

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**TRABAJO DE FIN DE GRADO DEL DOBLE GRADO EN**

**ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESA Y DERECHO**

CURSO 2018/2019

**FINTECH Y ÉTICA**

**La inclusión de la ética en las páginas web**

**AUTOR: Julen García Pascual**

Directora: Leire San José

Bilbao, Febrero de 2019





**RESUMEN:** En el presente trabajo se analizan las nuevas empresas de tecnología financiera o *FinTech* y la inclusión de la ética. Para ello, ha sido necesario definir este concepto de *FinTech* y definir las principales características más importantes de estas empresas. A su vez, se verá si es posible establecer una relación entre la ética en las finanzas y las *FinTech*. Una vez presentados casos del sector *FinTech* en el que la ética juega un papel fundamental, se analizará la inclusión de la ética en las páginas web de 46 empresas del sector *FinTech*. Por último, se contrastará con las páginas web de entidades financieras relevantes para contrastar la hipótesis de si las empresas *FinTech* son más éticas que los bancos.

**PALABRAS CLAVE:** *FinTech*, ética, finanza, tecnología, página web, valores.

**LABURPENA:** Lan honetan, finantza teknologiako edo *FinTech*-eko enpresa berriak eta etika sartzea aztertzen dira. Helburu hau lortzeko, *FinTech* kontzeptua definitzea eta enpresa hauen ezaugarri nagusiak definitzea beharrezkoa izan da. Horrez gain, ea finantza edo *FinTech* eta etika arteko erlazioa posiblea den ikusi ahal izango dugu. Etika funtsezko papera jokatu duen *FinTech* sektoreko kasuak behin aurkeztatuta, 46 *FinTech* espreseko web orriak aztertuko ditugu etika sartzearen bila. Azkenik, *FinTech* enpresek ea bankuek baino etika gehiago duten hipotesia egiaztatzeko, emaitzak finantza erakunde garrantzitsuenen webguneekin kontrastatuko ditugu.

**HITZ GAKOAK:** *FinTech*, etika, finantza, teknologia, web orria, baloreak.

**ABSTRACT:** This document analyses the financial technology or *FinTech* companies and the inclusion of the ethic. To achieve this, it has been necessary to define the concept of *FinTech* and the essential characteristics of these companies. Furthermore, we will find out if it is possible to establish a relationship between the ethic and finances and ethic and *FinTechs*. Once shown some events from *FinTech* sector, in which ethics plays an important role, we will analyze the inclusion of ethics on websites of 46 *FinTech* companies. Finally, those results will be contrasted with the websites of relevant financial institutions in order to verify the hypothesis that *FinTech* companies are more ethical than banks.

**KEY WORDS:** *FinTech*, ethic, finance, technology, web site, values.



## INDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>7</b>
1.1. Contextualización del trabajo .....	7
1.2. Objetivo.....	8
1.3. Metodología .....	9
<b>2. APROXIMACIÓN A LAS FINTECH</b> .....	<b>11</b>
2.1. ¿Que son las <i>FinTech</i> ? Concepto y caracteres .....	11
2.2. Evolución histórica de las <i>FinTech</i> .....	17
2.3. Situación actual del sector de las <i>FinTech</i> .....	18
2.4. Convivencia entre banca tradicional y <i>FinTech</i> .....	21
<b>3. LA ÉTICA Y LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINTECH</b> .....	<b>24</b>
3.1. La ética en las finanzas .....	24
3.2. La ética en las <i>FinTech</i> .....	26
3.3. Casos del sector <i>FinTech</i> donde la ética ha jugado un papel fundamental.....	30
<b>4. ANALISIS DE LA INCLUSION DE LA ÉTICA EN LAS PÁGINAS WEB DE LAS EMPRESAS FINTECH</b> .....	<b>33</b>
4.1. Planteamiento del análisis realizado .....	33
4.2. Resultados obtenidos .....	38
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	<b>45</b>
<b>6. LIMITACIONES Y FUTURAS LINEAS</b> .....	<b>47</b>
<b>7. REFERENCIAS</b> .....	<b>48</b>
<b>ANEXO I. ENTREVISTA A FERNANDO GÓMEZ-BEZARES</b> .....	<b>51</b>
<b>ANEXO II. ENTREVISTA RAÚL GONZALEZ FABRE</b> .....	<b>53</b>
<b>ANEXO III. CUESTIONARIO A RODRIGO GARCÍA DE LA CRUZ</b> .....	<b>59</b>
<b>ANEXO IV. CUESTIONARIO A JUAN ANTONIO BALCAZAR</b> .....	<b>61</b>
<b>ANEXO V. CUESTIONARIO A SERGIO CHALBAUD</b> .....	<b>66</b>

## **INDICE DE FIGURAS Y TABLAS**

### **FIGURAS**

<b>Figura nº1: Tabla Metodológica.....</b>	<b>11</b>
<b>Figura nº2: Comparación valores relativos del análisis.....</b>	<b>41</b>

### **TABLAS**

<b>Tabla nº1: Características principales de las empresas del sector <i>FinTech</i> .....</b>	<b>14</b>
<b>Tabla nº2 Clasificación Sector <i>FinTech</i> en España y empresas.....</b>	<b>19</b>
<b>Tabla nº3: Muestra del Análisis realizado .....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla nº4: Muestra detallada de las entidades estudiadas .....</b>	<b>37</b>
<b>Tabla nº5: Puntuaciones del Análisis según el tipo de entidad.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla nº6: Puntuaciones medias y desviaciones típicas del Análisis.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla nº7: Comparación valores absolutos y relativos .....</b>	<b>40</b>

# 1. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Contextualización del trabajo

Internet ha transformado el mundo en muy pocos años, produciendo grandes cambios en muchos sectores, como en el sector turístico, la compra online de productos o la contratación de servicios. La era digital ha comenzado. El sector financiero no se queda al margen de esta revolución tecnológica. Ya en el siglo XX se consiguieron unos avances que por aquel entonces produjeron un cambio radical: el cajero automático y la tarjeta de crédito.

Actualmente, las entidades financieras tradicionales, quienes dominaban el sector financiero ofreciendo servicios como el depósito de capitales, pago, crédito y préstamos, se están viendo amenazadas por un nuevo ente, las *FinTech*, caracterizadas por su fuerte componente tecnológico y sus vanguardistas productos y servicios alternativos a la banca tradicional, siendo Internet el eje principal de su actividad.

Ante esta situación, el futuro del sector financiero es incierto y muchas de las entidades financieras se verán obligadas a cerrar. Otras se verán obligadas a realizar alianzas o directamente a adquirir empresas *FinTech*. Las 4 Grandes Compañías Tecnológicas (Google, Amazon, Facebook y Apple) también quieren su parte y están interesados en entrar en el sector financiero a través del desarrollo de productos financieros realmente innovadores. Aquellos que no se desarrollen tecnológicamente y quienes no tomen las decisiones adecuadas, no tendrán lugar en este nuevo mundo.

La importancia que tienen y van a tener en un futuro las *FinTech* es innegable. Han venido para quedarse. Como se verá más adelante, tanto la actividad de las empresas *FinTech* internacionales como nacionales han sufrido un fuerte crecimiento en los últimos años. Los beneficios que estas generan son año tras año mayores y cada vez más personas y empresas hacen uso de sus productos y servicios. Sin embargo, en este tipo de industria, no todo deben ser los beneficios. Además, tiene que haber un lugar para los valores empresariales y para la ética. ¿Dónde queda la ética de las empresas del sector *FinTech*?

Existen normas muy básicas que regulan determinados aspectos éticos mínimos. Lo legalmente exigible es en ocasiones, insuficiente o incluso no está a la altura de las exigencias actuales y las empresas se ciñen a ello, sin dar un pequeño paso más. Es aquí

donde surge un claro debate de si es necesaria una regulación o que las propias empresas se autoimpongan unos valores a través de Códigos Éticos.

Cualquier cosa que no sea relevante o esencial para el crecimiento, queda en un segundo plano. Sin unos valores, es probable que estas nuevas empresas cometan los mismos errores que sus antecesores. Es más, debido al uso de la tecnología, es posible que los problemas que se generen sean muchos mayores. Hace falta algo más. La inclusión de una ética en las *FinTech* es fundamental, dado que esto generará un impacto positivo en la sociedad, logrando captar clientes con los mismos valores y principios, creando así, a largo plazo una empresa multimillonaria.

## **1.2. Objetivo**

El gran crecimiento del sector *FinTech* en los últimos años es más que considerable. El número de *startups FinTech* se ha visto doblado en poco tiempo y hoy en día hay más de 320 *FinTech* en España (García De la Cruz). Del mismo modo, la inversión global en *FinTech* en la primera mitad de 2018 ha doblado a toda la inversión de 2017 (KPMG, 2018). El ecosistema actual proporciona el ambiente adecuado para el desarrollo de este tipo de empresas, haciendo que cada vez ganen más relevancia tanto en la economía como en la sociedad.

Este tipo de empresas se ha caracterizado por ser la alternativa ética de la banca tradicional. Sin embargo, ante este crecimiento tan relevante del sector de las finanzas tecnológicas, surge la duda de si la ética y los valores se han desplazado a un segundo plano, tal y como ha sucedido durante los años de la reciente recesión económica por parte de determinadas entidades bancarias, y de si ese calificativo de alternativa ética es puro marketing. Y es que, debido a las características de las *FinTech*, el uso de la tecnología puede lograr producir grandes beneficios en periodos de tiempo muy cortos, pudiendo llegar a entrar en conflicto los intereses personales de los directores de estas empresas con los intereses de los clientes (Chishti & Barberis, 2016, pág. 303).

Esta situación se puede ver acentuada debido a que las distintas páginas web y las aplicaciones de las empresas *FinTech* son muy sencillas y rápidas de utilizar a la hora de adquirir productos financieros. Asimismo, la impersonalidad de estas aplicaciones hace que la empatía hacia el cliente se vea perdida. Es por ello que es necesario estudiar si realmente existe una ética en las empresas *FinTech*. En este contexto, las grandes empresas del sector hacen uso de sus páginas web y de



aplicaciones para *smartphones*, para llevar a cabo sus actividades. Estas páginas web serán objeto de análisis, dado la importancia actual que tienen, debido a que en ellas encontramos, además de los productos y servicios ofrecidos, las características de las empresas y sus valores (o falta de valores). Y es que estas páginas web son el único medio a través del cual podemos analizar si una *FinTech* tiene o no valores éticos. A través del estudio de un total de 46 páginas web de empresas del sector *FinTech*, de 15 bancos éticos y de 23 entidades financieras, se analizará si existe alguna diferencia significativa de valores éticos entre las empresas del sector *FinTech* y las entidades financieras tradicionales.

Finalmente, para la consecución del objetivo principal: estudiar si realmente existe ética en las empresas *FinTech* y analizar si existe diferencia entre las empresas de este sector con las entidades financieras tradicionales, se han establecido varios sub-objetivos que ayudarán a dar un mayor enfoque al principal:

- Contextualizar la situación actual del sector *FinTech*.
- Conocer la importancia de la ética en las finanzas tecnológicas.
- Comparar la inclusión de la ética en las páginas web de empresas *FinTech*, bancos éticos y entidades financieras tradicionales.

### **1.3. Metodología**

Para la elaboración de este trabajo y para alcanzar tanto el objetivo principal como los sub-objetivos planteados en él, se han consultado diversas fuentes bibliográficas escritas, tanto primarias como secundarias, de entidades públicas y privadas, para así conocer diversos aspectos relevantes del sector, además de diversos artículos de opinión de expertos de la materia.

Respecto las fuentes utilizadas en la parte descriptiva, para conocer la realidad actual de las *FinTech*, se han utilizado Libros y Monografías de distintos expertos para abordar de manera más general el tema y conocer minuciosamente el sector de las *FinTech*. Asimismo, para profundizar acerca de la situación del sector e identificar distintos datos relevantes, se han utilizado informes y datos, de distintas entidades, como los de KPMG y Funcas y del Observatorio de Innovación y Tendencias *FinTech*.

Respecto las fuentes secundarias, las más consultadas han sido distintas publicaciones en medios de información económicos, tanto nacionales como internacionales, como *Expansión*, *El Economista* o *Forbes*, obteniendo así la

información más actualizada posible sobre el mundo de las finanzas y *FinTech*. Complementariamente, se han utilizado diversas revistas de finanzas para conocer la opinión de distintos expertos de la materia, así como lectura de diversos artículos de interés incluidos en ellas para profundizar acerca de determinados temas y adquirir nuevos conocimientos e ideas. Por otra parte, se han consultado informes de una entidad bancaria en concreto, caracterizada por ser una de las entidades que más apuesta por la innovación y tecnología: BBVA. En concreto, ha sido de gran utilidad la información publicada por el Centro de Innovación BBVA y BBVA Research, dos medios fundamentales a través de los cuales la empresa presenta opiniones de expertos, análisis técnicos y principales amenazas y oportunidades para la banca, así como la inclusión de las nuevas tecnologías en el sector.

Por último, mencionar el material audiovisual relacionado con la realidad actual de las *FinTech* y las entidades bancarias tradicionales realizado en distintas plataformas como YouTube, en la que distintos directores de entidades financieras hacían sus respectivas valoraciones y declaraciones. Destacar también diversas conferencias sobre la materia realizadas en la European Financial Planning Association (EFPA) por distintos expertos.

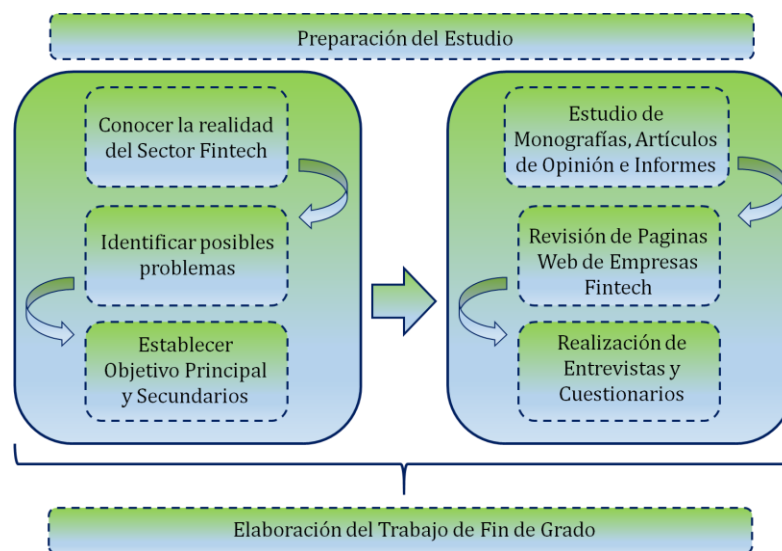
En cuanto a la parte práctica del trabajo, con el fin de comparar la inclusión de la ética de las empresas, se ha accedido y estudiado un total de 46 páginas web corporativas de las empresas *FinTech* más importantes, tanto nacionales como internacionales, según las revistas Forbes y Ecofin, con el objetivo de analizar si en ellas existe alguna mención a la ética, valores o principios éticos y establecer si existe diferencia entre ellas y los bancos tradicionales. Asimismo, se ha procedido a estudiar un total de 23 páginas web de las entidades financieras tradicionales más relevantes a nivel global y un total de 15 bancos éticos.

Por otro lado, se han realizado entrevistas y preguntas acerca de distintas cuestiones relevantes a diferentes expertos sobre la ética en las finanzas y la ética en las *FinTech*, tanto a profesores expertos de finanzas y ética, con el fin de aclarar cuestiones controvertidas y limitaciones del análisis realizado. A su vez, también se han hecho similares preguntas a quienes conocen muy bien el sector *FinTech* y las empresas que lo componen. Por ello, se ha realizado el cuestionario a dos directores ejecutivos de empresas *FinTech* muy conocidas a nivel nacional: Housers y Fintonic; y al presidente de la Asociación de Española de *FinTech* e *Insurtech* Rodrigo García de la Cruz, para

averiguar si la ética es importante y si es fundamental en la estructura de las empresas del sector.

La Figura 1 recoge de manera resumida la metodología llevada a cabo para realizar el Trabajo de Fin de Grado actual y cumplir con el objetivo en el mercado.

**Figura nº1: Tabla Metodológica**



Fuente: Elaboración propia

## 2. APROXIMACIÓN A LAS FINTECH

### 2.1. ¿Que son las *FinTech*? Concepto y caracteres

La innovación tecnológica constante producida durante los últimos años, ha creado y abaratado el desarrollo de productos y servicios digitales, prescindiendo así de los aspectos físicos, llegando incluso a dejar de utilizar, en determinados ámbitos, el dinero en efectivo a favor del dinero digital (Revista Triodos, 2018), realizando pagos a través de las tarjetas de crédito o incluso a través del móvil, gracias a aplicaciones innovadoras. Este avance en los servicios financieros facilita las transacciones entre personas, en la medida en que son ágiles y fáciles. Aquí es donde surge el sector *FinTech*.

Para conocer todo acerca del sector de las *FinTech*, en primer lugar, hay que tener claro el origen de este término. El término *FinTech* surge de la unión de dos palabras: “*finance*” y “*technology*” (finanzas y tecnología en español) (BBVA, 2018). Este término se refiere a la aplicación de las nuevas tecnologías en los distintos servicios financieros, abriéndose así a un gran abanico de oportunidades, logrando una gran accesibilidad desde cualquier lugar y a la que puede acceder prácticamente cualquier persona. Dentro se aglutinan el uso de las TIC’s o a las distintas app’s para

*Smartphones* para realizar distintas operaciones financieras, como los son pagos o préstamos entre empresas (B2B), entre empresa y cliente (B2C) o entre clientes (C2C), gestión de finanzas empresariales y personales, *Crowdfunding* (micromecenazgo)... (Chishti & Barberis, 2016, pág. 18). Se trata de un nuevo concepto de negocio que ha revolucionado el mercado financiero tanto a nivel nacional como a nivel internacional, llegando a alcanzar la cantidad de 57.9 billones de dólares invertidos a nivel global en compañías de tecnología punta, superando en los primeros 6 meses de 2018 los resultados de todo 2017 (KPMG, 2018).

En este sector se aglutinan a todas aquellas empresas que comercializan productos o servicios financieros que utilizan la tecnología más vanguardista para poder ofrecer esos productos y servicios financieros tan innovadores y alternativos a la banca tradicional, dirigidos tanto a personas físicas como a empresas. Sin embargo, el uso de estas tecnologías hace que el modo de relación entre las partes sea desintermediada y los servicios que antes eran prestados exclusivamente por entidades financieras, ahora sean prestados mediante aplicaciones vanguardistas, como por ejemplo Stripe, Fintonic o Kickstarter. Este aspecto podría no ser tan positivo como aparenta ser, y es que esta despersonalización de los servicios financieros puede generar una falta de empatía con el cliente, y afectar así a la ética de las *FinTech*.

El sector *FinTech* abarca un conjunto de empresas de una naturaleza y características especiales que les hacen diferenciarse del resto de empresas. Principalmente, las podemos diferenciar en dos grupos (Igual, 2016):

- Las *Startup's*. Se tratan de empresas de pequeño o mediano tamaño, de creación reciente y muy estrechamente vinculadas con la tecnología vanguardista, con ideas de negocios innovadoras y compuestas por expertos especializados en distintas áreas de la empresa, que aportan soluciones disruptivas apoyándose en internet. Las *Startup's* explotan nichos de mercado muy específicos, centrándose en satisfacer necesidades concretas del cliente a través del uso de la tecnología. Además, cuentan con un carácter innovador y una gran capacidad de cambio y adaptación al mercado, lo cual hace que puedan sobrevivir en un terreno en el que otras no lo harían. Estas empresas están revolucionando todo el panorama financiero debido a la rapidez y flexibilidad con las que proporcionan productos o servicios perfectamente adaptados al cliente.

Muchas de estas nuevas empresas creadas no llegan a sobrevivir en las duras condiciones del mercado y se ven obligadas a tomar la decisión de cerrar, y es que, tal y como dice Roni Grosfeld, fundador y CEO de Inlat Startups Go Global, solo un 10% de las *startups* sobreviven<sup>1</sup>. Algunas de ellas se integran en entidades financieras, siendo absorbidas por ellas o realizan acuerdos comerciales (como veremos más adelante). Sin embargo, es destacable ese pequeño porcentaje de las *Startup's*, que han logrado sobrevivir y prosperar, incluso llegando a alcanzar una valoración millonaria en diferentes ámbitos del sector. En los últimos años, revistas como Forbes han publicado rankings de las mejores empresas *FinTech*, pudiendo así encontrar empresas como GreenSky Credit, Affirm, Stripe o Credit Karma entre otras. Algunas de ellas planean incluso salir a cotizar en bolsa y otras ya cotizan en ella, es el caso de Lending Club<sup>2</sup>.

- Las GAFAs. Se trata de las empresas más punteras en el sector tecnológico: Google, Amazon, Facebook y Apple. A pesar de llevar poco tiempo en el mercado, han cosechado un éxito considerable y han logrado ser unos referentes en la economía mundial. El poder del que gozan estas empresas tecnológicas de penetrar en el mercado financiero se debe a que cuentan en su haber con millones de usuarios fieles a la marca, lo que hace que tengan un perfil perfecto para comercializar determinados productos financieros propios del sector bancario tradicional.

Si bien abarcar el negocio bancario por completo puede no ser viable debido de su alta regulación, centrarse en determinadas actividades, como los pagos, pueden incrementar el nivel de negocio de las empresas y abrir un camino hacia ese nuevo sector. Algunas de estas empresas ya se han puesto manos a la obra con servicios como el Google Wallet, que permite convertir nuestro teléfono móvil en nuestra billetera, Apple Pay y el servicio de pago entre amigos WhatsApp Pay. Amazon ya ofrece determinados servicios financieros, como un servicio de recogida de efectivo a domicilio que permite a los clientes cargar dinero en una billetera digital en India o un servicio de pago en efectivo

---

<sup>1</sup> Infobae. Víctor Ingrassia. 24 de junio de 2018 Startups: sólo el 10% sobrevive los dos primeros años.

<sup>2</sup> Bolsamanía. 12 de diciembre de 2014. Lending Club brilla en su debut en Wall Street y genera expectativas.

destinado a ser una alternativa a una tarjeta de crédito o débito en México<sup>3</sup>. Google acaba de conseguir la licencia necesaria en Lituania como *FinTech* para poder competir con los bancos de Europa en la medida en que podrá emitir dinero electrónico y proporcionar servicios de pago<sup>4</sup>.

A pesar de que las *Startup's* Stripe o Fintonic y empresas como Google y Amazon sean tan diferentes, por lo general, las empresas del sector *FinTech* presentan unas características muy similares, las cuales se recogen de manera resumida en la Tabla nº1 (Igual, 2016):

**Tabla nº1: Características principales de las empresas del sector *FinTech***

---

**CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LAS EMPRESAS DEL SECTOR FINTECH**

---

Fuerte componente tecnológico

Filosofía de innovación

Orientación a un aspecto específico de las finanzas

Orientación en un nicho de mercado específico.

---

Elaboración propia a partir de Igual (2016)

- Cuentan con un fuerte componente tecnológico. A través del uso de las plataformas tecnológicas más vanguardistas y de aplicaciones sencillas y ágiles, tratan de dar solución a las necesidades específicas de los clientes. El uso de interfaces intuitivas y transparentes resultan más atractivas y fáciles de usar para los clientes.
- Filosofía de innovación. La cultura que caracteriza a este tipo de empresas es su carácter emprendedor e innovador. Esto permite una fácil y rápida adaptación al mercado y a las nuevas necesidades de los clientes en un mercado tan cambiante. Llamamos especialmente la atención los “*Hub's*”, espacios innovadores donde los empresarios emprendedores trabajan juntos, colaboran y forman una comunidad, compartiendo ideas que ayuden a mejorar tanto sus empresas como el sector en general, adoptando una tendencia de economía colaborativa. Existen ciudades

---

<sup>3</sup> El Economista. 25 Enero de 2018. La peor pesadilla de la banca: Amazon ya ofrece servicios financieros en India y México.

<sup>4</sup> El Confidencial. 28 Diciembre 2018. Google logra licencia en Lituania como 'FinTech' para competir con la banca europea

importantes convertidas en grandes *Hub's*, como son Londres en Europa<sup>5</sup> o Nueva York y Silicon Valley en Estados Unidos<sup>6</sup>.

- Están orientadas a un aspecto específico de las finanzas. Al contrario que sucede con la banca tradicional, quienes ofrecen una gran cantidad de productos homogéneos, complejos y difíciles de entender, este tipo de empresas se centran solo en un aspecto concreto de las finanzas, ya sea el pago, préstamos, captación de fondos..., simplificando y ofreciendo un mejor servicio a los clientes, valorando la opinión de los usuarios para crear un producto o servicio cada vez mejor. Tal y como dice Sergio Chalbaud (CEO de Fintonic), “las *FinTech* pretenden resolver un problema real de los usuarios, de una manera sustancialmente mejor de la existente”.
- Están orientadas a un nicho de mercado específico. Las empresas *FinTech* se centran en satisfacer las necesidades de un grupo de personas en concreto. Principalmente, son los jóvenes quienes ven más atractivas las empresas que hacen uso de este tipo de servicios, debido a la facilidad, flexibilidad y transparencia que ofrecen a la hora de realizar distintos trámites. En cambio, aquellas personas más adultas, son más reacias a los cambios y ven con malos ojos este tipo de prácticas, debido a los riesgos que ellas pueden acaecer, principalmente, debido a la carencia de una regulación exhaustiva de estas empresas y el sector.

Nacer y desarrollarse desde el inicio en un entorno digital, supone adoptar una serie de valores y formas de trabajar que en las finanzas tradicionales no se han tenido en cuenta. Esta es, la gran diferencia del sector *FinTech* con respecto las finanzas tradicionales.

La tecnología ya está asentada en todos los ámbitos de la vida cotidiana y ello hace que muchos autores coincidan en que las *FinTech* van a cambiar el sector de las finanzas tradicionales a medio plazo, desplazando a un lado a la banca tradicional a favor de estas *Startup's*, que a pesar de ser el pilar fundamental del sector del ecosistema *FinTech*, también hay lugar para las denominadas como “gigantes de

---

<sup>5</sup> London & Partners. Thursday 19 October 2017. London is Europe's number one FinTech hub for global investors

<sup>6</sup>FinTechnews Switzerland . May 31, 2018. NY, Silicon Valley Remain Top US FinTech Hubs But Others Are Emerging.

internet” (Google, Amazon, Facebook y Apple), quienes pese a tener falta de conocimiento bancario, cuentan con una gran cantidad de datos de sus usuarios.

Los productos o servicios anteriormente citados son una muestra de cómo está cambiando el entorno actual. Tal y como cree Eric Karson, profesor de Derecho Mercantil en la Escuela de Negocios de Villanova “*a medida que pasa el tiempo, los clientes están cada vez más cómodos con lo digital, difuminándose cada vez más la separación entre vida digital y la tradicional. Así, el dinero, tanto en papel como en moneda, estarán cerca de la desaparición debido al coste de producción y al uso de las vanguardistas formas de pago*” (Chishti & Barberis, 2016, pág. 37).

Actualmente existen varios ejemplos de tecnologías que han transformando el sector de las finanzas, como son:

- Los Smartphone y la tecnología *contactless* a través de la comunicación Near Field Communication NFC, la cual permite el pago de productos en locales comerciales al instante y con tu Smartphone, a través de monederos digitales o *Wallets* sin necesidad de llevar dinero en efectivo o tarjeta. Las transacciones económicas entre particulares a través del uso de aplicaciones móviles y de internet como Bizum, son ahora más fáciles que nunca, y se pueden realizar en cualquier lugar, momento y en tiempo real.
- *Crowdfunding*. Derivado de la economía colaborativa, es una red de financiación colectiva online para proyectos de distinto tipo (películas, videojuegos, discos de música...), a través de plataformas como Kickstarter.
- El *Crowdlending*, que trata de de una tipo de financiación alternativa a la de las entidades bancarias, en las que las empresas *FinTech* son meras intermediarias entre inversores y quienes necesitan financiación.
- Prestamos P2P. Son plataformas que actúan como intermediarias, que se presentan como una alternativa de financiación tradicional poniendo en contacto a particulares para prestarse dinero.
- *Big Data*. Debido a la gran cantidad de datos que se reúnen, es necesario un análisis y comprensión de los mismos para ser aprovechados de la manera más eficiente por las distintas empresas, para ofrecer productos personalizados para cada tipo de persona.



- Robo-Advisors y la inteligencia artificial. A través de los datos proporcionados, elaborar productos y servicios adaptados a las necesidades de cada cliente. En el caso de los Robo-Advisors, estos actúan como asesores financieros digitales utilizando un sistema de algoritmos, teniendo en cuenta preferencias y características de cada usuario.
- *Blockchain*. Se trata de un libro inmodificable y compartido para registrar el historial de transacciones<sup>7</sup>, que permite el uso monedas virtuales como las Bitcoin's, entre otras.

## 2.2. Evolución histórica de las *FinTech*

El sector *FinTech* ha pasado de ser una tendencia a nivel mundial a contar con un gran número de empresas, muchas de ellas importantes y de gran tamaño, con modelos de negocio rentables. El crecimiento de este sector parece imparable. Diversos autores consideran que las principales razones que han llevado al sector a lo que es hoy son dos: la crisis financiera mundial de 2007 y la evolución tecnológica. A su vez, caben destacar otros dos factores importantes que también han incidido en el sector: el cambio en los hábitos de consumo de la sociedad y la economía colaborativa.

La inestabilidad económica surgida en 2007 culminó con una gran crisis financiera que afectó a multitud de países. El sector bancario tradicional se vio especialmente afectado, siendo así que diversas entidades fueron intervenidas e incluso rescatadas de la quiebra. Asimismo, muchos bancos se vieron envueltos en diversos conflictos jurídicos relativos al uso de cláusulas abusivas en los contratos con clientes (cláusula suelo, vencimiento anticipado, intereses moratorios excesivos...), además de distintos casos de corrupción (como los casos de Bankia y Banesto) y venta de productos financieros de difícil comprensión (como los swaps e hipotecas multidivisa). Todo ello ha provocado un rechazo y desconfianza de la sociedad ante estas entidades bancarias, que fueron acusadas como la principal causa de la crisis financiera. La falta de transparencia, los precios elevados y las altas comisiones han generado que la mala reputación de estas sea difícil de modificar (Gómez-Bezares, 2014).

La revolución tecnológica del siglo XXI supuso un antes y después, prescindiendo de los aspectos físicos en favor de productos y servicios digitales. Desde el lanzamiento del primer iPhone por Apple, la tecnología móvil ha crecido

---

<sup>7</sup> IBM. What is Blockchain? Blockchain can do for business what the internet did for communication.

exponencialmente, incorporando a los *Smartphone* redes móviles cada vez más rápidas (3G, 4G Y 5G), además de otras tecnologías, como puertos USB, Bluetooth, el almacenamiento en nube o la tecnología NFC. En este contexto de grandes avances tecnológicos, la tecnología ha permitido simplificar infinidad de procesos, proporcionando soluciones rápidas y sencillas, orientadas a los clientes, permitiendo la creación de aplicaciones que permitan infinidad de posibilidades. Unido a la facilidad de uso, proporciona un ecosistema perfecto para el crecimiento económico que ha sido hábilmente aprovechado por las empresas *FinTech*.

Las nuevas generaciones inciden con fuerza en el cambio tecnológico debido a sus hábitos de consumo. Destacan por sus características y sus necesidades específicas: son nativos digitales. Han nacido en la era de internet y utilizan los *Smartphone* para cualquier aspecto de la vida. Las redes sociales se han convertido en medios de comunicación imprescindibles para éstos, prefiriendo comunicarse a través de internet en lugar de la televisión. En la medida en que los consumidores adoptan la digitalización en distintos ámbitos de su vida, también demandan que los servicios financieros sean accesibles en cualquier momento y lugar, rápidos, de calidad y por un precio reducido (o incluso gratis). Aplicaciones como Bizum o los distintos *Wallets*, así como el sistema NFC, son perfectos a la hora de realizar pagos en establecimientos o entre particulares, sin necesidad de recurrir a monedas o billetes y sin comisiones.

Finalmente, la llamada economía colaborativa también ha contribuido al crecimiento del sector *FinTech*. Ideas de empresas como Airbnb o Uber, han sido llevadas al terreno de los servicios financieros, apareciendo conceptos como el *Crowdfunding* o *Crowdlending*, donde son las personas quienes deciden si financiar o no el desarrollo de proyectos. Por último, mencionar los *Hub's*, espacios dirigidos al desarrollo del sector a través de un aporte conjunto de ideas. A pesar de que España no se encuentra entre los grandes *Hub's* tecnológicos, a fin de potenciar el desarrollo del sector de la *FinTech* en España, el Fondo Entrepreneurs Capital Partners, FINNOVISTA, el Foro de Innovación y Tech-Rules, bajo la coordinación de Spain Financial Centre, han creado una plataforma destinada a ello.

### **2.3. Situación actual del sector de las *FinTech***

La actividad de las empresas *FinTech* nacionales han sufrido un fuerte crecimiento en los últimos años, y es que mientras que solo un 10% de las empresas se crearon entre los años 2000 a 2010, un 59% se crearon entre 2010 y 2015 y un 31%

entre 2015 y 2017 (KPMG y Funcas, 2017, pág. 22). Además, cerca del 80% de las empresas están en fase inicial o de crecimiento. Tal y como dice Rodrigo García de la Cruz (CEO de Finnovating y presidente de AEFI), “las cifras en España son positivas, y es que hoy en día hay más de 320 empresas *FinTech* y 175 *Insurtech*”. A pesar de que haya empresas del sector *FinTech* que están cambiando el mundo, no se puede generalizar, y es que muchas otras empresas no acaban de despegar o incluso se ven obligadas a cerrar. Cabe destacar de esta manera la Tabla nº2, donde se clasifican algunas las principales *startups FinTech* de España en base a las diferentes actividades que llevan a cabo, de la misma manera que Finnovating en su Mapa *FinTech* de España:

**Tabla nº2 Clasificación Sector *FinTech* en España y empresas**

CLASIFICACIÓN FINTECH	
<b>Inversión</b>	Big Bang Trading, Infobolsa, La Bolsa Virtual, Liga de Bolsa, Rankia, Senseitrade, Tradertwit, Twibex35, Accurate, Trading Motion, Asesora, BrokerPanda, Finanbest, Finzens, Fintup, Fundaia, InbestMe, Indexa Capital, SoyInversor, Investmood, Finect, Finamatrix, Fundslink, MyTAdvisor, BrainTrading, Darwinex, GlobalScale, TeleTrade, Tradingrex, Raisin, Housers, iCrowdHouse, Inveslar , Invesreal, Inviertis, Privalore, Stockcrowdin, TuCrowdfundingInmobiliario
<b>Finanzas personales</b>	AfterBanks, EADAone, Eurakos, Fintonic, Wallo, Livetonic, Arbor, Coinc, Coinscrap, GoIn, Roundmycoin, MyValue, Operoo, Sumofuturo, Whallet
<b>Infraestructura financiera</b>	Afterbanks, Crowdlending App, Debit2go, DigiteITs, Eurobits, Fintep, Fpntools, Grey Systems, Hermesti, Inglobaly, Innofis, Kubebank, Medysif, NotaKey, Pich, PrivateInvestmentsNetwork, Openfinance, Signaturit, TechRules, Tesoralia, Webfg Tech, Unnax, VDos, VisiónCredit, Bizz-IQ, ID Finance, Insight View
<b>Divisas</b>	Diswap, EBury, flywire , Kantox, Bit2me, Bitchain, Bitnovo, Coincelt, Cripto Pay, Cryptoder, Eurocoinpay, Octopocket, Pademobile, Pagobit.
<b>Préstamos</b>	Bondora, Excelend, Zank, Arboribus, Circulantis, Crosslend, Crowdfunding Safari, Ecrowd, Finvertis, Fromlab, Funding Circle, Grow.ly, Inversa, October, miCrowd, quotanda, Finanzarel, Crealsa, Novicap, PagaresYa, Lendmarket, Aplazame, instantcredit, Pagamastarde, Payin7, Seura, Iwoca, Spotcap, Inbonis, Lendrock, Milcreditosrapidos, Monedo, Kreditech, Creditea, Creditos Rapidos, Digital origin, Dineo, Kredito24, Pulpo Credit , Que bueno, Savso, vivus
<b>Equity Finance</b>	Access to Crowd, Adventureros, Bewa7er, Bolsa Social, Capital Cell, CrowdCube, Fellow Funders, Flaskfunding, Lignum Capital, Startupxplore
<b>Pagos</b>	Besepa, Checkowt, Domicilialo, Slimpay, eSignus, MoneytoPay, Bankast, ByWallet, Inespay, MarketPay, Mymoid, Pagantis, Paymatico, PaynoPain, Payxpert, Sipay, TefPay, Boletus, Nimble, Pagatelia, Paymet, PayTPV, Wayapp, Bizum, Coowry, Dinube, HeyPlease, Kuapay, Paypro, PayThunder, Pecunpay
<b>Gestorías</b>	Anfix, Billin, Burofarma, Captio, Contamoney, Checkit, Cuentica, Declarando, Debitoor, Exaccta, Exportory, Factura Directa, Finutive, Gemini, Holded, IAsesoria, Ibercheck, Icred, Interim Fintech, KeyANDCloud, Kontably, Metagest, NEO, NoMasTickets, Quaderno, Quipu, Sabbatic, Tickelia, Txerpa
<b>Distribucion de productos financieros</b>	BrickFunding, AskRobin, CrediMarket, Financlick, Funding Click, LendingSmart, Matchbanker, TuFinanziacion, Winvestify, CreditoH, ElHipotecador, Finteca, Hipoo, Raisin, Bancomparador, Busconómico, Creditsgo, Enfintech, Fibanx, HelpMyCash, HolaInversión, IAhorro, Tarjetas Online
<b>Neobanks y Challenger Banks</b>	2Getherbank, BNC10, BNext, Ipagoo

Elaboración propia a partir de Finnovating

El tamaño medio de las empresas *FinTech* españolas es de entre 5 y 15 trabajadores, y el total de ellas cuentan con más de 3.500 trabajadores expertos de distintas áreas, como ingenieros y desarrolladores de software, expertos en ciberseguridad, especialistas en marketing digital o ingenieros de datos (KPMG y Funcas, 2017). Entre las diferentes actividades en las cuales se centran las distintas empresas *FinTech* españolas destacan los préstamos, los pagos y la inversión, las cuales ocupan casi un 70%, dejando solo un 30% al resto de actividades (KPMG y Funcas, 2017).

Actualmente, existen más de 15.000 empresas *FinTech* en todo el mundo. La mayoría de ellas se concentra en Estados Unidos y Reino Unido, principales *hub's* para el desarrollo de nuevas ideas tecnológicas financieras. Tal y como dice el Informe del Observatorio de la Digitalización Financiera, España es el 6º país del mundo con mayor número de empresas *FinTech*, ascendiendo a un total de 320 empresas, cuya facturación total es mayor a 100 millones de euros. Muchas de ellas tienen pensado internacionalizarse y llegar a países de la Unión Europea y Reino Unido.

El número de operaciones realizadas, así como la inversión realizada en estas empresas crece año tras año, siendo así que la inversión global en *FinTech* aumentó considerablemente hasta junio, pasando de los 22.000 millones de USD en la segunda mitad de 2017 a un nuevo máximo de 57.900 millones de USD en la primera mitad de 2018 (KPMG, 2018).

Por último, destacar el anuncio realizado por el presidente de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), Sebastián Albella, de poner en marcha un banco de pruebas para empresas *FinTech* en España<sup>8</sup>. Se trata de un caso similar al de Reino Unido, donde la Financial Conduct Authority FCA puso en marcha un proyecto diseñado específicamente para este tipo de compañías, conocido comúnmente como “Sandbox”. De esta manera, se da la posibilidad de probar o testear novedosos productos financieros en el mercado sin necesidad de grandes inversiones, siempre con un control por parte de las autoridades.

Las *FinTech*, que combinan las finanzas tradicionales con la tecnología, y que se diferencian de la banca tradicional gracias a una nueva propuesta de valor, caracterizada por ofrecer confianza, transparencia y tecnología, las han hecho crecer hasta lo que son

---

<sup>8</sup> Finnovating. Rodrigo García de la Cruz. 25 Abril de 2017. Llega el Sandbox FinTech a España.

hoy en día. Estas empresas, que ofrecen servicios novedosos a precios menores y operando a través de aplicaciones para Smartphone ágiles y fáciles de entender, obtuvieron un gran recibimiento. El nuevo entorno al que se enfrentan los bancos es complicado y estos se verán obligados a adaptarse ante la fuerte amenaza de las emergentes *FinTech*.

#### **2.4. Convivencia entre banca tradicional y *FinTech***

El panorama actual del sector financiero está cambiando, y es que la hegemonía de la que gozaban las grandes entidades bancarias más conocidas se está viendo desplazada en favor de las vanguardistas *Startup*'s. Asimismo, existe la amenaza de que las 4 grandes, Google, Amazon, Facebook y Apple, acaben liderando este nuevo entorno financiero. En este turbulento ecosistema financiero y con unas entidades bancarias que han perdido la confianza de la sociedad, éstas podrían ver como pierden cuota de mercado a favor de las innovadoras *FinTech*. En lo que respecta al sector, a priori, las distintas empresas *FinTech*, parecen ser competidoras directas de los bancos. Sin embargo, según el informe de KPMG y Funcas (2018), solo el 20% de ellas sean competencia directa de la banca tradicional. Ante este hecho, los bancos deberían de tomar decisiones: ¿Competir? ¿Colaborar? En este apartado intentaremos dar respuesta a este problema que puede surgir.

En primer lugar, hay que tener muy en cuenta el comportamiento y el estilo de vida que llevan a cabo la sociedad. Tal y como dice Nicolás Litvinoff, economista y experto en el mercado de capitales, no todo el mundo que tiene un Smartphone tiene una cuenta bancaria. Y es que en Latino América, un 80% de la población cuenta con un Smartphone, pero solo un 50% tiene una cuenta bancaria. La tecnología es cada vez más veloz y más fácil de utilizar, y permite gran accesibilidad a todo tipo de personas. Esto hace que utilizar un Smartphone para realizar gestiones es preferible, en lugar de desplazarse a una sucursal y esperar las largas colas.

Tal y como se ha visto en los últimos años, la cantidad de sucursales en España se ha visto reducida y la tendencia es que sigan disminuyendo<sup>9</sup>. Sin embargo, estas no van a desaparecer de manera completa, pero si llegará un punto en que su importancia sea residual, y solo se acudirá para casos puntuales o importantes, dado que las nuevas

---

<sup>9</sup> Infolibre. Begoña P. Ramírez. 29 de agosto de 2017. España ha cerrado el 37% de sus oficinas bancarias desde 2008.

Economica Digital. Xavier Alegret. 24 de agosto de 2018. La gran banca se pone a dieta: cierra tres oficinas al día.

generaciones realizarán las transacciones vía internet. Tal y como dice Ole Franke (Director de Directbanking Commerzbank), “*las operaciones financieras ya no se hacen desde sucursales u oficinas, sino desde el metro, por medio de nuestro Smartphone y en tiempo real*” (DW Español). Los consumidores no quieren desplazarse hasta una sucursal bancaria a realizar una única operación financiera puntual y esperar las largas colas para poder ser atendidos cuando pueden ser realizadas desde su casa de manera sencilla.

Una ventaja con la que cuentan las empresas *FinTech* es la reducción de costes (y consecuente reducción del precio), dado que las comisiones son escasas o nulas en comparación con las de los bancos. Además, al contrario que la banca tradicional, quienes siguen unos protocolos muy burocratizados y trabajan en un horario predefinido, las *FinTech* operan 24 horas los 7 días de la semana, lo que hace que tengan una capacidad de respuestas y adaptación muy alta a las necesidades de los clientes.

Según Philippe Gelis, Cofundador y oficial ejecutivo en jefe de Kantox, la principal arma de las *FinTech* a largo plazo es el uso de la tecnología, dado que los bancos no podrán competir de manera eficiente a través de esta vía. Además, las distintas Startup’s satisfacen mejor a los clientes al ofrecer servicios sofisticados a un nicho de clientes en específico.

Sin embargo, el objetivo de las *Startup’s* no es sacar del mercado a las entidades financieras tradicionales en beneficio propio. A través de ellas, podrían escalar en su actividad y conseguir un mejor posicionamiento en el sector, así como mayores beneficios. La necesidad de digitalización de los bancos es clara<sup>10</sup> y es necesaria una estrategia que permita una mejora cualitativa, siendo las empresas *FinTech* las aliadas perfectas para ello. Además, los bancos cuentan con los clientes que las recién nacidas *Startup’s* no tienen, y éstas podrían sacar partido, en la medida en que cuentan con la tecnología necesaria para dar solución a distintos problemas de los clientes (Chishti & Barberis, 2016, pág. 272).

Por ello, una colaboración directa que aporte valor complementario a ambos tipos de compañías, ya sea permitiendo la automatización de la banca o el uso de la cartera de clientes, y que repercuta de manera positiva en el cliente final, sin la

---

<sup>10</sup> El Economista. Alexis Vegas Egea. 12 de junio de 2017. La inevitable digitalización de la banca

necesidad de gastar cantidades inmensas de dinero compitiendo, parece la mejor opción. Y es que, mientras que solo un 20% de las *FinTech* son consideradas como competidoras, un 32% son consideradas colaborativas y un 48% complementarias (KPMG y Funcas, 2018, pág. 37).

Varios Directores de entidades bancarias conocidas en España, como Isaías Reina (Director de modelos y procesos del banco Santander), Hector Borreguero (Director de Agile de BBVA), Fernando Egido (Director General Adjunto de Selfbank) o Sebastian Cortés Garcéa (Director de medios de pago, proyectos e innovación de Banco Sabadell), coinciden en que las entidades bancarias podrían incluir como *partners* o aliados importantes a las empresas *FinTech* debido al beneficio mutuo que pueden generar (Estrategias de Inversión). No solo los bancos entienden la importancia de colaborar, sino que, tal y como se puede desprender del Informe del Observatorio de la Digitalización Financiera KPMG-Funcas, son las propias *FinTech* quienes también ven a los bancos como colaboradores.

Hoy en día, ya existen diversos acuerdos de colaboración entre empresas *FinTech* y entidades financieras tradicionales:

- Vaamo, *FinTech* alemana, se ha asociado con distintos bancos e instituciones financieras reconocidas del país para llevar a cabo su negocio: proporcionar la tecnología necesaria a los bancos para ofrecer novedosos servicios. La razón es que carecen de licencia bancaria para llevar a cabo determinados servicios financieros. Actualmente son los proveedores líderes de muchas de las entidades financieras del mercado alemán.
- La colaboración entre Lending Club y Union Bank en Estado Unidos permite a la primera de ellas incrementar la base de clientes y ofrecer productos del banco, a cambio del uso de la tecnología al banco estadounidense.
- BBVA y el acuerdo de colaboración con Fintonic (optimizador financiero y un referente del mercado) para comercializar préstamos del banco a través de la aplicación, de forma rápida y sencilla, por un importe de hasta 30.000€.
- Kutxabank y Kutxabank Pay (Bizum), novedoso sistema de pago para enviar y recibir dinero al instante desde tu Smartphone.
- Bankia e Insomnia para llevar a cabo e impulsar distintos proyectos *FinTech*.

El cambio en el sector financiero ha llegado y es necesario prepararse ante la digitalización. A pesar del futuro incierto y de la gran posibilidad de escenarios, la colaboración parece ser la tendencia actual más recomendable, y es que hay muchas ventajas derivadas de la colaboración entre empresas *FinTech* y bancos tradicionales, que llevarán a un crecimiento mutuo y del sector financiero.

### **3. LA ÉTICA Y LAS EMPRESAS DEL SECTOR *FINTECH***

#### **3.1. La ética en las finanzas**

Hoy en día, las finanzas tienen un papel relevante, y es que son el motor de la economía moderna, teniendo un efecto multiplicador en ella. El sistema financiero está compuesto por un conjunto de instrumentos, intermediarios y un mercado, en el que el principal objetivo es canalizar los recursos excedentes (el ahorro) que generan determinadas unidades económicas (individuos, familias o empresas) hacia otras unidades con un gasto deficitario, a través de distintas operaciones financieras en las que se produce un trasvase de fondos entre ellas (Biggeri, 2014). De esta manera, se puede decir que las finanzas generan una función social positiva, a la hora de poner en otras manos el dinero de los ahorradores (que no se iba a utilizar), ayudando a individuos a adquirir una vivienda o a PYMES a llevar a cabo sus proyectos. Se puede decir que las finanzas nacieron con un fin social, a pesar de que los ahorradores obtuviesen una cierta rentabilidad derivado de prestar su dinero.

Sin embargo, las finanzas actuales se caracterizan por ser decisiones personales, de un agente financiero, ajeno a los ahorradores o usuarios, basadas en expectativas (Ansotegui, Gómez-Bezares y González, 2014). En las finanzas, existe una incertidumbre, ya que determinada decisión financiera puede depender de muchas reacciones anteriores, escapando así de nuestro total control. Además, lo que se pretende es maximizar el beneficio (o reducir el coste) lo máximo (o lo mínimo) posible. Dicho de otra manera, actualmente, el objetivo de las finanzas es obtener la máxima rentabilidad para un riesgo dado, llegando así a la especulación de las inversiones realizadas.

¿Pueden las finanzas y la ética ir de la mano? ¿Es posible adaptar las reglas de las finanzas y ponerlas al servicio del bien común?



Cuando se escucha la palabra ética, viene a la mente un conjunto de principios y valores morales que buscan la justicia y respeto entre los miembros de una sociedad. Y es que se tiende a ver como buenas una serie de acciones, como ayudar a quien lo necesite, decir la verdad o la humildad; y otras como malas, como mentir o el egoísmo. A pesar de no ser fácil encontrar fundamentos universalmente aceptados, se trata de principios compartidos por toda la sociedad. La ética es considerada una de las ramas de la filosofía más importantes, está directamente ligada con conceptos como la moral, los valores y la cultura y tiene que ver con el proceder de los hombres en relación a su conciencia y responsabilidad (Gurria, 1996, p.37). Por lo tanto, es posible establecer que la ética es aquella disciplina que examina los estándares morales personales o de una sociedad

El término “ética” deriva del griego “*ethos*”, que significa costumbre. Aristóteles ha definido la ética como “*la doctrina de las costumbres que van encaminadas a la consecución de un fin justo*”. La Real Academia Española define la ética como el conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida. Por lo que, de manera sencilla, se puede decir que por ética se entiende aquellas normas que regulan el comportamiento de las personas, tanto a nivel individual como colectivo, teniendo como base unos valores que permitan lograr el bien común.

Tal y como dice Fernández Fernández (2008), la actividad financiera es actividad humana, por lo que es susceptible de ser enjuiciada y orientada desde consideraciones éticas. Y es que el ser humano, al contrario que los animales, quienes se mueven por instintos, o las máquinas, que se mueven por programación, el ser humano es capaz de elegir, de manera intencionada, racional y por su propia voluntad. Por ello, es posible establecer una relación entre la Ética y las Finanzas.

Se piensa que la función de las finanzas era obtener beneficios y maximizar la rentabilidad, sin importar dónde o como se inviertan los capitales. Las distintas entidades financieras y profesionales financieros deberían tener ciertas obligaciones (además de aquellas establecidas por la ley y contractualmente) con respecto la sociedad en su conjunto, al ser los intermediarios quienes canalizan grandes sumas de dinero, con la capacidad de elegir dónde invertirlas, teniendo la capacidad de invertirlas en proyectos socialmente sostenibles. Esto ha propiciado la aparición de las finanzas éticas o bancos éticos, que no solo tienen que ver con el aspecto económico, sino también con aspectos sociales o medioambientales, atendiendo a los intereses de distintos miembros

de la sociedad. Es decir, van dirigidas a fomentar un desarrollo social, basadas en la justicia.

La banca ética es una clara alternativa que afronta resolver situaciones de injusticia, con el fin de crear una sociedad más justa. Se podría definir la banca ética como “*aquella que garantiza, de forma transparente, que el dinero que se le confía a la entidad se invierte no solo conforme a criterios de rentabilidad económica, sino también, social y medioambiental*” (Alsina, 2002, pág. 29).

En la actualidad, la ética en las finanzas se está convirtiendo en una característica muy importante, surgiendo nuevas entidades, como la banca ética, que se alejan del modelo tradicional de finanzas, poniendo en marcha distintas acciones caracterizadas por promover una cultura más solidaria y justa en la sociedad.

### **3.2. La ética en las *FinTech***

Como ya se ha dicho anteriormente, las *FinTech* cada vez están ganando más importancia en la economía actual, pudiendo llegar a convertirse en el eje central de las finanzas. Y es que en los primeros 6 meses de este año 2018, la inversión global en empresas de tecnología financiera alcanzó: 57.9 billones de Dólares y 875 acuerdos (KPMG, 2018).

Las *FinTech* han transformado la forma en que los bancos ofrecen servicios financieros a los clientes y cambiado las formas tradicionales de inversión, facilitando el acceso a los distintos servicios financieros a todo tipo de colectivos gracias a internet.

Como bien es sabido, actualmente, las finanzas son un pilar fundamental de la economía actual, y es que ayuda tanto a consumidores como a pequeñas y medianas empresas a obtener el crédito necesario para llevar a cabo distintos proyectos. En el caso de consumidores, estos ven necesaria cierta ayuda económica para adquirir una vivienda; en el caso de las PYMES, un préstamo de dinero suele ser necesario para llevar a cabo su actividad o un proyecto innovador. Huelga decir que no todo es positivo respecto de las finanzas. Y es que, no hay más que mirar unos años atrás, en el periodo de crisis económica, en el que determinadas empresas no pensaron en si su actuación era correcta o no, si no que solo estaban enfocadas en lograr un mayor beneficio.

En el caso de las empresas *FinTech*, podría surgir un problema mayor respecto a la falta de valores éticos. Estas *Startups* podrían verse expuestas a mayores problemas a los cuales se expusieron sus antecesoras, las entidades bancarias, debido a que, el uso de

la tecnología produce un efecto multiplicador en la economía (Chishti & Barberis, 2016, pág. 303), capaz de generar grandes beneficios en muy poco tiempo, pudiendo así traspasar esa fina línea de lo ético. Ese efecto multiplicador también provoca que las pérdidas que se generen en un breve periodo de tiempo sean también muchos mayores.

¿Es posible establecer una conexión entre ética y *FinTech*? De la misma manera que es posible establecer una relación entre ética y las finanzas, es posible establecer una relación entre ética y *FinTech*. Al igual que en el primer caso, las finanzas tecnológicas también son susceptibles de analizar de manera ética, más aun, cuando en estos casos el contacto humano desaparece y es más difícil empatizar con aquella persona al otro lado de la pantalla del ordenador o del teléfono móvil. Está claro que varias cuestiones éticas relacionadas con *FinTech* deben ingresar al debate público.

En primer lugar, llama la atención como muchos hacen referencia a que las *FinTech* son “la nueva forma de invertir alternativa a la banca tradicional” (KPMG y Funcas, 2018)<sup>11</sup>. A raíz de la crisis financiera de 2007 y de las conductas llevadas a cabo por distintas entidades, una alternativa que contase con unos valores que promuevan la transparencia, preocupación por el entorno, los empleados y la comunidad en general, es muy atractiva para la sociedad.

La mayoría de las empresas *FinTech* encuestadas en el informe de KPMG y Funcas *FinTech*, innovación al servicio del cliente, incluyen en sus estrategias objetivos de Responsabilidad Social Corporativa. Más de un 70% establece medidas para prevenir el Blanqueo de Capitales y un 58% aboga por el cumplimiento antifraude. También llama la atención que un 67% están a favor del cumplimiento de las leyes fiscales y más de la mitad cuentan con una política de buena gobernanza y en favor de la transparencia de la información.

El hecho de proclamarse como la “alternativa a la banca tradicional” más bien parece una estrategia de puro marketing, para poder diferenciarse de la competencia (las entidades bancarias tradicionales en este caso o incluso entidades de banca ética) y ganar cuota en un mercado en el que aún no gozan de la cartera de clientes que tienen la banca tradicional. Como se ve más adelante, muy pocas empresas del sector muestran en sus páginas web corporativas los valores éticos de los cuales alardean y los

---

<sup>11</sup> Consenso del Mercado. 14 de marzo de 2018. *FinTech*: alternativas a la banca tradicional. Expansion. Ana Cabanillas. 11 de noviembre de 2015. Las 'FinTech', la alternativa 'online' a la banca tradicional  
El Confidencial. Jorge Antón Sanz. 31 de agosto de 2018. 'FinTech' como alternativa de inversión

diferencias de los bancos. Sin embargo, el hecho de que no se expliciten no quiere decir que no se tengan en cuenta.

En segundo lugar, decir que el hecho de comprar algún producto financiero a través de móviles o tablets tiene riesgos, y es que el pequeño tamaño de las pantallas táctiles y la inmediatez en la aceptación de las compras puede llegar a limitar la capacidad del consumidor de comprender qué es lo que está adquiriendo por internet. Detrás de esas interfaces diseñadas por estas empresas *FinTech*, existe todo un elenco de productos y servicios financieros difíciles de comprender para el cliente medio.

Por ello, es necesario desarrollar aplicaciones o interfaces lo suficientemente fáciles de utilizar, intuitivas y adaptas al cliente estándar que permitan saber qué es exactamente lo que se está comprando. Sin embargo, el hecho de que sea el propio consumidor quien realiza las inversiones puede no ser la mejor opción, dado que el nivel medio de conocimientos financieros deja mucho que desear. El fracaso de los jóvenes en el Informe PISA de 2015, lo demuestra, y es que los más jóvenes no distinguen cuestiones básicas que el cliente o consumidor medio deberían conocer, como que es el interés simple y el interés compuesto. A pesar de ello, es el propio cliente quien realiza las inversiones a través de las aplicaciones. El hecho de que no haya ninguna persona o asesor que explique los productos que estas adquiriendo es un gran problema. Más aun cuando las empresas tecnológicas lo soluciones con un “términos y condiciones generales” de tamaño de letra diminuto y de complicado lenguaje.

Estos términos que son leídos por muy pocos consumidores, siendo así que el 88% de los consumidores<sup>12</sup> aceptan los términos y condiciones generales sin ni siquiera haberlos leído, a pesar de que en ellos se encuentren cláusulas muy importantes y de gran repercusión económica a la hora contratar ese producto o servicio. Asimismo, dado que es el propio consumidor, carente de conocimientos y de información necesaria para tomar una decisión adecuada, quien realiza la adquisición de este producto financiero, significa que el riesgo es asumido por él mismo, un riesgo del que no se es capaz de entender su alcance.

Otra cuestión que se puede traer a colación es el uso ético de la información y de los datos que los consumidores de estos servicios y productos financieros proporcionan

---

<sup>12</sup> OCU. 7 de marzo de 2018. El 88% de los usuarios acepta los términos y condiciones en internet sin leerlos.

a las empresas. La sencillez a la hora de adquirir determinados productos gracias a los dispositivos cada vez mejor adaptados, hacen que cada vez más personas realicen sus gestiones a través de estas aplicaciones, volcando todos sus datos personales. Con un simple “click” se aceptan los términos y condiciones de las empresas sin saber exactamente qué es lo que se acepta, dado que gran parte de los clientes rara vez se leen estos términos. A menudo, dichas condiciones contienen cláusulas que otorgan a la plataforma el derecho a utilizar los datos del cliente con fines comerciales o simplemente guardarlos en un repositorio de datos históricos.

Una gran opción que podrían tener en cuenta las *FinTech* es dar el poder a los clientes para deshabilitar el uso de esa información personal o determinados aspectos de ella. En cuanto al uso de esa información, compartir con los clientes informes donde se muestre que información, para que y con quien es compartida sería un pilar fundamental de transparencia que las empresas *FinTech* podrían usar a su favor. Incluso podrían ir más allá, dando la oportunidad al cliente de decidir y controlar, permitiéndole elegir con quién puede compartirse los datos, qué tipo de datos pueden compartirse y para qué actividad. Y es que no basta con informar al cliente de que se está haciendo uso de su información, sino que también se debe dar la opción de elegir si se quieren que nuestros datos sean usados.

Elaborar una ética de las finanzas es complicado por varias razones (Ansotegui, Gómez-Bezares, González, 2014, pág. 45-50). De esta misma manera, elaborar unos criterios éticos para las *FinTech* es, si cabe, aún más complicado. Las razones que aluden determinados autores respecto de las finanzas, se pueden aplicar también a las *FinTech*, siendo necesaria una adaptación a las características del sector, así como nombrar alguna que otra no establecida en las finanzas.

- La toma de decisiones en las finanzas es impersonal, con escaso contacto con el ser humano. Además, en las finanzas raramente se piensa en la otra persona, sino mas bien en como irán los mercados y si se sacará la suficiente rentabilidad. En las *FinTech*, este carácter impersonal se ve acentuado, dado que las distintas operaciones financieras se hacen a través de ordenadores o *smartphones*. El decisor real (el financiero profesional) se encarga de programar los ordenadores, para mover el dinero del inversor de un lado a otro y sacar la máxima rentabilidad, sin importar en donde ni como se invierta.

- Las decisiones se toman sobre la base de maximizar la rentabilidad asociada a un riesgo determinado. Se tiene como principio base la regla de la microeconomía enseñada en todas las facultades de economía: maximizar el beneficio. Sin embargo, la clave de la moralidad no es maximizar, sino equilibrar.
- Las asimetrías de información inevitables entre el ahorrador que dispone los recursos y los agentes financieros quien toman las decisiones.
- Existen conflictos de intereses entre el agente financiero y el ahorrador cliente. El hecho de que las finanzas tecnológicas se caractericen por ser más impersonales que las tradicionales, puede generar una persecución del interés personal por encima de los del cliente, debido a que se pierde empatía con el cliente.
- El riesgo ya no recae sobre el profesional o asesor, sino que el riesgo lo tiene el consumidor, ya que es él quien, a través de los dispositivos móviles y ordenadores, realiza las órdenes de compraventa y gestiona sus activos. Esta situación, unida al carente conocimiento financiero del consumidor medio, produce grandes problemas éticos necesarios resolver.
- Por último, las finanzas puede afectar al conjunto de la economía, como ha sucedido en la crisis de 2007. Internet produce un efecto multiplicador en la economía, logrando estar todos interconectados y poder lograr grandes operaciones en segundos. Un fallo en este sistema tecnológico podría generar una caída sistema de la economía mundial, con grandes consecuencias para la sociedad en su conjunto.

### **3.3. Casos del sector *FinTech* donde la ética ha jugado un papel fundamental**

Se está viendo el nacimiento y crecimiento de un sector en la vanguardia de lo tecnológico. A pesar de su temprana edad, no se ha podido evitar que ya existan casos en los cuales la ética, o más bien su falta, ha jugado un papel fundamental. A pesar de que las *FinTech* resulten ser algo tan novedoso y que se posiciona como alternativa a la banca tradicional, existen ejemplos de empresas que traspasaron la fina línea de lo ético

y no ético, recordando así los errores cometidos por los bancos. Son los casos de Wonga<sup>13</sup>, Mozido<sup>14</sup> y Wiznik<sup>15</sup>.

El primero de ellos tuvo lugar en 2014, cuando la Autoridad de Conducta Financiera FCA (Financial Conduct Authority) de Reino Unido solicitó a Wonga información acerca del volumen de impagados, debido a su tasa de morosidad tan baja, ya que se sospechaba que para evaluar la capacidad de los clientes no se estaban usando criterios adecuados. Se descubrió que “aproximadamente 330.000 clientes que se excedieran de 30 días de mora, verían cancelados los balances de sus préstamos y no deberán nada a Wonga”; además de que “aproximadamente 45.000 clientes que estén entre 0 y 29 días de mora, se les requerirá el pago de su deuda sin intereses, y tendrán la opción de pagar su deuda durante un periodo no superior a 4 meses”. Todo ello a través del envío de cartas desde bufetes de abogados inexistentes y utilizando amenazas de emprender acciones legales en caso de impago. Debido a esto, la FCA ha estado trabajando con Wonga para poder identificar otras posibles anomalías a la hora de llevar a cabo su actividad y realizar alguna acción correctiva. Ante esta situación, Wonga actuó rápidamente para poder arreglar las cosas con sus clientes, a través de un programa de reparación, así como mejorar aspectos diferentes de la gestión de préstamos.

El caso de Mozido es mucho más actual y diferente del anterior. Mozido Inc. se trata de una multinacional americana que diseña, desarrolla y proporciona soluciones de pago y comercio móvil a nivel mundial. En marzo de 2018, La Comisión de Mercados y Valores SEC (Securities and Exchange Commission) de Estados Unidos, acusó a Michael Liberty, su fundador, por engañar y estafar a sus inversores mediante inversiones en compañías ficticias en lugar de en Mozido, llegando así a robar gran parte de los 48 millones de dólares recaudados. Tal y como se dice en la demanda de SEC, Michael Liberty realizó transacciones utilizando el dinero de sus inversores para diluir sus intereses y engañar a los inversores para que intercambiaban valores que valen un 90% menos de su valor. Los compradores buscaban invertir en una empresa innovadora y atractiva, y, sin embargo, no sabían lo que estaban comprando. Muchos

---

<sup>13</sup> Financial Conduct Authority. 2 November 2014. Wonga to make major changes to affordability criteria following discussions with the FCA.

<sup>14</sup> Finextra. 3 April 2018. SEC charges FinTech company founder with scheme to defraud investors

<sup>15</sup> Legal Today. 8 de Agosto de 2017. Las tarjetas revolving aplican intereses usureros: un TAE tres veces más alto

directivos al igual que Michael Liberty han puesto sus intereses por encima de los de la propia empresa y de sus accionistas.

Destacar, el caso Wiznik dado su cercanía. La Sentencia número 27/2018, de 27 de marzo, del Juzgado de Primera Instancia de Grado (Asturias) declaró como nulo un contrato de “tarjeta revolving”. Este producto viene a ser un crédito de consumo para poder aplazar los pagos de las compras efectuadas. De manera resumida, Wiznik impuso en el contrato objeto de la sentencia un tipo de interés TAE inicial de un 24,6%, que fue aumentado paulatinamente. Dicho interés estaba muy por encima del tipo de interés medio de aquel momento, que rondaba el 10%. Para este caso, se tuvo muy en cuenta la sentencia del Tribunal Supremo 628/2015, de 25 de noviembre de 2015, la cual definió como usura “*aquellos intereses que dupliquen el interés medio del mercado*”, concretando así el artículo 1 de la Ley de Represión de la Usura (Ley Azcárate), que establecía como nulo aquel contrato que “*estipule un interés notablemente superior al normal del dinero y manifiestamente desproporcionado con las circunstancias del caso*” y “*que haya sido aceptado por el prestatario a causa de su situación angustiosa, de su inexperiencia o de lo limitado de sus facultades mentales*”. Finalmente, el Tribunal falló a favor de la demandante y en contra de Wiznik, declarando nulo el contrato por los intereses usurarios, condenando a la demandada a devolver lo cobrado de más.

Por último, debido a que ya está accediendo al mercado financiero, destacar el mundialmente conocido caso de Facebook y la filtración de datos personales de cerca de 120 millones de usuarios<sup>16</sup>. En este caso, la compañía consultora Cambridge Analytica recopiló y utilizó los datos de millones de usuarios, que ni si quiera habían dado su consentimiento, para distintos fines, entre los que destaca la campaña de Donald Trump. Toda esta problemática ha llevado a su creador, Mark Zuckerberg a sentarse delante del Senado y Congreso de los EEUU, así como ante la Comisión Europea. Facebook ya ha adoptado medidas para controlar ese uso indebido de datos de sus usuarios.

Este problema de datos puede ser todavía más perjudicial para el usuario o cliente, ya que en el caso de las finanzas, se exponen datos más sensibles, como son las cuentas bancarias entre otros.

---

<sup>16</sup> El Mundo. 30 de Junio de 2018. Facebook reconoce la filtración de datos de más de 120 millones de usuarios.



¿Se trata de casos aislados? A través de ellos, se observa que la ética de las empresas queda desplazada a un segundo plano. Parece ser que existen empresas, y no pocas precisamente, que piensan que todo vale en las finanzas, con tal de obtener un beneficio económico. Todas estas experiencias hacen dudar este sector vanguardista “alternativo” a la banca tradicional.

¿Cómo solucionar estos problemas éticos? Quizás una regulación adecuada a la actualidad y correctamente supervisada por el legislador podría ser necesaria. Sin embargo, debido a su rigidez, una autorregulación de las empresas *FinTech*, a través de la adopción de códigos éticos internos o del Código de Buenas Prácticas del sector *FinTech* en España de AEFI, podría ser la solución a este problema.

Sin embargo, en mi opinión, una mayor cultura financiera engendrada gracias a una adecuada educación sobre la realidad tecnológica actual, podría generar un desarrollo de las competencias digitales y financieras de la población, generando a largo plazo una cultura financiero-tecnológica que tenga en cuenta la función social con la que se crearon las finanzas.

#### **4. ANALISIS DE LA INCLUSION DE LA ÉTICA EN LAS PÁGINAS WEB DE LAS EMPRESAS *FINTECH***

##### **4.1. Planteamiento del análisis realizado**

Todas las industrias y empresas necesitan tener una ética y unos valores fundamentales. Por ello, es necesario que todas ellas presten gran atención a este tema y no dejarlo relegado como una segunda prioridad, anteponiendo la mera consecución de beneficios a corto plazo, centrándose más en el presente que en el largo plazo. Parece lógico que en la actualidad, las empresas tengan una ética o valores para crear un entorno positivo y favorable que permita un avance en una sociedad cada vez más concienciada con el uso del dinero en actividades culturales, naturaleza, medioambiente o infraestructuras públicas, en lugar de invertir su capital en industrias que, a pesar de proporcionar mayores rentabilidades, son poco éticas, como puede ser la industria armamentística o tabacalera.

¿Cómo son las empresas punteras del sector de las *FinTech*? Cuanto más grandes e importantes sean las empresas, más responsabilidad deben tener respecto a inculcar una ética o valores en el sector, debido a la repercusión mediática y económica que ellas generan y al ser el modelo a seguir otras empresas de menor tamaño. Por eso,

creo necesario unos valores éticos mínimos para que no ocurran casos similares a los de Wonga, Mozido, Winzik o Facebook, ya que, a pesar de que estos casos no sean representativos de la realidad, parece ser que la falta de transparencia de las empresas es una realidad.

En este apartado, se estudiará la ética que presentan las empresas del sector *Fitnech*. Dado que las páginas web corporativas son el único medio a través del cual se pueden ver los valores éticos de las empresas *FinTech*, se visitan las páginas web de las empresas más relevantes y a la vanguardia de este sector (tanto nacional como internacional) y se analiza una a una la información que de ellas se desprende. A su vez, también se procede a evaluar el nivel ético que se desprenden tanto de las entidades financieras tradicionales nacionales e internacionales, como de los bancos éticos, caracterizados por ser una institución que se diferencia de los bancos tradicionales por el destino de los activos, ya que estos están dirigidos a proyectos que mejoren la sociedad o el medio ambiente.

Con el fin de estudiar y analizar las páginas web de las empresas de éste sector, se ha procedido a obtener un indicador que de manera objetiva establezca el nivel de ética que se desprende de estos 3 tipos de empresas para así compararlos y observar si existe una diferencia significativa de valores éticos entre las *FinTech*, bancos éticos y entidades financieras tradicionales. De esta manera, lo que se contrasta es el parámetro de la media. Se verá la igualdad de medias de estos tres tipos de empresas, al igual que hace el Modelo ANOVA. Por lo tanto, se verá si las medias de los grupos son similares o diferentes entre sí. En este caso, se estudiará si la hipótesis propuesta de que sí existe una diferencia de valores entre las empresas *FinTech* y entidades financieras tradicionales analizadas es real o no. Asimismo, se estudiará una segunda hipótesis sobre si no existe una diferencia significativa entre los valores de las empresas *FinTech* y bancos éticos.

Por último, se observará si las empresas siguen algún código ético, propio o de institución o asociación, como es el caso del Código Ético que propone la asociación AEFI, el cual establece un conjunto de normas que garantizan la protección del consumidor, así como la sana competencia, la convivencia y la cooperación dentro de la industria financiera y bancaria española, con el objetivo de crear un estándar de buenas prácticas y uso responsable de productos financieros, que comprendan un servicio de calidad que protejan y beneficien a los clientes. Los principales valores que recoge el

código son la transparencia, la colaboración, la comunicación y la investigación. Asimismo, el Código también incluye una serie de obligaciones como “la prevención del blanqueo de dinero”, “desarrollar actividades empresariales de forma justa, razonable, responsable y honesta, comportándose siempre con integridad y profesionalidad”, “respeto al medio ambiente”, “información clara, completa, transparente y accesible en todo momento de las condiciones de los servicios” u “obrar de buena fe y con absoluto respeto a los derechos de los consumidores” entre otras.

Los principios o valores que se tienen en cuenta en el análisis son aquellos principios éticos aplicados a las finanzas propuestos por Argadoña y Torras (2018), como la prudencia, justicia, legalidad, objetividad, integridad, imparcialidad, independencia, transparencia, veracidad, buena fe, confidencialidad, profesionalidad y diligencia, responsabilidad, ciberseguridad, prevención de fraude, de blanqueo de capitales y de financiación de actos terroristas y la innovación responsable y socialmente sostenible.

Ante la ausencia de un indicador idóneo que permita comparar correctamente el nivel de ética de las páginas web de este tipo de empresas, se ha propuesto un indicador muy sencillo, al que se llamará Indicador Ético de la Web (IEW), el cual, con el fin de comparar la ética de estos 3 tipos de empresa, valorará de forma objetiva hasta qué punto las páginas web corporativas exponen sus valores. A efectos del análisis, se establece una escala con 3 valores:

0 = La entidad en cuestión no aporta información alguna en sus web sobre valores éticos. Por lo que, debido a esta ausencia, es necesario suponer que la empresa carece de ellos.

0,5 = La entidad se limita a mencionar de manera breve ciertos valores éticos comunes a todas las empresas, como la eficiencia o transparencia.

1 = La entidad no se limita a mencionar, sino que informa y explica los valores éticos en que se basa su actividad o hace referencia a códigos éticos que siguen, ya sean internos o de alguna asociación, durante el desarrollo de su actividad.

Para la elección de las empresas analizadas, se han utilizado diversas fuentes. Para el caso de las empresas *FinTech*, se ha tenido en cuenta la revista de finanzas y negocios Forbes, la cual hace un listado anual sobre las 50 *FinTech* más importantes a

nivel mundial<sup>17</sup>, así como de la revista Ecofin (revista de análisis y pensamiento económico sobre los grandes temas de la actualidad, análisis económico y gestión), para la elección de las *FinTech* españolas, en la medida en que ha realizado un listado de las Top Ten empresas *FinTech* en España<sup>18</sup>. En cuanto a la elección de los bancos, se ha tenido en cuenta el listado de las empresas más relevantes del mundo según Forbes<sup>19</sup> y los listados de las entidades financieras más grandes y relevantes a nivel global según la Global Finance Magazine<sup>20</sup> y Banks Around the World<sup>21</sup>. Por último, para la elección de bancos éticos se ha utilizado la información de Economía Solidaria sobre bancos miembros de la Alianza Global por una Banca con Valores<sup>22</sup>.

Tal y como se puede observar en la Tabla nº3, la muestra utilizada para realizar el análisis, consta de un total de 46 empresas del sector *FinTech*, 15 de ellas son empresas nacionales y 31 son *FinTech* internacionales; además de 4 bancos éticos nacionales y 11 bancos éticos internacionales, lo que hacen un total de 15 bancos éticos; por último, se han analizado un total de 23 entidades financieras, de las cuales 7 son importante bancos de España y 16 internacionales de distintos países.

**Tabla nº3: Muestra del Análisis realizado**

	TOTAL
PAISES	12
FINTECH	46
BANCO ETICO	15
ENTIDAD FINANCIERA TRADICIONAL	23

Fuente: Elaboración propia

Mencionar que, a pesar de estar dando ya los primeros pasos en el sector *FinTech*, debido a ser una parte muy pequeña de su volumen de negocio y operar en muy pocos países, no se analizarán ninguna de las 4 grandes GAFAs: Google, Amazon, Facebook y Apple. La principal razón por la que estas empresas no se tendrán en cuenta en el estudio es que aún no existen datos acerca del volumen de negocio de

<sup>17</sup> Forbes. The Most Innovative FinTech Companies In 2018. FinTech List.

<sup>18</sup> Revista Ecofin. 4 de septiembre de 2017. Las Top Ten FinTech en España, en el podio de la innovación

<sup>19</sup> Forbes. The World's Largest Public Companies

<sup>20</sup> Global Finance Magazine. David Sanders. 01 November 2018. Biggest Banks In The World 2018.

<sup>21</sup> Banks around the world. Biggest Banks In The World 2018

<sup>22</sup> Economía Solidaria. 9 Marzo 2019. Once bancos líderes en banca ética y sostenible del mundo lanzan la Alianza Global por una Banca con Valores.

estas empresas y que la actividad *FinTech* no se trata de su principal actividad. Ha sido a finales de 2018 cuando Google ha obtenido la licencia necesaria para poder operar como *FinTech* en Europa. Por lo que, se ha decidido no analizar ninguna de estas empresas y dejarlas para un futuro estudio del sector *FinTech*. En la tabla nº4 se recoge de manera detallada las empresas analizadas clasificadas según el tipo de entidad (*FinTech*, banco ético o entidad financiera tradicional) y divididas según nacionalidad.

**Tabla nº4: Muestra detallada de las entidades estudiadas**

PAIS	FINTECH	BANCO ETICO	ENTIDAD FINANCIERA TRADICIONAL
España	Accurate, Arboribus, Bitnovo, Bizum, Ecrowd!, Finantzarel, Finizens, Fintonic, Housers, Indexa, La Bolsa Social, Lendix, Paga-Tarde, Spencer, Wenalyze, Zank	Coop 57, Fiare Banca Ética, Triodos Bank, Oikocredit	Bankia, Bankinter, Bankoia, BBVA, Caixabank, Kutxabank, Santander
Alemania	Kreditech	GLS Bank	Deutsche Bank, Commerzbank
China	Ant Financial (Alibaba), Zhong An, Qudian		Industrial and Commercial Bank of China
Dinamarca		Merkur Bank	Danske Bank
Estados Unidos	Acorns, Addepar, Affirm, Avant, Ayasdi, Betterment, Blend, Cadre, Coinbase, KreditKarma, Gusto, IEX Group, Kabbage, Kensho, Lemonade, Lending Home, Metromile, Remitly, RobinHood, Ripple, Stripe, Symphony, Upstart	New Resource Bank, Shore Bank Corporation	JP Morgan Chase & Co, Bank of America, Wells Fargo
Francia		LaNEF	BNP Paribas, Credit Agricole Group
Holanda	Adyen	ASN Bank	ING Group
Italia		Banca Popolare Etica	UniCredit
Reino Unido	Atom Bank, TransferWise	Charity Bank, Cooperative Bank	HSBC Holdings, Barclays PLC, Lloyds Banking Group
Suecia		Ekobanken	Skandinaviska Enskilda Banken AB
Suiza		Alternative Bank Suisse (ABS)	Credit Suisse Group
<b>12</b>	<b>46</b>	<b>15</b>	<b>23</b>

Fuente: Elaboración propia

Los datos utilizados para el análisis de la ética han sido extraídos de las respectivas páginas web corporativas de las empresas analizadas, debido a que es el único medio por el que las empresas, en especial las *FinTech*, pueden mostrar sus valores éticos, ya que, al contrario que las entidades tradicionales y la banca ética, carecen de oficinas o sucursales.

A través de este análisis, se podrá observar lo que realmente consideran relevante las empresas en sus webs y si realmente existen valores éticos en las distintas empresas *FinTech*, así como la existencia o inexistencia de una diferencia significativa entre el comportamiento ético o valores de las empresas *FinTech*, la banca, tradicional y bancos éticos.

## 4.2. Resultados obtenidos

Tras estudiar de manera detenida las empresas recogidas en el Cuadronº2, destacar antes del análisis como en la mayoría de las webs de las empresas analizadas, éstas cuentan con un apartado en donde se encuentran tanto la historia, como el equipo por el que está compuesta la empresa o el teléfono o correo de contacto, bajo el nombre de “sobre la empresa” o “quiénes somos”; muchas de ellas también incluyen un apartado acerca de los distintos productos o servicios que ofrecen y ponen a disposición de los clientes. Asimismo, las empresas explican las características y beneficios más relevantes de sus productos, ya que esto permite diferenciarlos de los productos de la competencia; gran cantidad de las empresas analizadas cuentan con una sección de blog, foros de discusión o preguntas frecuentes que ayudan al usuario consumidor a despejar dudas sobre el producto o servicio comercializado; por último, las más relevantes de los tres sectores cuentan con un apartado de noticias de prensa en los que se muestran los últimos o principales hitos y acontecimientos más relevantes llevados a cabo por las empresas.

Sin embargo, como se verá más adelante en los resultados obtenidos, no todas ellas cuentan con un apartado de “nuestros valores” o “valores de la empresa” donde se expliciten los valores fundamentales, prioridades, principios, criterios éticos que rijan la actividad empresarial o códigos éticos.

Una vez seleccionada la muestra expuesta en el apartado anterior, se ha procedido al análisis de las páginas web corporativas de las empresas *FinTech*, entidades financieras tradicionales y bancos éticos.

En primer lugar, se recoge en la Tabla nº5 la puntuación obtenida del indicador propuesto de cada una de las empresas analizadas, en el que se evalúa la inclusión de la ética y se da una puntuación de 0, 0.5 o 1.

**Tabla nº5: Puntuaciones del Análisis según el tipo de entidad**

<b>FINTECH</b>	<b>PUNTUACION</b>	<b>BANCO ÉTICO</b>	<b>PUNTUACION</b>	<b>ENT. FINANC. TRADICIONAL</b>	<b>PUNTUACION</b>
Accurate	0	Coop 57	1	Bankia	0
Arboribus	0	Fiare Banca Ética	1	Bankinter	0
Bitnovo	0	Triodos Bank	1	Bankoa	0,5
Bizum	0	OikoCredit	0,5	BBVA	1
Ecrowd!	0,5	GLS Bank	0,5	Caixabank	0,5
Finantzarel	0	Merkur Bank	1	Kutxabank	0,5
Finizens	0,5	New Resource Bank	0,5	Santander	1
Fintonic	0,5	Shore Bank	0	Deutsche Bank	1
Housers	1	LaNEF	1	Commerzbank	1
Indexa	0	ASN Bank	0,5	Industrial and Commercial Bank of China	0
La Bolsa Social	1	Banca Popolare Etica	1	Danske Bank	0,5
Lendix	0,5	Charity Bank	0,5	JP Morgan Chase & Co	0,5
Paga-Tarde	0	Cooperative Bank	1	Bank of America	0
Spencr	0	Ekobanken	1	Wells Fargo	0,5
Weanalyze	0	Alternative Bank Suisse (ABS)	1	BNP Paribas	0,5
Zank	0			Credit Agricole Group	0,5
Kreditech	1			ING Group	0,5
Ant Finacial (Alibaba)	1			UniCredit	0,5
Zhong an	0,5			HSBC Holdings	0
Qudian	0			Barclays PLC	0,5
Accorns	0			Lloyds Banking Group	0
Addepar	0			Skandinaviska Enskilda Banken AB	0
Affirm	0,5			Credit Suisse Group	0
Avant	0				
Ayasdi	0				
Betterment	0				
Blend	1				
Cadre	0				
Coinbase	0				
KreditKarma	0				
Gusto	0				
IEX Group	1				
Kabbage	0				
Khenso	0				
Lemonade	0,5				
Lengind Home	0				
Metromile	0				
Remitly	1				
RobinHood	0				
Ripple	0,5				
Stripe	1				
Symphony	0				
Upstart	0				
Adyen	0,5				
Atom Bank	0				
TransferWise	0				

Fuente: Elaboración propia

Una vez puntuado a las empresas analizadas en base a los criterios expuestos en el apartado anterior, para poder comprender correctamente el análisis realizado y llegar a unas conclusiones acerca de si existe o no una diferencia significativa sobre la inclusión de la ética de las empresas analizadas, de la misma manera que hace el contraste ANOVA se analizarán y contrastaran las puntuaciones medias de cada sector analizado. De esta manera, se recoge en la Tabla nº6 las puntuaciones medias de las

empresas analizadas, divididas en base al sector al que pertenecen. Asimismo, se recogen las desviaciones típicas de dichas puntuaciones medias para poder medir la variación o dispersión del parámetro analizado.

**Tabla nº6: Puntuaciones medias y desviaciones típicas del Análisis**

	PUNTUACIONES MEDIAS	DESVIACION TIPICA
<b>FINTECH</b>	0,27	0,39
<b>BANCO ETICO</b>	0,77	0,32
<b>ENTIDAD FINANCIERA TRADICIONAL</b>	0,41	0,36

Fuente: Elaboración propia

Por último, la Tabla nº7 compara por sector la cantidad de empresas que han obtenido las tres puntuaciones posibles. Sin embargo, dado que la muestra obtenida no es igual para los tres grupos de empresas, para un correcto análisis, es preciso comparar los valores relativos. De esta manera, a través de unos porcentajes, es posible ver qué proporción respecto del total de empresas por sector representan aquellas que tienen 0, 0.5 o 1 punto. La Figura nº2 permite ver y comparar de manera rápida la similitud que existe entre los 3 tipos de empresas estudiadas.

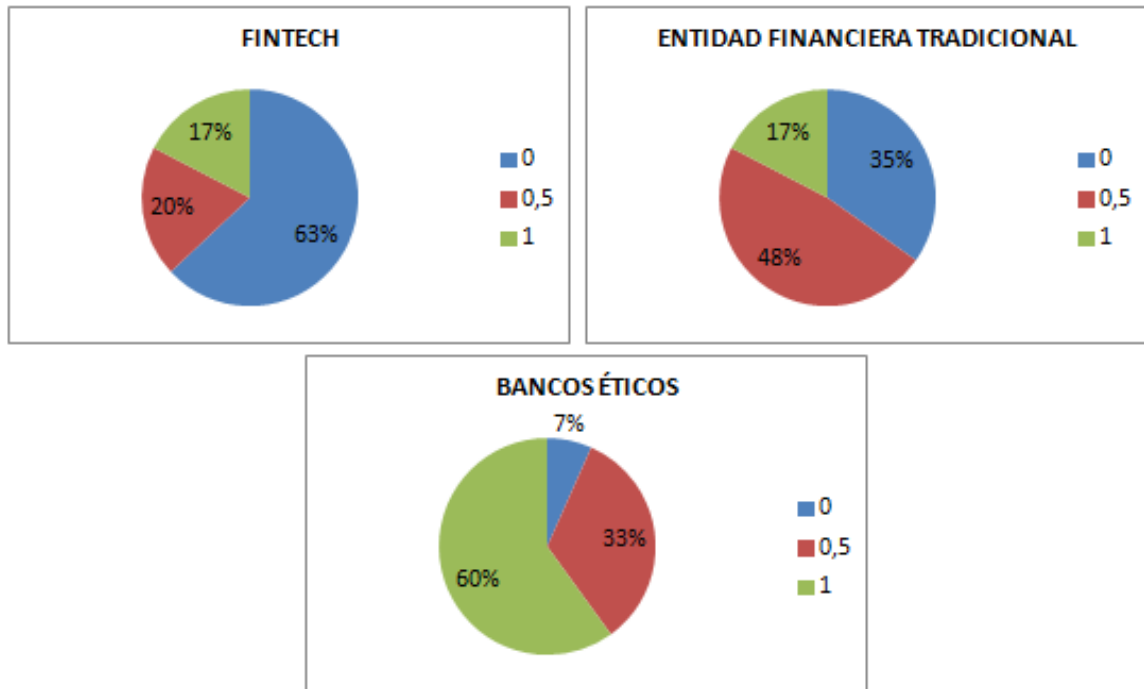
**Tabla nº7: Comparación valores absolutos y relativos**

PUNTUACION	VALOR ABSOLUTO			VALOR RELATIVO		
	0	0,5	1	0	0,5	1
<b>FINTECH</b>	29	9	8	63%	20%	17%
<b>BANCOS ÉTICOS</b>	1	5	9	7%	33%	60%
<b>ENTIDAD FINANCIERA TRADICIONAL</b>	8	11	4	35%	48%	17%

Fuente: Elaboración propia



**Figura n°2: Comparación valores relativos del análisis**



Fuente: Elaboración propia

En caso de comparar las empresas *FinTech* con las entidades financieras tradicionales, se puede ver como estas últimas explicitan en mayor medida que las empresas *FinTech* sus valores éticos en las páginas web corporativas. Mientras que la puntuación media de las empresas *FinTech* es de 0,27 puntos, la de las entidades financieras tradicionales es de 0,41 puntos. Parece ser que tras la pérdida de confianza después de la crisis bancaria de 2008, las entidades bancarias están intentando recuperar parte de esa confianza perdida, explicitando sus valores en sus distintas páginas web. Entidades financieras como BBVA, cuentan ya con un código de conducta propio. Éste Código de Conducta en concreto establece unas pautas de comportamiento a seguir para ajustare el comportamiento empresarial de BBVA a los valores de la empresa. De esta manera, se divide 4 conductas fundamentales, de los que caben destacar comportamientos como el conocimiento del cliente, profesionalidad, transparencia, no discriminación e inclusión financiera, confidencialidad y protección de datos, prevención de lavado de dinero y financiación de actividades terroristas, política anticorrupción...

En cuanto a las empresas del sector de las *FinTech*, llama mucho la atención como, a excepción de Housers y La Bolsa Social, ninguna hace referencia a “Nuestros

Valores” o “Ética”. A nivel internacional, análisis similar se puede desprender, ya que son muy pocas quienes los explicitan como tal. De ahí esa baja puntuación.

En cuanto a las empresas *FinTech* de España, parte de las empresas estudiadas forman parte de la Asociación Española de FinTech e Insurtech AEFI, que cuenta actualmente con 126 miembros formalmente adscritos de distintos subsectores de las *FinTech*, miembros, entre los cuales, se encuentran algunas de las empresas analizadas: Accurate, Bitnovo, Finizens, Fintonic, Housers, Indexa, La Bolsa Social, Lendix o Pagatarde. Estas empresas están adscritas al Código de Buenas Prácticas de AEFI, el cual establece un conjunto normas que garantizan la protección del consumidor, la sana competencia, la convivencia y la cooperación dentro de la industria financiera y bancaria española, con el objetivo de crear un estándar de buenas prácticas y uso responsable de productos financieros, que comprendan un servicio de calidad que protejan y beneficien a los clientes.

Como ya se ha analizado anteriormente, sólo Housers y La Bolsa Social explicitan en sus respectivas páginas web unos valores éticos, que se asemejan a las que el Código de Buenas Prácticas enumera. Empresas como Fintonic o Bitnovo, por su parte, no hace alusión alguna a ningún valor, ni menciona ninguna de las obligaciones que el código intenta transmitir, a pesar de estar adscrito a él. Éstas empresas se han centran únicamente en la comercialización de su producto o servicio y diferenciarse de los demás a través de publicidad. Sin embargo, esto no implica que estas empresas no cumplan con los valores del código de AEFI o que no lleven sus obligaciones. Pero el hecho de que en la página web corporativa no se haga alusión alguna acerca de la ética de la empresa o al código ético de AEFI realmente da que pensar.

Debido a esta razón, se ha procedido a entrevistar y hacer determinadas preguntas acerca del tema a los directores ejecutivos de dos empresas *FinTech*. Una de ellas caracterizada por incluir valores éticos en su página web: Housers; y la otra justo por lo contrario, por no hacer alusión alguna a los valores éticos: Fintonic. Asimismo, también se ha procedido a entrevistar al presidente de la Asociación Española de FinTech e Insurtech y distintos expertos para poder indagar respecto de esta cuestión.

En cuanto a los bancos éticos, los resultados son claros. Una puntuación de 0,77 avala el hecho de que los bancos éticos incluyan valores éticos y los expliquen. Todas, a excepción del banco estadounidense Shore Bank, quien no los explicita, cuentan con unos valores éticos envidiables, los cuales los plasman en sus páginas web. La

puntuación media de los bancos éticos triplica a la de las empresas *FinTech* y casi duplica a la de las entidades financieras tradicionales.

Gracias al Figura nº2 se puede ver como la proporción de empresas *FinTech* que no hacen alusión a los valores éticos es del 63%, lejos del 35% de las entidades financieras tradicionales y del 7% de los bancos éticos. En cuanto a la proporción de las empresas del sector tecnológico que sí que explicitan sus valores, se puede observar como dicha proporción coincide con la de las entidades financieras tradicionales. De esta manera, parece ser que en cuanto a la ética las empresas *FinTech* y los bancos tradicionales no son tan distantes como en un primer momento podía parecer. La proporción de los bancos éticos en las 3 puntuaciones difieren totalmente de los otros dos gráficos, lo que hace se acentúe la similitud entre las *FinTech* y los bancos tradicionales. El hecho de que un 60% de los bancos éticos analizados expliciten e informen acerca de sus valores éticos en las páginas web contrasta en gran medida con solo el 17% de las empresas del sector *FinTech* y entidades financieras que no realizan dicha explicitación.

De esta manera, tras el estudio y análisis realizado, se puede llegar a la conclusión de que las entidades financieras tradicionales y las *FinTech* no son tan diferentes entre sí en cuanto a valores éticos. Siguiendo con lo que ya informaban previamente los autores San-Jose, Retolaza y Gutierrez-Goiria el análisis realizado respecto de los bancos éticos no ha hecho más que confirmar lo que ya se imaginaba respecto de ellos (San-Jose, Retolaza y Gutierrez-Goiria, 2011), y es que explicitan sus valores mucho más que los otros dos tipos de empresas. Parece ser que los esfuerzos de las empresas *FinTech* van dirigidos a vender los productos y servicios de las empresas. Tras el análisis realizado, se puede ver como se dejan en un segundo plano la ética y los valores de la empresa. Estos resultados, en línea con lo que los expertos Chishti y Barberis habían concluido, evidencia la necesidad de incrementar la información sobre de los códigos éticos seguidos y explicitar los valores éticos de las *FinTech* (Chishti & Barberis, 2017).

Una vez analizadas las páginas webs y visto el nivel de inclusión de valores éticos, surge la cuestión de si el hecho de que no los expliciten, realmente se traslada en una falta de ética. Para superar esta limitación y con el fin de poder aclarar esta cuestión, se han realizado entrevistas a expertos de dos ámbitos distintos: académicos y profesionales del sector *FinTech*. De esta manera, se ha procedido a entrevistar a

Fernando Gómez-Bezares y Raúl González Fabre, al CEO Finnovating y Presidente de AEFI Rodrigo García de la Cruz y a los CEO de dos las empresas analizadas: Juan A. Balcázar de Housers y Sergio Chalbaud de Fintonic.

Tras plantearles esta cuestión, las respuestas han llamado mucho la atención y han sido justo todo lo contrario a lo que me esperaba. Rodrigo García de la Cruz mencionó que “en España, muy pocas compañías mencionan valores éticos y que muchas lo hacen por obligación y que, a pesar de que no se explicita el Código Ético de AEFI, sí que es utilizado por las empresas asociadas”. Raúl González Fabre comentó que “el hecho de que las empresas hablen de valores éticos pueda ser para construir una marca a su alrededor. Y es que puede que el hecho de mencionar valores éticos en las páginas web sea una estrategia, como por ejemplo, en el caso de las entidades bancarias tradicionales, recuperar la confianza perdida de los clientes, o simplemente, para vender y llegar a un número mayor de clientes”. Fernando Gómez-Bezares comentó durante la entrevista que “el hecho de no explicitar valores éticos en las páginas web no quiere decir que no se tengan”. Además, “los que lo explicitan no tienen por qué ser mejor que los que no lo hacen”. Es curioso ver que existan este tipo de opiniones ante el hecho de no explicitar valores éticos. Como se ha visto anteriormente, el análisis realizado denota claramente una falta de valores éticos de las empresas *FinTech*, a pesar de que algunas sí hagan mención. Esto denota claramente una falta de coherencia entre las empresas *FinTech*, poco agrupadas y con identidades propias muy diferenciadas, al menos, a lo que a los valores éticos se refiere.

Juan A. Balcázar afirmó que “Housers hace mención a la ética porque es la estructura de su modelo de negocio y es fundamental para la toma de decisiones”. Sin embargo, llama mucho la atención como defiende a aquellos que no los han explicitado en sus páginas web, ya que, según comentó, “el hecho de plasmarlos de forma pública o no es un tema secundario”. Y es que “la gran mayoría de las *FinTech* nacen con el objetivo de trabajar bajo unos estándares más elevados de autoexigencia y transparencia”. En cuanto a Sergio Chalbaud, señaló que “la razón por la que no se muestran valores éticos en nuestra web, es porque está orientada a resolver las dudas del usuario en relación con la aplicación”. Hizo referencia a que “la inclusión de los valores en la web, posiblemente podría llevar aparejado unos fines propagandísticos y que éstos no deberían ser utilizados con ese fin”.

Llama la atención como todas las personas entrevistadas han mostrado su posición acerca de que el hecho de no explicitar valores éticos no quiere decir que no se tengan.

## 5. CONCLUSIONES

Tras el estudio del sector *FinTech*, se puede decir que se trata de un sector en pleno crecimiento, del que cada vez se hablará más y surgirán novedosas empresas que llevarán a las finanzas hacia un paso adelante. Las *FinTech* son el presente y futuro de las finanzas. Ha pasado de ser una tendencia a nivel mundial a contar con un gran número de empresas importantes y de gran tamaño, con modelos de negocio rentables.

Como en cualquier otro sector, el éxito o fracaso de una empresa *FinTech* dependerá de distintos factores, como son el ciclo económico, las tendencias del momento o la innovación tecnológica. En cuanto a la ética, ésta juega un papel fundamental para el éxito a largo plazo. A largo plazo, los valores son tan importantes como lo son los beneficios. No puedes tener éxito sin ellos. Para muchos, es incluso la columna vertebral de su negocio. Y es que la ética en la sociedad es de vital importancia para su desarrollo.

En las finanzas, son necesarios unos pilares éticos sólidos. Lo que tienen que tener en cuenta las empresas *FinTech* (y todas en general) durante el desarrollo de sus respectivas actividades, es que el impacto que generan es cada vez mayor, y deberían ayudar a construir un mundo éticamente más justo. Los resultados son importantes, sí, pero también es importante ayudar a construir un mundo mejor. Los valores de las empresas no deberían relegarse a un segundo plano.

En cuanto al análisis de la inclusión de valores y ética en las páginas web corporativas de las empresas del sector *FinTech*, en línea con lo que los expertos Chishti y Barberis habían concluido, evidencian una falta de ética y la necesidad de explicitar los valores. Tras estudiar 46 páginas web de distintas *Fintech*, se puede observar como más de la mitad de ellas no hace ninguna alusión a valores de ninguna clase. Respecto a las entidades financieras tradicionales, decir que en cuanto a la ética, las *FinTech* no son tan diferentes como a priori parecían ser.

Quizás sea como comenta Juan Antonio Balcázar, que en la realidad actual, la gran mayoría de empresas del sector *FinTech* cuentan con unos valores comunes y trabajan bajo unos estándares más elevados a nivel de autoexigencia y transparencia, y

que el hecho de explicitarlo no quiere decir que no se tengan. Cuestión que se puede ver reflejada en el hecho en que gran cantidad de las *FinTech* nacionales esta adheridas a la Asociación de Española de *FinTech* e *Insurtech*, así como a su código.

Como se ha dicho durante el presente trabajo, una limitación ha sido el hecho de suponer que aquello que no se dice no existe, es decir, que no existen valores éticos en los casos de ausencia en las páginas web. Sin embargo, como se ha podido comprobar tras las entrevistas realizadas, existen casos en que a pesar de no explicitar valores éticos, sí que existen. Sin embargo, el hecho de no hacer referencia a ellos, puede generar dudas acerca de su existencia. Asíque, ¿Por qué no mencionarlos?

Por ello, se propone un breve consejo a las empresas del sector *FinTech*. El hecho de no explicitarlos no quiere decir que no se tengan. Sin embargo, las páginas web son el único contacto que tiene un usuario consumidor con la empresa *FinTech*. Por lo que, es conveniente incluir, además del producto o servicio, un apartado como “Nuestros Valores”, “Nuestra Filosofía” o “Nuestros principios éticos”, donde se incluyan valores como la prudencia, justicia, legalidad, objetividad, integridad, imparcialidad, independencia, transparencia, buena fe, confidencialidad, profesionalidad, responsabilidad, ciberseguridad, prevención de fraude, de blanqueo de capitales y de financiación de actos terroristas y la innovación responsable y socialmente sostenible. Asimismo, alguna alusión al código ético de AEFI, al cual muchas de las empresas españolas del sector *FinTech* están adheridas, también podría ser conveniente, lo que favorecería el conocimiento del código a más empresas, ayudando a implementar unos mínimos éticos en las empresas del sector.

Dejar como reflexión final, el pasaje del matemático persa, Al-Juarismi, cuando le preguntaron sobre el valor del ser humano con respecto la ética: *“Si tiene ética, entonces su valor es igual a 1. Si además es inteligente, agréguele un cero y su valor será igual a 10. Si también es rico, súmele otro 0 y será igual a 100. Si por sobre todo eso es, además, una bella persona, agréguele otro 0 y su valor será igual a 1000. Pero, si pierde el 1, que corresponde a la ética, perderá todo su valor, pues solamente le quedarán los ceros”*.

## 6. LIMITACIONES Y FUTURAS LINEAS

A lo largo del trabajo han surgido diversos problemas y limitaciones. En cuanto a la parte más descriptiva, las limitaciones encontradas eran relacionadas con la falta de información y el idioma en el que se encontraba. Por ello, la fase de sintetizar todos los aspectos estudiados ha sido de un grado de dificultad mayor.

En cuanto a la parte práctica, la primera limitación encontrada es la inexistencia de un indicador capaz de medir el nivel de ética en las páginas web de las distintas empresas estudiadas. La segunda de ellas deriva de la muestra en sí, ya que esta puede no ser representativa de la realidad actual del sector. Sin embargo, para evitar en la medida de lo posible este problema, se han analizado una cantidad considerable de empresas y se han escogido aquellas consideradas como más relevantes según diversas revistas de finanzas como Forbes, Ecofin, Global Finance Magazine, Banks Around the World y Alianza Global por una Banca con Valores. Otra limitación gira en torno al análisis de las distintas páginas web, y es que, a pesar de ser empresas de gran tamaño y mundialmente conocidas, no todas ellas cuentan con traducción al castellano, lo que ha llevado a estudiarlas en un idioma diferente. Asimismo, ha surgido la cuestión de que el hecho de no explicitar valores realmente se traslade en una falta de ética. Esto es porque, el hecho de no mostrar valores en las webs no significa que no se tengan; por otro lado, cabe la posibilidad de que dichos valores se expliciten como estrategia de marketing. Ante esta limitación, es necesario suponer que aquello que no se dice no existe. Con el fin de superar esta última limitación, se han realizado distintas entrevistas a individuos estrechamente relacionados con el sector *FinTech* y de la ética. El hecho de ponerse en contacto con los CEO's de estas empresas y sus respuestas es una limitación. Podría ser que éstas no fueran realmente sinceras o que sean aquellas políticamente más correctas.

Por último, dejar abiertas distintas líneas a estudiar relacionadas con el trabajo. Es el caso de realizar el mismo análisis y comparar los resultados obtenidos en ambos vez pasado un periodo de tiempo; estudiar desde una perspectiva legal si la ética ha de regularse o de si es necesario que las empresas asuman ellas mismas unos valores éticos a través de códigos éticos; o por último, tratar dar respuesta a la cuestión de si existe un problema ético en la sociedad en general.

## 7. REFERENCIAS

### BIBLIOGRAFÍA

- Alemany, J. (2010). *Dinero con Conciencia: las finanzas éticas*. Eco Habitar.
- Alsina, O. (2002). *La banca ética: Mucho más que dinero*. Icaria.
- Ansotegui, C.; Gómez-Bezares, F. y González Fabre, R. (2014). *Ética de las finanzas*. Descleé De Brouwer.
- Argadoña, Antonio; Torras, Luis. (2018). Principios éticos en el mundo financiero. *IESE Business School University of Navarra*.
- Arráez Monllor, M.A.; Francés Gómez, P. (2010). *Ética y Responsabilidad ante la crisis*. Sider SC.
- Asociación Española de FinTech e Insurtech (AEFI). (2018). Código de buenas prácticas para las FinTech e Insurtech.
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA). (2015). Código de Conducta de BBVA.
- (2018). ¿Qué son las *FinTech* y por qué están transformando la banca?
- Biggeri, U. (2014). *El valor del dinero. Banca, finanzas y ética más allá del mito del crecimiento*. Sal Terrae.
- Chishti, Susanne., & Barberis, Janos. (2016). *El futuro es FinTech: Una guía para inversores, emprendedores y visionarios para entender la nueva revolución tecnológica*. [The Fin Tech Book: The Financial Technology Handbook for Investors, Entrepreneurs and Visionaries] (Mar Vidal Traducción.). (2017th ed.). Deusto.
- Economistas sin fronteras. Banca ética: ¿es posible? Dossieres EsF, N° 8. (Enero de 2013).
- Fernandez de Lis, Santiago. Innovación digital en servicios financieros: Retos para los reguladores. BBVA Research. (2017).
- Fernández Fernández, J.L. (2008). *Finanzas y ética. La dimensión moral de la actividad financiera y el gobierno corporativo*. Universidad Pontifica de Comillas.
- FETS y Observatorio de las Finanzas Éticas. Barómetro de las finanzas éticas y solidarias (2017).



- Finnovating. Observatorio de innovación y tendencias FinTech (2018).
- FinTech Weekly Magazine. Dr. Robert Demir, Mr. Raghuveer Ramkumar. What about the ethics on FinTech?
- Gómez-Bezares, F. (2014). La crisis de 2007 vista desde las finanzas. *Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales*, nº 91: págs. 11-29.
- Gurria, M. (1996). *Ética profesional para turismo*. Grupo Editorial Iberoamérica. Puebla.
- H. Dembinski, P. (2017). *Ethics & trust in finance, global prize. 6th edition 2016-2017*. (2017th ed.) Hannah Soissons.
- Igual, D. (2016). *FinTech. Lo que la tecnología hace por las finanzas*. Profit. Barcelona.
- KPMG y Funcas. FinTech, innovación al servicio del cliente. (2017).
- Comparativa de la oferta de la banca vs FinTech. (2018).
- KPMG. The Pulse of FinTech 2018 Biannual global analysis of investment in FinTech. (2018).
- R. Boatright, J. (1999). *Ethics in finance* (2008th ed. Blackwell Publishing)
- Revista cuatrimestral de las Facultades de Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales. Icade núm. 101. FinTech: la tecnología en las finanzas. Oportunidades y desafíos. El desarrollo de las soluciones FinTech en España.
- Revista Triodos. El país que casi ha eliminado el dinero en efectivo: ¿vale la pena? 23 de febrero de 2018.
- Sanchis, J.R. (2016). La revolución de las finanzas éticas y solidarias. *Revista de economía, empresa y sociedad OIKONOMICS*. Nº 6.
- San-Jose, L.; Retolaza, J.L. y Gutierrez-Goiria, J. (2011). Are Ethical Banks Different? A Comparative Analysis Using the Radical Affinity Index. *Journal of Business Ethics*. 151-173.

## MATERIAL AUDIOVISUAL

[BBVA Open Innovation]. 2018, 28 de diciembre. El futuro de las FinTech en España [evento completo]. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=QFEpvYJT34U>

[DW Español]. 2018, 28 de diciembre. Las “FinTech” y los bancos | Hecho en Alemania. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=Gv5YxY-3Fos>

[EFPA]. Conferencia Antonio Argandoña: "La ética después de la crisis". 2014, 10 de noviembre. Recuperado de: <https://www.efpa.es/servicios-y-actividades/conferencias-efpa/la-etica-despues-de-la-tesis-en-barcelona-11-2014-10>

[Estrategias de Inversión]. 2018, 28 de diciembre. Banca tradicional vs FinTech: retos y oportunidades en Estrategias TV. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=DJ3Zffk0-4M>

[Es Tu Dinero!]. 2018, 28 de diciembre. FinTech o el fin de los bancos-Destino: ¿Hacia dónde vamos? Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=wqawOORACcM>

[IEB Spain]. 2018, 28 de diciembre. FinTech y la banca del futuro. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=J9D14ABRFRo>

[UNIR Universidad Internacional de La Rioja]. 2018, 30 de septiembre. Banca y FinTech, una relación a largo plazo | UNIR OPENCLASS. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=31g4xDWo4ic>

## **ANEXO I. ENTREVISTA A FERNANDO GÓMEZ-BEZARES**

Fernando Gómez-Bezares es Licenciado y Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Doctor Honoris Causa por la Universidad del Salvador (Buenos Aires). Actualmente es Catedrático en la Universidad de Deusto, donde imparte Finanzas Corporativas (en grado y postgrado) y Gestión de Carteras (en grado). Alguna de sus áreas de interés investigador es la ética de las finanzas, su historia.... Autor de unos de los libros consultados para el presente trabajo. Debido a la duración de la entrevista, solo se recogerán aquellos fragmentos más relevantes de la misma.

**Hola, buenas tardes. Lo primero agradecerte tu tiempo y por haber accedido a realizar la entrevista. Antes de empezar, me gustaría preguntarte si puedo grabar la entrevista para después transcribir aquello más relevante para el trabajo.**

Hola Julen, buenos días. Sin ningún problema. Una única cosa, ¿Por qué quisiste hacerme la entrevista?

**Pues verás, leí un libro en el que aparecías como uno de los autores. Una entrevista a un experto en finanzas y ética podría ser de gran ayuda para el trabajo. Asíque, una vez leído, busque información sobre ti y como vi que eras profesor en la Universidad de Deusto, como ya sabes, te mande un correo.**

Si. Ah, pues muy bien. Cuando quieras entramos en materia Julen.

**Bien. Lo primero un poco contextualizar las *FinTech*, aunque no sé si es mejor saltarlo.**

No. Aunque no sea un experto de ese sector, podemos comentar un poco.

**Fernando, ¿cómo ves el sector de las *FinTech*? ¿Crees que supone alguna distinción o ventaja respecto de la banca tradicional?**

Bueno, el término ya genera problemas. Yo consideraría como *FinTech* tanto a los bancos como a las empresas tecnológicas que se dedican a la banca. Las dos pueden ser *FinTech* y seguramente tengan los mismos problemas.

**Sí. Podría ser el caso de BBVA.**

BBVA es uno de los bancos más tecnológicos y vanguardistas. Asíque si, también podría entrar dentro debido a la forma en que se relaciona con sus clientes.

Creo que en España, las *FinTech* aun son péquelas y tienen poco volumen, pero al final tendrán que adaptarse. Creo que la banca tradicional tiene que meterse en el mundo Fintech para sobrevivir. Bien directamente, lanzando empresas *FinTech* o con acuerdos.

**¿Y qué opinas de las grandes empresas como Google o Amazon que quieren entrar en este sector?**

Pues creo que perfectamente en el negocio bancario. Cuentan con una infraestructura enorme y tienen un gran desarrollo tecnológico. Pero les falta el conocimiento. Pero tienen una gran cantidad de información. No es difícil llevar a cabo operaciones financieras sencillas como el préstamo o los pagos. Por lo que si se centran en esto, serán un gran rival de los bancos.

**¿Crees que son una alternativa a la banca tradicional?**

Hoy por hoy, en España, las Fintech, no puede decirse que sean una alternativa a la banca, sobretodo, por volumen. Aunque algunas dependen exclusivamente de la banca o tienen acuerdo.

En el futuro pueden ser una alternativa. Sobre todo las grandes tecnológicas como Google o Amazon. Son empresas í que van a ser una alternativa clara. Aunque una predicción no me atrevería a darte.

**Y bueno, respecto la ética, ¿crees que la ética o los valores son fundamentales para el crecimiento a largo plazo?**

Sí, claro. A largo plazo, los valores éticos son tan importantes como los beneficios. Para la sostenibilidad de una empresa es necesario valores. No puedes tener éxito sin ellos. Necesitas unos valores éticos con los stakeholders, con aquellos que están a tu alrededor. Además, nos conviene ser éticos. Como personas, tenemos que ser éticos. Creo que no es sostenible una empresa a largo plazo sin valores éticos. Como ser humanos, hay que compórtanos bien.

**Claro. Aunque habría que mirar persona por persona.**

Pero nos conviene ser así. No podemos estar enfrentados a los otros. Si los seres humanos nos comportamos bien, somos más virtuosos.

**Y en el tema de valores, ¿Qué valores crees que deberían tener las empresas del sector *FinTech*?**

Creo que es necesario que haya dos valores o virtudes fundamentales en las finanzas: la prudencia y la justicia. Prudencia: no te puedes meter en riesgos mayores en los que debes. En un sentido más amplio, es hacer las cosas bien, con cuidado, con profesionalidad. Justicia. Darle a cada uno lo que hay que darle.

### **¿Y la transparencia?**

La transparencia también es importante, tanto para las Fintech como para todo el mundo. En el mundo actual, a pesar de que se habla mucho, se debería de ser más transparente. Soy partidario de la transparencia y creo que todos deberíamos ser más transparentes. Se habla mucho, pero creo que no se es tanto.

### **¿Crees que las empresas *FinTech* cuentan con valores éticos o crees que cumplen con algún código ético?**

Yo te diría que las *FinTech* son tan novedosas, que en principio sí. La gente que se mueve en ese mundo son gente jóvenes y con ideales. Así que, sí, seguramente cuenten con algún código ético.

### **Tengo que decirte que he realizado un análisis de las páginas web de las empresas *FinTech* y he concluido que muy pocas de ellas los explicitan. ¿Qué opinas?**

Quizás, como las Fintech son aun startups pequeñas, no lo tienen. Es más, no hay que fiarse. Los que los explicitan no tienen por qué ser mejor que los que no los explicitan. El hecho de que no se expliciten valores éticos no quiere decir que no se tengan. No te fíes de que aquellos que no los expliciten sean mejores.

Hay empresas que los explicitan porque les conviene para mejorar la imagen o para índices de sostenibilidad. Las empresas del IBEX, seguramente, todas los expliciten.

### **Pero llama la atención que no lo haga.**

Ya. Pero hay muchas que seguramente lo hagan para mejorar su imagen. La inversión socialmente responsable está creciendo. Así que explicitar estos valores les puede ayudar a estar dentro de este mercado.

### **¿Por qué crees que la mayoría de las empresas no hacen mención? ¿Crees que se han desplazado a un segundo plano los valores éticos priorizando la obtención de beneficios?**

Hombre, no es malo priorizar beneficios, siempre dentro de un marco ético preestablecido por la empresa, del que no se debe salir. Lo que no se debe hacer es lograr beneficios acosta de perjudicar a los demás. Siempre beneficios dentro del código ético.

**La Asociación Española de *FinTech* e *Insurtech* cuenta con un código ético. ¿Crees que se cumple?**

Sí, yo creo que sí. Las que estén adscritas a él lo aplicarán.

**He estado leyendo el código y tiene sanciones, pero muy pobres, como sin importancia.**

Ya bueno. Tu entiendo que no tiene capacidad punitiva.

**Ya. La sanción más grave es la expulsión. No se si podría ser acorde a la acción realizada. Es más, aunque te expulsen, puede seguir haciéndolo mal sin repercusión.**

Tu ten en cuenta que el hecho de que te echen de la asociación ya es algo grave. Las demás de podrían señalar con el dedo de que lo has hecho mal. Más aun cuando todas o la mayoría forman parte de ella.

**¿Qué opinas de los términos y condiciones generales? O sea, de la letra pequeña que hay en tantos sitios.**

No se leen. Encima es complejo de entender. Se necesita tanto capacidad de comprensión como tiempo.

**¿Y cómo se podría hacer para que se lean? ¿Resumir 5 aspectos importantes?**

Pero las empresas para autoprotegerse y para que el consumidor no diga que esto no pueda ser así. La empresa lo plasma y así se salva guarda. El exceso de clausula puede ser necesario por un tema judicial, para protegerse. Pero es mejor, poner las 5 cosas principales e importantes y lo demás dejarse llevar por el sentido común. En económica, es necesaria la buena fe entre partes para llevar a cabo todas las transacciones. Si en las relaciones humanas no hay confianza, no se puede funcionar.

**¿Existe en el sector *FinTech* un problema de ausencia de valores éticos? ¿Cómo afecta esto a la sociedad?**

En la sociedad existe un problema de valores muy importante que afecta a todos los niveles. A pesar de haber una mejora, hay determinadas cosas importantes para la sociedad que no se les da la importancia que se las debería dar y otras se les da demasiada importancia.

Lo políticamente correcto juega un papel fundamental. Carecemos de valores claves. Además, la educación en valores parece que no está funcionando, seguimos cometiendo una y otra vez los mismos errores.

**Ya. De hecho, muchos alumnos han suspendido el Informe Pisa.**

No me sorprende. La educación es importante, tanto a nivel de familia como a nivel educativo. Las instituciones religiosas y la prensa también. Hay muchas personas transmitiendo valores. Por eso, es importante hacerlo bien. Creo que es necesario que se imparta algo de finanzas en las escuelas. No en primaria o en la E.S.O. pero si igual en el Bachillerato.

**O sea, ¿a través de la educación se puede solucionar esta falta de ética?**

Yo creo que sí. La clave está en formar a la sociedad en valores y este papel es fundamental en los políticos. La formación, el ejemplo, la conciencia social... son todos factores a tener en cuenta para generar una cultura, una idea social de que es lo correcto. Un proceso educativo es lento, asique esto es para un largo plazo.

**Bueno, pues eso sería todo. Ya habríamos terminado. Muchas gracias por todo**

Gracias a ti. Cualquier cosa me dices sin compromiso.

## **ANEXO II. ENTREVISTA RAÚL GONZALEZ FABRE**

Raúl González Fabre es profesor en la Universidad Comillas y actualmente enseña Ética económica en la Universidad Pontificia Comillas. Autor de unos de los libros consultados para el presente trabajo.

**¿Cómo ves el futuro de las empresas *FinTech*? ¿Ser una empresa *FinTech* supone alguna distinción o ventaja para realizar una actividad relacionada con las finanzas? ¿Qué diferencia a las empresas *FinTech* de la banca tradicional?**

Pienso que habrá una relativamente rápida concentración en torno a grandes grupos financieros actuales, o surgidos a partir de grandes empresas de internet no inicialmente financieras. Esos grupos tienen nombre, lo que es un importante activo en el marketing financiero.

Pienso que no es útil conceptualmente hablar de la "empresa *FinTech*" como tal. Hay tecnologías *FinTech*, consistentes básicamente en (1) usar internet para operaciones financieras, ahorrando en gastos corrientes de localización, personal, marketing..., y en gastos fiscales relacionados con la localización sobre todo; (2) ofrecer productos que no estén muy regulados y/o que escapen las tasas fiscales más altas. Una cosa se combina con otra, porque al desligar de una localización, es más fácil escapar de la correspondiente regulación y fiscalidad. Los gobiernos son entes territoriales.

Esas tecnologías *FinTech* pueden emplearlas empresas muy diversas, incluyendo bancos tradicionales o subsidiarias de ellos. Si llamamos "empresa *FinTech*" a aquella cuyo modelo de negocio es 100% tecnologías *FinTech*, las "empresas no *FinTech*" no son aquellas cuyo modelo de negocio sea 0% tecnologías *FinTech*, sino desde el 99% para abajo. No es pues una buena división para entendernos.

**¿Cree que la ética o valores en las empresas *FinTech* son fundamentales para el crecimiento o sostenibilidad a largo plazo?**

Toda la ética de la inversión es fundamental para la sostenibilidad a largo plazo del sistema. Eso incluye a las *FinTech*. De hecho, es tan fundamental que suele asegurarse legalmente. En cuanto las 'empresas *FinTech*' basen sus beneficios en escapar de ese aseguramiento legal (haciendo así competencia desleal a las empresas financieras 'presenciales' que sí lo cumplan), serán un factor de inestabilidad.



**¿Cree que las empresas *FinTech* cuentan con valores éticos o cumplen algún Código Ético?**

Habría que mirar una por una.

**¿Es importante la inclusión de unos valores éticos en las empresas *FinTech*? ¿Qué valores crees que deberían de tener estas empresas?**

Si estamos hablando de empresas 100% *FinTech*, el primero y más obvio de los valores se refiere a la competencia leal con el resto de las financieras. Algunas de sus ventajas competitivas pueden suponer verdadero progreso productivo, y otras pueden derivar de escapar reglas e impuestos que afectan a los demás, abaratando costes a base de proveer menos seguridad y contribuir proporcionalmente menos a los servicios públicos de los sitios donde operan.

Luego el segundo grupo de valores es común a todas las financieras: qué tipo de actividades financian (o usan para financiarse ellas), y por tanto fomentan haciéndolas posibles.

Finalmente están los deberes habituales respecto al resto de los *stakeholders*, trabajadores y clientes sobre todo. Pero en eso no son diferentes de otras empresas.

**¿Por qué cree que la mayoría de las empresas no hacen mención alguna a valores éticos? ¿Crees que se han desplazado a un segundo plano los valores éticos priorizando la obtención de beneficios?**

De hecho, las empresas con marketing que implique la 'construcción de marca', hablan bastante más de valores éticos en sus comunicaciones al público, de lo que realmente los toman en cuenta en sus decisiones.

**¿Existe en el sector *FinTech* un problema de ausencia de valores éticos? ¿Cómo afecta esto a la sociedad?**

Lo desconozco. Sí pienso que su idea de negocio se basa en un alto porcentaje en competencia desleal con las financieras estándar, y que estas se ocuparán pronto de que tal 'ventaja competitiva' desaparezca. Si no lo has visto, puedes leer este artículo:

<https://www.eleconomista.es/economia/noticias/9508087/11/18/Vestager-denuncia-la-injusticia-fiscal-que-castiga-a-las-firmas-tradicionales.html>

Es bueno notar que quien traía a la Comisaria era precisamente el Santander.

**El hecho de que las finanzas tecnológicas sean tan impersonales, ¿podría llevar a no tratar al cliente como realmente se merece?**

¿Cómo se merece el cliente? Lo esencial no es que el trato sea personal, sino que sea efectivo cuando algo va mal. Amazon es un buen ejemplo de ello: todo automatizado, pero resuelven.

**¿Existe una falta de valores éticos en el conjunto de la sociedad? ¿Es posible una solución a esta falta de ética? ¿Cómo se podría solucionar esta falta de valores? ¿Es importante una buena educación para adquirir valores?**

Desde mi punto de vista, la clave de la moralidad de una sociedad está en los criterios de 'éxito en la vida' dentro de ella. La educación es para enseñar a los jóvenes a tener éxito en la vida, no a fracasar en ella. No puede cambiarse la moralidad social mandando a los jóvenes a actuar contra lo que les otorgaría éxito, en nombre de determinados valores ideales (de hecho, detectan muy rápido esa hipocresía en sus mayores que dicen una cosa y hacen otra).

Lo único que puede hacerse en la educación es discutir seriamente en qué consiste tener 'éxito en la vida', de manera que los jóvenes no den por necesariamente válidos los criterios dominantes, y puedan si lo desean asumir otros distintos, sabiendo lo que hacen y los costes probables de cada opción.

Así que no, la educación en valores no es la clave de ningún cambio de moralidad social. Las estructuras del éxito social lo son. Y no, esta sociedad no es más inmoral que la de hace diez, cien o mil años. Sobre esto podría hablarse mucho, pero no resulta especialmente útil engañarse con pasados rosados ni con futuros rosados...

### **ANEXO III. CUESTIONARIO A RODRIGO GARCÍA DE LA CRUZ**

Rodrigo García de la Cruz es reconocido como uno de los principales influencers del sector de las *FinTech*, *InsurTech* y *PropTech* a nivel mundial. Es Ingeniero y Economista y cuenta con 20 años de experiencia en el Sector Financiero y en compañías tecnológicas internacionales. Actualmente es el CEO Finnovating y presidente de la Asociación Española de *FinTech* e *Insurtech* AEFI.

**¿Cómo ves el futuro de las empresas *FinTech*? ¿Ser una empresa *FinTech* supone alguna distinción o ventaja para realizar una actividad relacionada con las finanzas? ¿Qué diferencia a las empresas *FinTech* de la banca tradicional?**

Como todos los sectores innovadores con muchos retos, pero con un crecimiento firme en número de *startups* e inversión. El número de empresas del sector se ha visto dobladas y hoy tenemos más de 320 *FinTech* y 175 *InsurTech* en España.

Desde el punto de vista regulatorio no, lo que las diferencia son los nuevos modelos de negocio y el uso de las tecnologías para mejorar y facilitar el uso de productos y servicios financieros a los clientes y usuarios.

En la agilidad, transparencia y que normalmente está enfocado a una parte de la cadena de valor de todo el sistema bancario tradicional.

**¿Cree que la ética o valores en las empresas *FinTech* es fundamental para el crecimiento o sostenibilidad a largo plazo?**

Por supuesto, la ética es esencial, pero no solo para las *FinTech* sino para cualquier sector, aunque este al estar relacionado con las finanzas tendrá mayor impacto.

**Actualmente, AEFI cuenta con un Código de Buenas Prácticas. ¿Sabe cuántas o qué porcentaje de las empresas asociadas cumplen con dicho código? ¿Qué resultado ha tenido el hecho de adherirse a él? ¿Cree que el código mencionado anteriormente es eficaz?**

La Asociación Española de *FinTech* e *InsurTech* fue pionera a nivel mundial en el lanzamiento de un Código de Buenas Prácticas. Todas deben cumplirlo y deben adherirse al mismo. Hasta la fecha ha sido muy útil y se ha utilizado ya alguna vez.

**¿Es importante la inclusión de unos valores éticos en las empresas FinTech? ¿Qué valores crees que deberían de tener estas empresas?**

Tienen muchos, por ejemplo todo lo relacionado con la imagen, competencia, y género. Aquí la iniciativa FWN <http://asociacionFinTech.es/FinTech-women-network/> que une al talento femenino. Además, las *FinTech* son mucho más conciliadoras con la vida familiar que la banca tradicional.

**¿Por qué cree que la mayoría de las empresas no hacen mención alguna a valores éticos? ¿Crees que se han desplazado a un segundo plano los valores éticos priorizando la obtención de beneficios?**

Muy pocas compañías española hacen mención a los valores éticos, apenas las que cotizan y en algunos casos por obligación. Creo que estos valores deben ser primero de cultura interna y luego hacer mención de los mismos.

**¿Cree que el hecho de autocalificarse como la alternativa ética de la banca tradicional es una mera estrategia de marketing?**

En algunos casos sí, de hecho hay *FinTechs* con base ética: La Bolsa Social y EthicHub

**¿Existe en el sector *FinTech* un problema de ausencia de valores éticos? ¿Cómo afecta esto a la sociedad?**

Hasta ahora no lo he visto, creo que la mayoría de los emprendedores *FinTech* tienen valores éticos muy claros. Muchos emprendedores salen del sector financiero para hacer banca de otra forma.

**El hecho de que las finanzas tecnológicas sean tan impersonales, ¿podría llevar a no tratar al cliente como realmente se merece?**

No creo en eso, muchas *FinTechs* cuentan ya con gestores personales. Hay que pensar que la tecnología es un medio para la inclusión y la democratización de las finanzas.

**¿Existe una falta de valores éticos en el conjunto de la sociedad? ¿Es posible una solución a esta falta de ética? ¿Cómo se podría solucionar esta falta de valores? ¿Es importante una buena educación para adquirir valores?**

En general hay mucho que hacer en la sociedad y en el sector financiero en términos de valores éticos. La educación es básica y la concienciación más. Sobre todo de los directivos, que son quienes tienen mayor peso en las organizaciones.

## **ANEXO IV. CUESTIONARIO A JUAN ANTONIO BALCAZAR**

Juan Antonio Balcázar es el actual Presidente de la empresa *FinTech* española Housers. Se trata de una plataforma de financiación participativa, una de las principales plataformas europeas de crowdlending inmobiliario.

### **¿Cómo ves el futuro de las empresas *FinTech*?**

Creo que a estas alturas hablar del futuro de las *FinTech* ha dejado de tener sentido. Aunque haya transcurrido “poco tiempo” desde su surgimiento y desarrollo estamos hablando de empresas nacidas en un entorno 100% digital y eso supone que todo avanza mucho más rápido de a lo que estamos acostumbrados. 3, 4 o 5 años en este ecosistema es muchísimo tiempo.

Las *FinTech* han llegado para quedarse. Como en cualquier otro sector, el éxito o fracaso dependerá de muchos factores, pero todos ellos relacionados con el negocio en sí, estas empresas han de ser vistas como cualquier otra de cualquier otro mercado tradicional.

Existen muchísimos retos y oportunidades, pero todas las *FinTech* cuentan con una ventaja muy importante, su naturaleza online. Actualmente casi todos los sectores se encuentran en un profundo proceso de transformación digital que requiere de muchos cambios internos en las personas, procesos, metodologías de trabajo, estructuras organizacionales, etc. lo que supone fuertes inversiones tanto en dinero como en tiempo. Esto es algo por lo que las *FinTech* no han de pasar.

### **¿Ser una empresa *FinTech* supone alguna distinción o ventaja para realizar una actividad relacionada con las finanzas?**

Supone una ventaja en tanto en cuanto las empresas *FinTech*, por lo general, se caracterizan por encontrarse enfocadas a una actividad, producto o servicio muy concreto, por lo que el grado de especialización que presentan es alto, con ello al final lo que se consigue es que en su nicho concreto cualquier empresa sea muy buena.

Más que hablar de ventajas o desventajas deberíamos de hablar de una forma muy distinta de hacer las cosas. Nacer y desarrollarse desde el inicio en un entorno digital supone adoptar toda una serie de valores y formas de trabajar que en las finanzas tradicionales no se han tenido en cuenta hasta que han visto que el negocio peligra.

Readaptarse es muy difícil, más aún cuando hablamos de una disrupción completa en un sector como es el caso.

Customer-first, automatización de procesos, personalización, optimización constante, tratamiento de datos, producto mínimo viable, etc. son conceptos que han surgido en los últimos años y que las *FinTech* están aplicando desde el principio lo que permite una mayor versatilidad. Hay que ser rápido.

### **¿Qué diferencia a las empresas *FinTech* de la banca tradicional?**

La realidad es que la gran mayoría de este tipo de empresas de base tecnológica no son bancos.

Normalmente, la banca tradicional se enfoca en los clientes con servicios financieros a través de productos específicos, como pueden ser las cuentas nómina, las tarjetas de crédito, las hipotecas... Las *FinTech* ofrecen una gama más específica de productos y especializándose en la innovación y la mejora constante sobre los mismos.

La forma de trabajar es completamente distinta. La banca tradicional sigue unos protocolos muy burocratizados y la toma de decisiones es lenta y costosa y trabaja en un horario definido para el cliente. Las *FinTech* operan 24/7 con una capacidad de respuesta y adaptación enormemente alta, en general son mucho más dinámicas e incluso eficientes gracias a la automatización de procesos y a la personalización.

La banca es consciente de todo ello y sabe perfectamente que ha de adaptarse a los nuevos tiempos. Es uno de los sectores que está sufriendo una mayor transformación digital y es algo que vemos todos los días.

### **¿Cree que la ética o valores en las empresas *FinTech* es fundamental para el crecimiento o sostenibilidad a largo plazo?**

Por supuesto, de hecho, una de las grandes razones del surgimiento de este tipo de empresas, dejando de lado la tecnología, y que supone la columna vertebral de muchos de nosotros es la ética y una forma distinta de hacer las cosas.

### **¿Con que valores éticos podría decir que cuenta su empresa? ¿Es importante que la empresa cuente con unos valores éticos?**

La confianza que nuestros usuarios han depositado en Housers procede de 4 valores fundamentales: transparencia, justicia, facilidad y seguridad.

La transparencia es nuestro paraguas principal y el valor que irradia todo el negocio. Apostamos por que el inversor tenga a su disposición toda la información disponible tanto de los proyectos donde invierte como del negocio de Housers con la finalidad de que su toma de decisiones sea libre y formada.

Justicia y facilidad porque hasta que Housers no apareció la inversión inmobiliaria y, sobre todo, la diversificación era prácticamente una quimera, cualquiera debe de tener la posibilidad de acceder a este tipo de negocio y además poder hacerlo de una forma clara y sencilla, despreocupándose de cualquier tipo de gestión.

Seguridad porque al final hablamos de dinero y de datos personales y es extremadamente importante garantizar un sistema robusto.

Todo ello conlleva un servicio de calidad que es lo que nos ha permitido que Housers se haya convertido en la plataforma líder de crowdfunding inmobiliario.

**¿La empresa cuenta con un código de ética que es seguido desde la punta hasta los niveles más básicos del organigrama?**

Nuestro código ético base es el Código de Buenas Prácticas de la Asociación Española de FinTech e Insurtech, además de ajustarnos a las diferentes normativas y requerimientos marcados por la legislación española y la CNMV.

Haciendo un compendio de todo ello podemos hablar de un auténtico código ético dentro de Housers muy enfocado a la transparencia y a colocar a nuestros usuarios en el centro de todo.

**Actualmente, su empresa pertenece a la Asociación Española de *FinTech* e *Insurtech* AEFI, quien cuenta con un Código de Buenas Prácticas. ¿Se cumple por la empresa dicho código? ¿En qué medida?**

Por supuesto, este documento es clave para nosotros y suscribimos al 100% su contenido.

**¿Se cuenta con políticas de transparencia y anticorrupción o se tiene alguna postura contra el cambio climático? ¿Se tiene en cuenta la protección y seguridad del cliente?**

Sobre las políticas de transparencia y anticorrupción cumplimos con toda la legislación vigente y nos encontramos autorizados para operar por la CNMV como Plataforma de

Financiación Participativa lo que se traduce en que debemos y cumplimos con toda la normativa vigente.

Sobre la protección y seguridad del cliente es una parte crítica de nuestro negocio puesto que estamos hablando de su dinero.

Respecto al medio ambiente intentamos trabajar con el menor papel posible y llevar a cabo políticas de reciclaje dentro de la empresa con la finalidad de contribuir en la medida de lo posible a uno de los retos más importantes que tenemos por delante.

**¿La empresa ha adoptado alguna medida dirigida a cumplir alguno de los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas?**

El modelo de negocio de Housers en sí mismo supone cumplir con varios de los objetivos marcados por la ONU en su documento, dado que en esencia Housers supone la democratización de la inversión y diversificación inmobiliaria permitiendo el acceso a cualquiera a una nueva forma de obtener rentabilidad por su dinero.

Pero más allá de ello, la rehabilitación de viviendas, edificios y espacios urbanos permite la generación de nueva oferta en el mercado, reduciendo los problemas de acceso a la vivienda existentes en buena parte del mundo y de España en concreto.

**¿Por qué en la página web de la empresa se hacen mención a valores éticos?  
¿Crees que las demás empresas se han desplazado a un segundo plano los valores éticos priorizando la obtención de beneficios? ¿Cómo te sientes al ser una de las únicas empresas Top *FinTech* Españolas en tener plasmados unos valores éticos?**

Hacemos referencia a valores éticos porque son la estructura de todo nuestro modelo de negocio y todas las decisiones que se toman siempre son teniendo en cuenta estos puntos.

Respecto al resto de empresas, el hecho de plasmarlos de forma pública o no es una cuestión secundaria. La realidad gran mayoría de las *FinTech* nacen con el objetivo de trabajar bajo unos nuevos estándares más elevados de autoexigencia y transparencia. Son valores comunes a muchas empresas de este ecosistema y seguro que poco a poco se verán reflejados de forma pública.



**¿Existe en el sector *FinTech* un problema de ausencia de valores éticos? ¿Cómo afecta esto a la sociedad?**

Todo lo contrario. Las *FinTech* y su éxito viene dado por una mayor preocupación por el cliente y por una mayor transparencia en la información.

La sociedad en general, tras todo lo que ha pasado con las entidades bancarias y financieras, ha venido exigiendo una mayor claridad en la información y esto es uno de los grandes huecos que las *FinTech* han venido a cubrir.

**El hecho de que las finanzas tecnológicas sean tan impersonales, ¿podría llevar a no tratar al cliente como realmente se merece?**

Justamente lo que permite la tecnología es convertir las finanzas en un sector mucho más personalizado al convertir al usuario en el centro de negocio y convertir la actividad en una auténtica experiencia. El hecho de que no exista una sucursal física donde un cliente pueda acudir a hablar cara a cara con su asesor no quiere decir que exista impersonalidad.

De hecho, las *FinTech* hemos tendido a ser mucho más accesibles a través de cualquier canal de comunicación. La personalización no reside en la posibilidad de acudir a un sitio físico sino en construir una experiencia satisfactoria.

**¿Existe una falta de valores éticos en el conjunto de la sociedad? ¿Es posible una solución a esta falta de ética? ¿Cómo se podría solucionar esta falta de valores? ¿Es importante una buena educación para adquirir valores?**

La disputa entre ética y sociedad adentro del sector inmobiliario existe desde hace mucho tiempo. Por esta razón es muy importante tener cuenta una buena educación para impartir los valores y la educación financiera que hace falta en todos los sectores.

La buena noticia es que parece que poco a poco, individuo a individuo, la tendencia es el surgimiento de un cierto despertar y esta es una de las razones que han permitido el surgimiento y, sobre todo, auge y éxito de las *FinTech* en los últimos tiempos.

## **ANEXO V. CUESTIONARIO A SERGIO CHALBAUD**

Sergio Chalbaud es el CEO y Co-fundador de Fintonic, la aplicación de finanzas líder en España. Tiene una amplia experiencia en el sector financiero, y ha trabajado en distintas compañías *FinTech*, además de 9 años de experiencia en Banca. Además de Fintonic, Sergio Chalbaud fundó IDEON, una compañía de consultoría y tecnología, especializada en el desarrollo de innovadoras soluciones financieras.

### **¿Cómo ves el futuro de las empresas *FinTech*?**

No se puede generalizar, hay empresas de *FinTech* que están cambiando el mundo y otras que no acaban de despegar. Lo mismo que en cualquier otro sector donde se está produciendo una disrupción

### **¿Ser una empresa *FinTech* supone alguna distinción o ventaja para realizar una actividad relacionada con las finanzas?**

Lo que te define como *FinTech*, más allá del calificativo, es el grado de tecnología que hay en el modelo de negocio financiero. De qué manera te estás apalancando en la tecnología para ofrecer un servicio financiero mejor. En si el calificativo no es ninguna ventaja. La ventaja viene por el uso de la tecnología. Las empresas de base tecnológica modernas se constituyen bajo un paradigma tecnológico totalmente diferente a como se constituyeron los bancos, cuya arquitectura tecnológica viene de los años 70 y eso los lastra a la hora de innovar.

### **¿Qué diferencia a las empresas *FinTech* de la banca tradicional?**

Además de la tecnología, la filosofía. Una *FinTech* o cualquier empresa de nueva creación sólo sobreviven si es capaz de resolver un problema real del usuario de una manera sustancialmente mejor que el sistema establecido. Eso crea un ADN diferente, un espíritu por mejorar y un modelo centrado en el usuario. Culturalmente es muy diferente y organizativamente también.

### **¿Cree que la ética o valores en las empresas *FinTech* es fundamental para el crecimiento o sostenibilidad a largo plazo?**

En general para cualquier empresa es fundamental. En Fintonic lo tenemos claro, cualquier potencial conflicto de interés se resuelve a favor del usuario, y eso está interiorizado a todos los niveles de la organización. Forma parte de la cultura.

**¿Con que valores éticos podría decir que cuenta su empresa? ¿Es importante que la empresa cuente con unos valores éticos?**

Destacaría la honestidad y transparencia con todos los stakeholders.

**¿La empresa cuenta con un código de ética que es seguido desde la punta hasta los niveles más básicos del organigrama?**

Cuenta con un código de comportamiento interno

**Actualmente, su empresa pertenece a la Asociación Española de *FinTech* e *Insurtech* AEFI, quien cuenta con un Código de Buenas Prácticas. ¿Se cumple por la empresa dicho código? ¿En qué medida?**

Esos códigos de buenas prácticas son muy básicos, nuestro nivel de exigencia interno es muy superior.

**¿Se cuenta con políticas de transparencia y anticorrupción o se tiene alguna postura contra el cambio climático? ¿Se tiene en cuenta la protección y seguridad del cliente?**

Fintonic está sujeto al SEPLAC, y es entidad supervisada por Banco de España (PSD2), cumpliendo con los requisitos más amplios en materia de seguridad y protección de datos entre otros.

**¿La empresa ha adoptado alguna medida dirigida a cumplir alguno de los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la Organización de las Naciones Unidas?**

En el lado humano Fintonic trata de conciliar el trabajo y familia con horarios flexibles y tele trabajo, ofrece amplias posibilidades de formación continuada a cargo de la empresa, no existe discriminación de ningún tipo, ni de genero ni social o de país de proveniencia, destacando por la heterogeneidad de su equipo, la cual es considerado un plus que nos hace mejores.

En el terreno medioambiental, las impresiones de papel están restringidas, siendo todo el intercambio de información digital, así mismo se minimiza el transporte mediante el uso de videoconferencias y se favorece el reciclado de envases y papel en la oficina.

Adicionalmente tanto a nivel Fintonic como a nivel personal el equipo colabora con numerosas fundaciones en otras áreas relacionadas.

**¿Por qué en la página web de la empresa no se hace mención alguna a valores éticos? ¿Crees que se han desplazado a un segundo plano los valores éticos priorizando la obtención de beneficios?**

El motivo es que la página web está orientada a resolver las dudas del usuario en relación a la aplicación.

Pensamos que los valores éticos no deben usarse con fines propagandísticos.

**¿Existe en el sector *FinTech* un problema de ausencia de valores éticos? ¿Cómo afecta esto a la sociedad?**

No se puede generalizar. Yo sólo puedo hablar por Fintonic, que cuenta con unos valores y unos principios muy claros y definidos. Consideramos que estamos haciendo un bien social muy importante, presionando al sector tradicional a ser más transparente y a tratar a sus clientes de manera justa.

**El hecho de que las finanzas tecnológicas sean tan impersonales, ¿podría llevar a no tratar al cliente como realmente se merece?**

Contra eso es contra lo que estamos luchando en Fintonic. Nos levantamos todos los días y trabajamos duro para que los usuarios consigan sacar más partido a su dinero, planifiquen mejor cuentas con productos más transparentes y tengan acceso a mejores condiciones.

**¿Existe una falta de valores éticos en el conjunto de la sociedad? ¿Es posible una solución a esta falta de ética? ¿Cómo se podría solucionar esta falta de valores? ¿Es importante una buena educación para adquirir valores?**

En mi opinión los valores se inculcan en la etapa más temprana del desarrollo, de padres a hijos y en el colegio. El refuerzo debería de ir sobre todo en esa dirección.