

Preguntas difíciles de los gurús de las Fintech después de un difícil, pero floreciente 2020

## Por Marcy Campbell, GM y VP de Ventas de América del Norte y Australia y de Operaciones de Ventas Globales y Frank Keller, VP de Ventas, Europa

Cada año, las mentes más brillantes se reúnen en un espacio para discutir qué está por venir en la industria de la tecnología financiera y forjar asociaciones que pondrán ese futuro en marcha. En el pasado, este encuentro Money 20/20 tuvo lugar en Asia, Europa y EE. UU. en un bullicioso salón de conferencias. Este año, el evento de la industria se hizo online y ha sido sede del primer MoneyFest: un programa de conversaciones especialmente seleccionadas de más de 100 expertos de la industria que ofrecen información de negocio relevante.

Nos unimos a [Sanjib Kalita](#), editor jefe de Money20/20, y a la reportera de tecnología financiera [Tanaya Macheel](#), para analizar lo que está por venir en el ecosistema comercial. En caso de haberse perdido el encuentro, aquí dejamos un resumen de qué se puede esperar de la industria mientras miramos hacia el futuro.

### Los superhéroes de la industria de los pagos y las finanzas

Los últimos meses han sido increíblemente desafiantes para todas las industrias del mundo. Pero han sacado a la luz algunos ejemplos positivos de cómo las instituciones financieras y de otras índoles superaron la adversidad y demostraron un verdadero liderazgo durante la crisis financiera.

Estos líderes son verdaderos superhéroes. Si bien nada puede compararse con los profesionales del ámbito de la salud que han permanecido en primera línea, como dice Jill Castilla, CEO del Citizen Bank of Edmond, ellos actuaron [como los primeros en responder a la crisis económica mundial](#). Castilla y su equipo estaban al frente viendo el impacto que el virus estaba teniendo en la economía, especialmente para las pequeñas y medianas empresas y personas que estaban a la espera de las ayudas gubernamentales. Castilla se puso manos a la obra y se asoció con Mark Cuban. Esta colaboración comenzó en Twitter y juntos fueron capaces de crear un programa de protección de hasta 900 dólares para los miembros del banco que estaban a la espera de sus ayudas. Este fue un gran ejemplo de agilidad y flexibilidad, usando todas las herramientas de las que disponían para ofrecer una solución que satisficiera las necesidades actuales de sus clientes.

Pero Castilla no estaba sola en esta búsqueda, Kala Gibson de Fifth Third Bank y Sharon Miller, responsable de pequeñas empresas en Bank of America, participaron en la sesión, ["Distribuyendo Mil Millones en Días. Abordando Desafíos y Cambios para la Banca de Pequeñas Empresas."](#) Ambos bancos fueron fundamentales para ayudar a las pequeñas empresas a acceder a los beneficios del Paycheck Protection Program.

Con una actitud positiva, pueden surgir muchas oportunidades. Uno de los vendedores de PayPal nos dijo recientemente que 2020 es su momento estelar. Ahora es el momento de ascender a grandes ligas y aprovechar el momento de cambio para reimaginar su negocio. Esta es la mentalidad que toda la industria debería tener.

### Mirando la Bola de Cristal de Pagos

Las sesiones de la segunda jornada de Money20/20 demostraron la magia de la industria este año, pero también previeron lo que se avecina. Una sesión que destacó fue ["Por qué cada banco central tendrá su propia moneda digital en un año."](#) Se sumergió en el inevitable cambio hacia la digitalización de las monedas, que podría traer consigo una mayor eficiencia, rapidez y resistencia del sistema de pagos. Y también y con la misma importancia, la capacidad de los gobiernos de desembolsar fondos rápidamente a sus ciudadanos.

Además de oportunidades, estos nuevos modelos de negocio y cadenas de valor añaden nuevos desafíos para los reguladores y los responsables políticos que buscan mantener unos servicios financieros seguros. La agenda política y reguladora en Europa en particular ya ha recorrido un largo camino para dar forma a estos nuevos marcos legales, que también están fomentando la innovación y el crecimiento. Son las dos caras de una misma moneda.

Una conclusión importante de estas sesiones es que una nueva solución tecnológica financiera puede tener éxito sólo cuando resuelve problemas concretos de usuarios y clientes. Ya sean los pagos más rápidos, disponibles para pequeñas empresas, para que tengan un mejor acceso al flujo de caja, o soluciones sin contacto, para que los consumidores puedan comprar en las tiendas sin tocar el teclado de un dispositivo POS.

## Una industria que aborda la diversidad de género

En una industria históricamente dominada por los hombres, la conferencia de este año destacó a las líderes femeninas que están construyendo para el mañana. ["Perspectiva desde el C-Suite, Satisfacer las Demandas en una Nueva Era Digital"](#), impartida por la CTO y Jefa de Operaciones de Bank of America (BOA), Cathy Bessant. Además de hablar de una transformación de 10 años que atravesó el BOA para simplificar y modernizar su negocio, habló sobre el enfoque del banco sobre las mujeres en el lugar de trabajo. Para enfatizar el progreso que han hecho en el apoyo a las mujeres en su lugar de trabajo, Bessant compartió que el 26% de las patentes en la primera mitad de 2020 fueron otorgadas a mujeres en el banco. El promedio de la industria es del 13%, para ponerlo en contexto.

Otra sesión empoderadora fue, ["Descubrir cómo alinearse con los compañeros masculinos para crear un futuro femenino en Fintech"](#). Los participantes compartieron una triste estadística del año pasado: un informe de McKinsey mostró que las mujeres representan sólo el 19% de los puestos en la alta dirección en finanzas<sup>[1]</sup>. Y los datos de McKinsey publicados este verano mostraron que esta cifra sólo empeoró con de la pandemia. Pero hay esperanza.

Los panelistas compartieron tres consejos clave sobre cómo las mujeres pueden romper esta brecha y salir adelante: centrarse en las alineaciones y relaciones existentes, aprovechar la infraestructura existente y mirar fuera de su organización - los aliados más estratégicos vienen de lugares poco probables.

## De la ciencia ficción a la realidad, el poder de la tecnología

La industria ha demostrado algunas innovaciones tecnológicas sorprendentes, pero una de las partes más importantes de hacerlo realidad para los clientes es que trabajen a escala. ¿Cómo se puede proporcionar servicios con la misma comodidad, velocidad y seguridad, en masa?

["Mirada desde el interior: los últimos desarrollos fintech en China"](#), derrumbaron esta idea: satisfacer con éxito la enorme demanda de pagos digitales no es un milagro. Se necesitaron años para construir una infraestructura de pagos móviles y probarla para garantizar un tiempo y una seguridad constantes.

A medida que nos acercamos a la temporada navideña, mantener la infraestructura al ritmo del volumen de crecimiento es lo más importante para la mayoría de la industria.

Pero esta difícil tarea no desaparecerá después de Año Nuevo y esto nos obliga a buscar mejores soluciones. Varios ponentes en Money20/20 discutieron cómo hacer la autenticación más eficiente sin perder los beneficios de la seguridad a través de soluciones como la biometría. Estas soluciones están disponibles, pero siguen sin responder a la cuestión de la escala, así como la velocidad, la simplicidad, la seguridad y hacer que los responsables políticos y reguladores se sumen a ellas.

Entonces, ¿qué nos depara en un momento en que los pagos y el comercio digital han llegado a su momento estelar? Se describió bien durante la sesión, ["Las Mayores Oportunidades Post-Pandemia del sector Finanzas y Cómo Capitalizarlas."](#) El gran cambio que todavía debemos adoptar es el de la educación y los servicios de salud. La educación en tecnología y la salud digital son las siguientes áreas en las que dar el salto y desafiar el *status quo*, y será entonces cuando las personas que no tienen acceso a una buena educación y apoyo a la salud, finalmente lo conseguirán.

Nadie puede predecir hoy cómo será el 2021 y en qué formato nos reuniremos la próxima vez en Money20/20. Pero estamos seguros de que la industria seguirá soñando en grande.

*Para escuchar las entrevistas de Daily Wrap Up con Marcy y Frank, visite el sitio Money20/20 [aquí](#). Estas entrevistas diarias de 10 minutos llegan a ser más de 4 horas de contenido global en el que se desgranar los mensajes clave y las conclusiones en un entorno inigualable e ineludible.*

---

[1] Según un reciente informe de McKinsey.