que-es-el-crowdfunding.html>

Argentina.gob.ar. (2019). Prevención y control de lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Argentina: Argentina. gob.ar. Recuperado en:

<https://www.argentina.gob.ar/superintendencia-de-seguros/prevencion-de-lavado-de-activos-y-financiamiento-del-terrorismo>

Arenillas, C. (2008). Preservar la estabilidad financiera: la crisis subprime y la supervisión financiera. España. CNMV Comisión Nacional del Mercado de Valores. Disponible en:

<http://www.carlosarenillas.es/docs/Preservar%20la%20estabilidad%20financiera.pdf>

Banco Mundial. (2018). Inclusión financiera. NW Washington. Banco Mundial.

Disponible en:

<https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>

Cordero Pérez, C. (2018). Mario Hernández, el gerente bancario que se transformó en emprendedor “Fintech”. Costa Rica: El Financiero. Recuperado de:

<https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/mario-hernandez-el-gerente-bancario-que-se/DF4JPLJ2VZHIDEI7IKBA3ECJVM/story/>

Capos, Y., y Martínez, V. (2017). Necesidad de crear un marco regulatorio específico para las Fintech en el Perú. (Tesis inédita de Maestría). Universidad Esan, Lima, Perú.

Camín, R. (2011). ¿Qué son los productos y servicios financieros? España:

Overblog. Disponible en:

https://es.overblog.com/Que_son_los_productos_y_servicios_financieros-1228321767-art192223.html

Castellnou, R (2019). Los beneficios de la tecnología “Fintech” para tu empresa.

España: Captio. Disponible en: <https://www.captio.net/blog/beneficios-de-la-tecnologia-fintech-para-tu-empresa>

Flores, B. (2018). Fintechs apoyan y revolucionan sector financiero. Costa Rica: La Republica.net. Recuperado de:

<https://www.larepublica.net/noticia/fintechs-apoyan-y-revolucionan-sector-financiero>

Flores, B. (2019). Masterzon, su aliado ideal en financiamiento empresarial. Costa Rica: La Republica.net. Recuperado

de: <https://www.larepublica.net/noticia/masterzon-su-aliado-ideal-en-financiamiento-empresarial>

Fernández, H. (2018). Tecnología financiera: ¿Qué es Fintech y cómo está

revolucionando el sistema financiero? Berlín: Economía TIC. Disponible en:

<https://economytic.com/fintech/>

- Fayos, J. (2015-2016). Nuevas tecnologías en banca y Fintech. (Tesis inédita de Maestría). Universidad Politécnica de Valencia, España.
- Golan. P. (2014). Qué son los startups: su importancia y característica. Argentina: Shopify. Disponible en: <https://es.shopify.com/blog/14934065-hablemos-sobre-startups-que-son-sus-caracteristicas-e-importancia>
- Galindo, D., & Murillo, M. (2017). El impacto generado por las fintech que ofrecen servicios de pagos móviles, sobre la sustitución de canales de pago en personas bancarizadas en bogotá, Colombia. (Tesis inédita de Maestría). Colegio de Estudios Superiores de Administración- CESA, Bogotá, Colombia.
- Industria y Comercio Superintendencia. (2019). ¿Que es la protección al consumidor? Colombia. Industria y Comercio Superintendencia. Disponible en: <https://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor>
- J. Álvarez Ledezma sostiene (mensaje de correo electrónico, 17 de mayo 2019) que “no existe ninguna regulación emitida por la SUGEF que abarque todas las actividades o entidades que podrían catalogar como “Fintech”
- Junta de Andalucía. (2019). ¿Qué es la promoción de la competencia? España: Junta de Andalucía. Disponible en: <http://www.juntadeandalucia.es/defensacompetencia/promocion-de-la-competencia/que-es-la-promocion-de-la-competencia>
- Kiziryan. M. (2019). Diferencia entre ahorro e inversión. España: Economipedia. Recuperado en: <https://economipedia.com/definiciones/diferencia-entre-ahorro-e-inversion.html>

- Kuiki Credit. (2019). Comercios. Costa Rica: Kuiki Credit. Disponible en:
<https://kuikicredit.com/comercios/>
- Limón, A., y Fuentes, A. (2019). La compañía fintech Kuiki acelera el otorgamiento de créditos con FICO Analytics. Costa Rica: Fico. Recuperado de:
<https://www.fico.com/es/newsroom/la-compania-fintech-kuiki-acelera-el-otorgamiento-de-creditos-con-fico-analytics-03-19-2018>
- Lynkoo. (2012). La historia del comercio electrónico. España: Lynkoo. Recuperado de: <https://www.lynkoo.com/la-historia-del-comercio-electronico/>
- La Nación. (2015). El rigor de la Sugef. Costa Rica: La Nación. Recuperado de <https://www.nacion.com/opinion/editorial/el-rigor-de-la-sugef/4HDSEDIREVBEHL4RZIMUHL7CE4/story/>
- Martin, P. (2018). Teletrabajo y comercio electrónico, Madrid: Editorial Ministerio de Educación de España.
- Méndez, K. (2018). *“Análisis del impacto en las operaciones de las empresas “Versatile Technology costa rica” y “medios de pago fc” causado por una eventual implementación de modelo de la herramienta Finance and Technology (Fintech)”*. (Tesis inédita de Bachillerato). Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica.
- Maranto, M. & González, M. (2015). Fuentes de información. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de:
[Hernández- Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. \(2018\). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. 1° Ed. México: Mc Graw Hill.](#)

Masterzon CR S.A. (2019). ¿Qué hacemos? Costa Rica. Masterzon. Disponible en:
<https://www.masterzon.com>

Narváez, G. (2014). Selección de la muestra del trabajo de investigación. Colombia:
In SlideShare. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/gambitguille/seleccion-de-la-muestra-en-investigacion>

Ochoa, C. (2015). Muestreo probabilístico o no probabilístico. España: Netquest.
Disponible en: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>

Por eyn.net. (2018). Costa Rica: Grupo Purdy lanzó tarjeta de crédito. Honduras:
Empresas & Management. Recuperado de:
<https://www.estrategiaynegocios.net/empresasymanagement/1174955-330/costa-rica-grupo-purdy-lanz%C3%B3-tarjeta-de-cr%C3%A9dito>

Parreaguiré, F. (2017). Fintech y criptomonedas, ¿qué tanto se mueven en Costa Rica? Costa Rica: La Republica.net. Recuperado de:
<https://www.larepublica.net/noticia/fintech-y-criptomonedas-que-tanto-se-mueven-en-costa-rica>

Pérez, J., & Merino, M (2016). Comercio Electrónico. España: Definición. de.
Disponible en: <https://definicion.de/comercio-electronico/>

Picado, J. (2015). Elaboración de un modelo de negocios para la apertura de una empresa de soluciones informáticas que atienda a la micro y pequeña empresa en el centro de Heredia, para el año 2016: Universidad Hispanoamericana, Heredia, Costa Rica.

- Quintero, M., Sales, J. & Velázquez, E. (2016). Innovación y Tecnología: retos para su aplicación práctica en las empresas, Ciudad de México: Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ramírez, E. (2018). Urge Actualizar regulación Fintech. Costa Rica: La República. net. Recuperado de: <https://www.larepublica.net/noticia/urge-actualizar-regulacion-fintech>
- Redacción Contact center hub. (2014). El cliente como factor determinante en éxito en las Fintech. España: Contact Center Hub. Disponible en: <https://contactcenterhub.es/el-cliente-como-factor-determinante-de-exito-en-las-fintech-2017-17-9311/>
- Saavedra, M., & Pastrana, A., & Murphy, F., (2017). El impacto de las Fintech en las entidades financieras [archivo PDF]. Recuperado de: <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/ar/pdf/kpmg-paper-impacto-fintech-en-entidades-financieras-nov-2017.pdf>
- Soto, M. (2017). Fintech: Su evolución y la transformación de su cadena de valor. Costa Rica: Medium. Disponible en: <https://medium.com/@marvin.soto/fintech-su-evoluci%C3%B3n-y-la-transformaci%C3%B3n-de-su-cadena-de-valor-ff9ad1e2cba2>
- SIC. (2019). ¿Qué es la protección al consumidor? Colombia: Industria y Comercio. Disponible en: <http://www.sic.gov.co/que-es-la-proteccion-al-consumidor>
- Sanchez, J. (2015). Comercio electrónico sostenible: Modelo de medición. Costa Rica: Universidad Fidélitas. Recuperado

de:<https://ufidelitas.ac.cr/assets/es/publicaciones/comercio-electronico-sostenible-modelo-medicion.pdf>

SUGEVAL. (2010). Ente regulador y los supervisores del sistema financiero costarricense. Costa Rica: SUGEVAL. Disponible en:
<https://www.sugeval.fi.cr/mercadovalores/Paginas/SistemaFinanciero.aspx>

SUPEN. (2019). ¿Qué es Supen? Costa Rica: SUPEN. Disponible en:
<https://www.supen.fi.cr/funcione>

SUGESE. (2019). ¿Qué es SUGESE? Costa Rica: SUGESE. Disponible en:
<https://www.sugese.fi.cr/seccion-sobre-sugese/sobre-sugese>

SUGEVAL. (2010). Preguntas frecuentes sobre la SUGEVAL. Costa Rica: SUGEVAL. Disponible en:
<https://www.sugeval.fi.cr/preguntasfrecuentes/Paginas/SobreSUGEVAL.aspx>

Torrez, R. (2017). *Incorporación de las nuevas tecnologías al negocio bancario en España: impacto de las “Fintech”* (Tesis inédita de obtención del título de Graduado en Administración y Dirección de Empresas). Universidad Politécnica de Cartagena. Cartagena.

Tickelia. (2016). Las 5 características que debes saber sobre el sector Fintech. España: Tickelia. Disponible en: <https://tickelia.com/es/blog/169-las-5-caracteristicas-que-debes-saber-sobre-el-sector-fintech>

Visión Industrial. (2018). Tecnología Financiera: La “LEY FINTECH”. México: Visión Industrial. Disponible en: <http://www.visionindustrial.com.mx/industria/para-no-perderse/tecnologia-financiera-la-ley-fintech>

Vargas, M. (2019). 25 empresas Fintech crecen en Costa Rica pese a falta de ecosistema para su desarrollo. Costa Rica. La Nación. Recuperado de: <https://www.nacion.com/tecnologia/innovaciones/25-empresas-fintech-crecen-en-costa-rica-pese-a/FXEYPLCNUCWNMMETSDNSX2FYU/story/>

ANEXOS



ALVAREZ LEDEZMA JORGE <alvarezlj@sugef.fi.cr>

vie 17/05, 14:33

ESPINOZA QUESADA DEYLI MARIA; PEREZ AGUILAR CINDY <perezac@sugef.fi.cr>; +1 destinatarios



Responder a todos | v

Estimada Sra. Espinoza:

En relación con su estimable consulta anterior, es importante mencionar que bajo el concepto "FINTECH" se engloba un abanico muy amplio de posibles actividades, productos y empresas, muchas de la cuales no necesariamente pueden ser de naturaleza financiera. En ese sentido, a la fecha no existe ninguna regulación emitida por la SUGEF que abarque todas las actividades o entidades que podrían catalogar como "FINTECHs", no obstante, dependiendo de la actividad que realicen algunas de éstas sí podrían llegar a tener la obligación de inscribirse ante esta Superintendencia. Lo anterior, es particularmente válido para aquellas entidades que realicen algunas de las actividades contempladas en los Artículos 15 y 15bis de la "Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso No Autorizado, actividades Conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo" (Ley 7786). No obstante, para determinar si dicha inscripción resulta procedente, sería necesario analizar puntualmente la actividad de cada entidad de manera específica. Esperamos que la información le sea de utilidad.

Atentamente,



Anexo N° 1

Consulta a SUGEF

Fuente. Datos recopilados por correo electrónico.

Monserrat Vargas L.
 @mvs2017

En Costa Rica existen 25 empresas 'fintech' es decir, empresas dedicadas a los servicios financieros que utilizan tecnologías innovadoras para crear productos financieros y servicios disruptivos en la industria financiera.

A pesar de que no existe un ecosistema desarrollado para estas compañías, el país es tierra fértil para el desarrollo de este tipo de empresas, aseguró el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) este jueves, en las instalaciones de Tusas Tech University, en Avenida Escazú, tras presentar el estudio 'Fintech en Costa Rica: Hacia una revisión de los sectores financieros'.

Según detalla este informe, el ecosistema apenas se está conformando, pero todavía "cuenta con un número de startups (empresas emergentes) reducido y no hay un caso de éxito que sirva de ejemplo para el ecosistema y, con ello, dé fuerza a su propia consolidación".

Buenos augurios. Sin embargo, el futuro parece ser alentador para estas firmas, pues en el 2017, el Banco Interamericano de Desarrollo, junto con Finnovista, publicó un informe en el que se identificaron 10 emprendimientos 'fintech' en la región latinoamericana, de los cuales cinco eran de Costa Rica. En la actualidad, esas compañías siguen existiendo y ahora más bien son 15.

Patricia Gutiérrez, economista del BID, aseguró que si hay un país de América Latina que cuenta con las condiciones para el desarrollo de compañías 'fintech', ese es Costa Rica.

Entre esas características favorables del país destacan "una infraestructura tecnológica y un capital humano calificado, con un sistema de educación sólido en las áreas de ciencia y tecnología y una proximidad a Estados Unidos que hace que el inglés se use en el ámbito empresarial, lo que facilita el contacto con empresas a nivel internacional", según detalla el informe del BID.

Retos. De las 25 empresas identificadas en el país, estas se ubican en cinco de los 10 segmentos existentes en el ámbito de las 'fintech', entre ellas: empresas de tecnologías para instituciones financieras (BTP), soluciones de pagos, plataformas de financiación alternativa, gestión de finanzas empresariales y portafolio alternativo (crowdfing).

En Costa Rica, destacan principalmente las empresas de tecnologías para instituciones financieras (BTP), que, al igual que el resto de

25 firmas 'fintech' crecen aquí sin un ecosistema para su desarrollo

» Empresas ofrecen servicios financieros con tecnologías innovadoras



Según el BID, una de las mayores limitaciones al desarrollo de emprendimientos 'fintech' es la falta de recursos financieros, pese al financiamiento que muchos requieren".

Latinoamérica, son las que tienen más auge.

Christian Schneider, especialista sénior en Mercados Financieros del BID, explicó a La Nación que "esta revisión que venimos en Costa Rica, la vimos en Colombia y también en México, y se da, más que nada, porque son las empresas que están más cercanas al sector financiero".

Además, añadió: "Con la evolución de la industria, cuando se crean marcos regulatorios, cuando hay políticas públicas que promuevan este tipo de negocios, se desarrollan en otro tipo de segmentos, que pueden ser empresas dedicadas a seguros o transacciones de pagos".

Por su parte, Mario Her-

ández, fundador y CEO de la firma Ingeus, comentó un panorama alentador para esta industria dentro del territorio costarricense.

"La evolución en este tipo de industria es exponencial, no es una línea recta. Yo creo que, en cuestión de dos años, podemos llegar hasta 100 o más empresas de este tipo con el apoyo del BID, de Finnovista y con la apertura de los bancos", dijo Hernández.

Quedamos. El informe del BID también indica que existen oportunidades con el sector empresarial del país para entender cuáles eran algunas de las limitaciones con las cuales la gente trabaja y así determinar qué "la falta de financiación es las

etapas iniciales de una startup es uno de las principales limitaciones al desarrollo del emprendimiento 'fintech'".

Aún lo afirmó la gerente de Mercados de Fintech, Daniela Ariza: "La limitante número uno, sin lugar a dudas, es la falta de recursos financieros. Por lo general, las personas que desean emprender tienen capital propio, ya que la búsqueda de financiamiento tiene grandes requisitos".

Además, el informe del BID pone en evidencia que es necesario "fortalecer desde el sector público y privado el ecosistema emprendedor, apoyar las iniciativas en sus etapas iniciales y, con ello, atraer a más actores que inviertan en el ecosistema".

FINTECH EN COSTA RICA
¿A qué se dedican?

Empresas de tecnologías para instituciones financieras



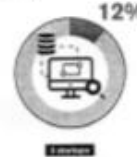
Soluciones de pago



Gestión de finanzas empresariales



Plataformas de financiación alternativa



Portafolio alternativo (crowdfing)



Anexo N° 2
 25 firmas 'fintech' crecen aquí sin un ecosistema para su desarrollo
 Fuente. La Nación

Investigación sobre Fintech Masterzon

1. Masterzon y su origen

- Cuando se fundó

R/ En el año 2016 (hace 3 años)

- Visión

R/ (La manejamos a lo interno)

- Misión

R/ Acercar a demandantes y oferentes de recursos financieros de forma eficiente y transparente.

- Políticas

R/Solo atendemos pymes. Como inversionistas solamente aceptamos Asociaciones Solidaristas.

- Valores

R/ Trabajo en equipo, Pensar en función del cliente, Innovación constante, Transparencia.

- Localización geográfica

R/ Al ser una Fintech, se puede acceder a nuestra plataforma, desde cualquier parte del mundo. Las oficinas de nuestro equipo están localizadas en Sabana Sur, San José.

- Productos (Lo que ofrecen)

R/ Factoring P2P.

Financiamiento de proyectos empresariales.

Descuento de contratos compra – venta de café para la exportación.

(Próximamente lanzaremos una Casa de Cambio Digital y otros servicios en alianza con importantes partners).

2. Masterzon y sus inicios

- Como inicio Masterzon

R/En el año 2014, 4 ex - colegas del sector bursátil (corredores y analistas) desarrollamos un software para el manejo de inversiones, en alianza con una empresa de software. En el año 2015, un socio que realizaba operaciones de factoreo a título personal, tuvo la idea de desarrollar una plataforma para la negociación de facturas directamente entre empresas emisoras de facturas e inversionistas (en ese momento desconocíamos que en Europa y en EEUU se le llamaba Fintech a ese tipo de negocio). Para este nuevo proyecto, decidimos que no haríamos una alianza con una empresa de software, sino que en lugar de ello, nos convertiríamos en una empresa de tecnología. En el año 2016, iniciamos negociaciones con 2 firmas legales de primer orden a nivel centroamericano para que asumieran el papel de fideicomiso del negocio, nos inclinamos por la fiduciaria Ata Trust Company de la firma Lexincorp Abogados. Paralelamente, realizamos una primera ronda de inversionistas, nacionales y extranjeros; finalmente escogimos a una inversionista europea como nuestra nueva socia. Fue así como Masterzon se fundó con un total de 8 accionistas. Ya para ese momento la plataforma estaba en desarrollo con aporte de los socios originales.

Tres de los socios renunciaron a nuestros trabajos, contratamos a un ingeniero de software (también del sector bursátil), también contratamos outsourcing a una ingeniera de software, alquilamos una pequeña oficina y nos pusimos a levantar el negocio. Ata Trust (el fideicomiso) por su lado, contrato una encargada de operaciones. Casi de inmediato contratamos también a un ejecutivo de mucha experiencia en el sector financiero.

Como todo inicio, el nuestro fue muy duro, con nuestras computadoras personales y siempre con un presupuesto muy ajustado. Al inicio el concepto era muy difícil de comprender por parte de los clientes.

- Cuál ha sido su evolución.

R/ Después de mucho esfuerzo, Asociaciones Solidaritas importantes se interesaron en nuestros servicios, por lo que decidimos concentrarnos en ese

nicho de inversionistas. En el año 2017 contratamos un compañero más para que nos apoyara en el área de backoffice (y otro más de forma ocasional). En el año 2018 nos trasladamos a una oficina más grande y apta para nuestro negocio. Finalmente, en enero de 2019, concretamos una segunda ronda de inversionistas, en la cual una importante institución financiera nacional compró una importante participación de Masterzon; lo cual constituye la primera adquisición de una Fintech por parte de una institución financiera nacional. Gracias a ello, mejoramos nuestra infraestructura tecnológica con equipos y licencias de última generación. Adicionalmente contratamos una programadora y un programador más.

3. Masterzon y su importancia

- Como funciona Masterzon

R/Los clientes que tienen facturas y requieren financiamiento, se matriculan en línea. En menos de 24 horas, son aceptados o rechazados. Una vez aprobados, suben sus facturas, las cuales caen en una pizarra de negociación, similar a una subasta (es 24 horas, 7 días a la semana y desde cualquier dispositivo). Una vez que se logra un acuerdo en las condiciones, directamente con el inversionista, la operación se liquida al día hábil siguiente, por parte del fideicomiso. Los clientes reciben mensajes y correos automáticos del estado de sus operaciones y pueden consultar estados de cuenta en línea.

- Cual ha sido su importancia de hacer negocios en CR.

R/ Es importante haber traído inclusión para aquellos que tienen un acceso muy limitado al sistema financiero. Hemos generado disrupción en Costa Rica, mejorando en los tiempos de respuesta, disminución de costos transaccionales, así como eliminación de la necesidad de traslados físicos. Costa Rica ha sido como "nuestra casa modelo", que ahora esperamos replicar en la región.

<https://www.larepublica.net/noticia/masterzon-su-aliado-ideal-en-financiamiento-empresarial>

Anexo N° 3

Consulta a Masterzon

Fuente. Datos recopilados por correo electrónico.



Esteban Hernández Aguiar <ehernandez@impesa.net>

Mié 20/03/2019 9:51

ESPINOZA QUESADA DEYLI MARIA



Estimada Deyli

Muchas gracias por su mensaje e interés en Impesa. Mi nombre es Esteban Hernández, soy el gerente comercial. Le agradezco indicarme que carrera está cursando. Con gusto, sin embargo por las próximas semanas estamos en un proyecto que nos tiene bastante consumidos y tengo la agenda completa.

A continuación alguna información.

Fue fundada en el año 2013 por Mario Hernández y Carlos Hernández. Tenemos licencia de miembro principal de Visa y MasterCard, esto significa que podemos emitir tarjetas de estas marcas.

Tenemos 3 productos principales:

- Monibyte - ganó en el 2015 un premio a nivel mundial como *Best Innovation in Retail and Commercial Banking*, este premio lo entregó International Banker. Monibyte es actualmente el medio de pago líder en la región. Este producto ya opera en distintos bancos desde Guatemala hasta Panamá y República Dominicana. Estamos ingresando en otros mercados www.monibyte.com
- Layla - ganó el premio *Best In Show* en Miami en el card forum. Este es un chatbot con inteligencia artificial que conectividad a los sistemas de los bancos y demás empresas.
- Brainert - es una herramienta de business intelligence que permite gestionar en tiempo real el portafolio de tarjetas de crédito.

Un logro importante es que nos hemos certificado PCI DSS, esto es el más alto estándar de seguridad de información. Podría afirmar que somos la única fintech de la región que tiene este certificado.

Espero que esta información le pueda ayudar.

Anexo Nº 4

Consulta a Impesa

Fuente. Datos recopilados por correo electrónico.