

## Bajo conocimiento de instrumentos tecnológicos financieros FINTECH

Las Asociaciones de Consumidores ACU Nuestro Tiempo de la VII región y ODECU investigaron la experiencia de los consumidores en el uso de instrumentos FINTECH, industria dedicada al desarrollo de instrumentos financieros basada en plataformas tecnológicas, proyecto financiado a través del Fondo Concursable para Asociaciones de Consumidores del SERNAC. De acuerdo al Dr. Iván Valdés de ACU, el estudio realizado durante el segundo semestre de este año se centró, preliminarmente, en el nivel de aceptación de esos instrumentos (Mercado Pago, Khipu, Kushki, PagoFacil, Tenpo, Zumpago, entre otros), por parte del Gran retailer (supermercados, farmacias, multi-tiendas y tiendas para el hogar) y al momento de realizar una transacción electrónica con esos comercios.



Desde el punto metodológico se encuestaron a 400 personas que realizan transacciones en plataformas tecnológicas, 46% de género femenino y 54% masculino, de los cuales 63% viven en la Región Metropolitana y 37% en distintas regiones del país.

La magnitud de esos porcentajes da una fuerte señal del uso de los instrumentos ya que en el proceso de búsqueda, las FINTECH son usadas con mayor frecuencia en la región metropolitana, predominantemente en el Gran Santiago. Asimismo, un 67% de los encuestados conoce esos instrumentos pero sólo un 55% los usa habitualmente, preferentemente en transacciones de carácter electrónico, es decir, 218 de 400 personas.

Por otro lado, la identificación de los rubros en los cuales se usa periódicamente, mostró que 47% de nuestros informantes, lo hacen en el Gran Retailer y otros comercios, principalmente para pago de cuentas asociadas a servicios básicos (agua, electricidad, telecomunicaciones). En segundo orden, también son usadas para hacer remesas, tanto a nivel nacional (41; 19%) como internacional (24; 11%), debido al menor costo de comisión de esas transacciones en comparación a otras formas de envío, como asimismo a la rapidez y confiabilidad del sistema.

Al desagregar las cifras del comercio, 108 de los usuarios de FINTECH, declararon usarlas en el Gran Retailer, 103 en servicios básicos, 97 en tiendas de pequeño tamaño y 30 en pagos de cuentas asociadas a concesiones de carreteras.

A nivel de tiendas, destacan tiendas e-commerce como Mercado Libre, Falabella y grandes supermercados (del grupo Cencosud -Jumbo y Santa Isabel- como Líder de Walmart), y más atrás Sodimac y Cruz Verde).

Al consultar por comercios donde no ha sido posible usar estas FINTECH, destacan Servicios básicos de carácter regional (25; 11,8%) y más atrás Grandes Tiendas y Supermercados con 8 y 7 casos respectivamente.

Finalmente, el estudio destaca que el 98% de los informantes que usan estos instrumentos financieros lo seguirán usando, porcentaje que disminuye a 95% en el caso de usuarios de la VII región. En esa dinámica quienes no lo usan, lo justifican por sus preferencias a favor de tarjetas bancarias, débito o crédito.

En suma, la investigación concluyó que los instrumentos FINTECH aún están en una fase inicial de masificación y por lo tanto, de acuerdo a Valdés, se necesita una campaña fuerte para posicionarlos más allá de los grupos que, a la fecha, los ocupan, obteniendo importantes beneficios monetarios tales como su liquidez, seguridad, nulos costos de mantención y por ende, la democratización del sistema financiero.