

## Fintech y Finanzas Comportamentales

Mucho más que un ramo de negocios basado en el uso de la informática para proveer servicios financieros, FinTech<sup>1</sup> es un sector compuesto por empresas innovadoras, que prometen revolucionar la forma como nos manejamos con las nuestras finanzas.

Y lo que eso tiene que ver con Finanzas Comportamentales? Todo. De la democratización del acceso a la transformación radical de la experiencia de consumo. De la desintermediación a la transición para el modelo de marketplace.

En la origen de la exclusión financiera están problemas como: la dificultad de acceso físico a las agencias bancarias para quién está lejos de las grandes ciudades; las exigencias burocráticas de los análisis de crédito; la complejidad de los productos y servicios; las tarifas y los valores mínimos para realizar operaciones; y hasta el marketing, ni siempre inclusivo.

Esa realidad está cambiándose en la velocidad de la luz, pues ya existen bancos sin agencias, aplicativos que rastrean y consideran todo el histórico financiero de la persona para establecer límites y tarjetas de créditos virtuales, contractados a partir de la indicación de quién ya es cliente. Además, ya es posible transferir dinero con facilidad por medio de aplicativos de cambio de mensajes.

En los sectores intensivos en tecnología de la información, las empresas funcionan más como facilitadoras de que como proveedoras y las personas hacen más negocios con otras de su círculo de contactos de que con instituciones. Esa mentalidad de compartimento (sharin economy), representada por empresas como Uber y Airbnb, invadió el mundo de las finanzas.

La nueva tecnología financiera debe tornarse más fácil para el usuario, entre otras cosas, comparar productos y tarifas; calcular costes; obtener acceso a extractos; realizar transacciones; cambiar de institución; analizar tendencias y cambiar impresiones con otros usuarios – lo que, al menos en tesis, tornaría el sistema más inclusivo, transparente y seguro.

Sin embargo, en ese contexto de creciente simplificación y absoluta disponibilidad de los servicios financieros, las FinTech representan tanto desafíos cuánto oportunidades para los consumidores.

Si, por un lado, contribuyen para la remoción de barreras al acceso y uso de los servicios, también pueden inducir más fácilmente al consumo y al endeudamiento excesivos.

Además, la rapidez con que la tecnología permite realizar operaciones financieras puede no dar tiempo para la necesaria reflexión, perjudicando la toma de decisiones. Un mundo financiero mediado por la tecnología puede favorecer la ocurrencia de varios sesgos, como:

- Sesgo de Confirmación: el acceso a la cantidad gigantescas de informaciones puede llevar la persona a seleccionar solamente aquellas que confirman sus opiniones;
- Sesgo de la Disponibilidad: la corriente de informaciones que llegan por el móvil (tecnología push) puede dejar el consumidor más inclinado a escoger los productos y empresas que más aparecen en las redes sociales o en los anuncios, y no necesariamente los más adecuados.

- Anclaje: datos inútiles pueden influir la elección, entonces, el consumidor puede ser inducido por informaciones desnecesarias, fornecidas junto con las esenciales;
- Efecto de Marco: la manera como los datos son presentados afecta la elección, luego, quién controla el modo como la información llega al consumidor tiene el poder de afectar su decisión; y
- Sesgo del Presente: el presente tiene más valor de que el futuro, o sea, cuándo la tarjeta de crédito fuera el propio Smartphone, que estará todo el tiempo junto al consumidor, se quedará más difícil para él resistir a algo que desea, independiente de poder pagar.

Por otro lado, la tecnología también puede contribuir para reducir el efecto de algunos sesgos, por ejemplo, por medio de la autorización de determinados procedimientos.

Un app que identifique una sobra de dinero en la cuenta, aplicando automáticamente, puede hacer con que el acto de ahorrar independa de la fuerza de voluntad y con que no falte dinero para tentaciones.

Un app que compre/venta determinados activos, según una estrategia predefinida, puede eliminar el Efecto Disposición – que es la tendencia a realizar ganancias temprano demás y perdidas tarde demás – al actuar de modo puramente lógico, sin dejarse afectar por las emociones.

Utilizar algoritmos en el lugar de creencias, opiniones y datos parciales puede ser de grande ayuda en las situaciones en que superestimamos nuestras propias habilidades (Autoconfianza Excesiva), que hacemos distinciones que solo existen en la nuestra mente (Contabilidad Mental) y que adoptamos decisiones basadas en informaciones insuficientes e imprecisas, generalizando tendencias pasadas (Sesgo de la Representatividad).

Además, como las decisiones financieras generalmente involucran alto grado de complejidad, la capacidad de procesamiento de los ordenadores puede ayudar las personas a hicieren mejores elecciones, por ejemplo, simulando diferentes escenarios, haciendo comparaciones que involucran inúmeras variables o realizando cálculos complejos.

En tesis, un inversor común podría tener acceso a las mismas herramientas de un gestor de fondos, pues el software no solo haría los cálculos, pero conseguiría interpretarlos de acuerdo con el perfil y la estrategia definidos, además de proponer revisiones periódicas del portfolio.

Por lo tanto, si usadas de modo adecuado, las nuevas tecnologías podrán contribuir para que las personas accedan los servicios financieros a cualquier hora y de cualquier lugar, consigan las mejores tasas, paguen sus cuentas en día, inviertan en los productos más adecuados a su perfil y aumentan su patrimonio al longo de la vida.

Para que eso ocurra, además de democratizar el acceso y ofrecer una mejor experiencia de consumo, es preciso que la tecnología financiera ayude el consumidor a adoptar decisiones de forma más reflejada, objetiva y neutra. E, en los casos en que la decisión sea delegada al software, es necesario garantizar que realmente sea adoptada en el mejor interés del usuario.

Cabe destacar que la CVM acabó de crear, en 7 de junio de 2016, un Núcleo de Innovación en Tecnología Financieras (FinTechHub), con el objetivo de realizar estudios,

investigaciones, supervisión y acciones educativas sobre el tema, dados los potenciales impactos sobre el mercado de capitales.

A CVM promoverá el servicio de atendimento a desarrolladores de nuevas tecnologías, bien como contenidos educacionales, eventos y parejas, con la finalidad de orientar el público sobre el asunto, por medio de su Centro Educativo.

¿Y usted? ¿Cree que las FinTech puedan revolucionar las finanzas? ¿Cómo cree que pueden contribuir para aumentar el nuestro bien estar financiero?

¡Aguardamos su comentario!