

## DESTINO INNOVACIÓN EPISODIO 45

# En primera persona: cómo la innovación financiera está democratizando el acceso a servicios esenciales en Chile y el mundo

**CON EL AUSPICIO DE ARAUCO, AIEP Y DUOC.** El episodio 45 de Destino Innovación, conducido por Isidora Undurraga, exploró los retos de la transformación financiera. Dulce Frau, CEO de Conectados, y Franco Martini, CEO de Inversiones Santa Alba, analizaron cómo la tecnología y la agilidad de las fintech están impulsando la innovación, mejorando la eficiencia de los servicios financieros y facilitando el acceso a nuevas oportunidades económicas.

En los últimos años, las fintech han revolucionado el mercado financiero al democratizar el acceso a servicios que antes eran exclusivos de la banca tradicional. Estas empresas, basadas en innovación tecnológica, ofrecen soluciones ágiles como pagos digitales, préstamos rápidos, inversiones automatizadas y plataformas de ahorro, permitiendo que personas previamente excluidas del sistema financiero accedan a productos que antes no estaban a su alcance.

Se trata de una transformación que plantea desafíos importantes. Y este fue justamente el tema abordado en el episodio 45 de Destino Innovación —conducido por Isidora Undurraga— donde Dulce Frau, cofundadora y CEO de Conectados —la primera fintech que hizo del carnet de identidad un medio de pago—, y Franco Martini, educador financiero y CEO de Inversiones Santa Alba, profundizaron cómo la tecnología y su agilidad han democratizado los servicios financieros en Chile y el mundo.

Lo cierto es que la transformación de las finanzas ha acompañado a la evolución de las sociedades a lo largo de la historia, desde el trueque hasta los sistemas bancarios modernos. Dulce Frau, experta en innovación financiera, enfatiza en ese contexto en la necesidad de adaptar las herramientas económicas y tecnológicas para que la mayor parte de la población acceda a ellas y, con ello, a una mejor calidad de vida. En sus palabras, “las finanzas deben democratizarse para que las personas



puedan tener más bienestar y felicidad”.

Desde esa perspectiva parte explicando cómo los conceptos de valor y acceso han mutado con el tiempo. “Lo que hoy compramos barato, como la sal, fue en algún momento un bien valioso de intercambio”, señala, enfatizando que las finanzas han evolucionado continuamente y que esta transformación debe continuar para incluir a los sectores más vulnerables.

En este contexto, la tecnología juega un rol crucial: “El sur-

gimiento de fintech, que combina finanzas y tecnología, refleja la manera en que se desafía la gestión tradicional de los recursos económicos”, comenta. Sin embargo, recalca que no se trata solo de términos complejos: “La tecnología siempre ha estado presente en las finanzas, desde las tarjetas de crédito hasta las plataformas digitales actuales”. El verdadero reto, añade, es lograr que esta innovación sea accesible para toda la población y no solo para quienes ya tienen acceso a instrumentos financie-

ros avanzados.

### LO COTIDIANO

Con el proyecto Conectados, Frau y su equipo han encontrado una forma práctica de acercar las finanzas digitales a personas que enfrentan barreras tecnológicas y de alfabetización. Han transformado la cédula de identidad en una tarjeta de pago. “La persona no necesita entender conceptos complejos de banca digital; simplemente usa su carnet como una tarjeta de débito para comprar alimen-

tos o medicamentos en comercios asociados”, cuenta.

Esta billetera social permite también gestionar el presupuesto de forma controlada. “Podemos asignar montos específicos para salud, alimentación o farmacia, evitando gastos innecesarios y mejorando el uso del dinero disponible”, asegura Frau, remarcado que la digitalización reduce la pérdida de dinero y promueve una mayor conciencia sobre el presupuesto, algo que se pierde cuando el dinero se vuelve intangible.

Sin embargo, Frau subraya que la verdadera revolución financiera llegará cuando se diseñen soluciones para quienes viven al día. Pone como ejemplo una experiencia concreta: intentaron sustituir los pagos diarios a microempresarios por pagos semanales con rentabilidad acumulada. Sin embargo, la mayoría prefirió mantener la liquidez diaria. “Para muchas personas, la posibilidad de acceder a dos mil pesos extra en una semana no compensa la necesidad de dinero inmediato”, reflexiona.

Este enfoque —dice— revela la importancia de crear herramientas financieras que respondan a la realidad cotidiana de las personas y no solo a proyecciones a largo plazo. “Hablar del ahorro a diez años con alguien que no sabe si llegará a fin de mes es poco realista”, sostiene.

En este sentido, destaca el papel del Estado como un aliado clave en la inserción de instrumentos financieros a través de políticas públicas, “porque los subsidios son una vía eficaz para introducir nuevas soluciones





ESCANEA ESTE QR EN TU SMARTPHONE PARA VER EL EPISODIO 45 DE DESTINO INNOVACIÓN EN SOYTV.CL

AUSPICIAR:



financieras en sectores vulnerables”.

En otro ámbito, la CEO y fundadora de Conectados, resalta la importancia de reducir las brechas de acceso y fomentar la adopción de nuevas tecnologías en entornos vulnerables. “Logramos que comercios pequeños adoptaran medios de pago digital porque sus clientes recibieron bonos escolares en formato digital, demostrando que la adopción se facilita cuando las herramientas financieras responden a necesidades inmediatas y tangibles”, plantea.

#### ¿REVOLUCIÓN?

La revolución fintech ha transformado profundamente cómo las personas administran su dinero e invierten en los mercados globales. Franco Martini, experto en finanzas e inversiones, ofrece una mirada aguda sobre el impacto de esta industria, destacando la accesibilidad y el cambio cultural que ha generado en Chile y el mundo.

El ingeniero comercial resalta que la gestión financiera hoy va más allá de pedir préstamos al banco. “Se trata de administrar los recursos personales, ya sea en efectivo o activos, como antes se hacía con piedras o sal en otras épocas”, dice, agregando que la evolución de las finanzas refleja la historia misma del intercambio: desde las monedas físicas hasta las tarjetas y las transferencias instantáneas.

En ese plano, ejemplifica con lo que sucede en Chile, donde las transferencias bancarias automáticas son la norma, algo que en muchos países aún no es posible, subrayando que “hemos dado por hecho esta agilidad, olvidando lo disruptivo que



Nuestro objetivo (en Conectados) es que la persona no necesite entender conceptos complejos de banca digital. Con algo tan simple como su carnet de identidad, puede comprar alimentos, medicamentos y otros productos esenciales en comercios asociados, sin preocuparse de trámites burocráticos”



es comparado con otros mercados”.

#### EL AUGE DE LAS FINTECH

Franco Martini destaca que, si bien muchas empresas se etiquetan como “fintech”, no todas cumplen con la esencia de aprovechar plenamente las tecnologías financieras. Sin embargo, cree que estas empresas han obligado a la banca tradicional a adaptarse, de la misma forma que el ingreso de operadores móviles como WOM cambió el mercado de las telecomunicaciones.

“Antes, invertir estaba asociado a grandes sumas de dinero y

era percibido como un proceso complicado. Hoy, cualquier persona con un celular puede invertir en mercados internacionales con solo mil pesos”, señala, lo que a su juicio se relaciona con reducción de los costos lo que ha sido clave en este cambio.

Con todo, considera que una barrera importante sigue siendo la mentalidad de las generaciones mayores, que todavía prefieren el efectivo y desconfían de las plataformas digitales. “Mi mamá, por ejemplo, insiste en tener billetes aunque ya pueda pagar con tarjeta. Esa percepción de control es un te-



Hoy en día yo agarro mi celular, descargo una aplicación y en 5 minutos invertí en la bolsa de India, en una acción de Microsoft en Estados Unidos o en Japón. Y con muy poca plata. Antes eso no existía. No sé qué otro avance vendrá de aquí a 10 años, porque esto avanza demasiado rápido, pero los costos han bajado y las transferencias son más fáciles”



ma generacional que va cambiando con el tiempo”, explica.

Asimismo, aborda la complejidad de incentivar el ahorro a largo plazo. “Ahorrar para el futuro es difícil porque, psicológicamente, no nos vemos a nosotros mismos en 30 o 40 años. Es como si estuviéramos ahorrando para una persona diferente. Esta resistencia natural explica por qué muchos optan por gastar hoy en vez de pensar en el futuro”, plantea.

#### INCLUSIÓN FINANCIERA

Martini destaca que, aunque las fintech han democratizado

las inversiones, aún queda mucho por hacer en términos de inclusión. A su juicio no basta con que la tecnología exista: “las personas necesitan acceso a un celular, internet y confianza en estas herramientas. Además, conceptos complejos deben ser explicados de manera sencilla para que más personas puedan participar”.

Un ejemplo paradigmático es El Salvador, donde el uso de criptomonedas como Bitcoin se ha popularizado gracias a las billeteras digitales. Sin embargo, Martini reconoce que la adopción de estas monedas en otros contextos será más lenta debido a la desconfianza y la falta de educación financiera.

¿El futuro? En ese escenario se muestra optimista. “Estamos viviendo un momento disruptivo. Desde las cuentas digitales que generan intereses hasta la posibilidad de invertir desde el celular en mercados lejanos, las oportunidades crecen día a día”, dice, aunque advierte que aún quedan desafíos, como la integración de personas que no se sienten cómodas con la digitalización y la creación de mecanismos que incentiven el ahorro a largo plazo.