

El ecosistema de las empresas Fintech en España: ¿hacia un modelo de inclusión financiera?

The Fintech company ecosystem in Spain: towards a model of financial inclusion?

Anastasiya Shevchenko Shevchenko

Universidad de A Coruña

<https://orcid.org/0000-0003-3431-0798>

anastasiya.shevchenko@udc.es

Cómo citar este artículo/Citation: Shevchenko Shevchenko, Anastasiya (2025). El ecosistema de las empresas Fintech en España: ¿hacia un modelo de inclusión financiera? *Arbor*, 201(813): 2902. <https://doi.org/10.3989/arbor.2025.813.2902>

Recibido: 4 junio 2024. Aceptado: 8 enero 2025. Publicado: 29 septiembre 2025

RESUMEN: Este artículo examina el ecosistema de las empresas Fintech en España mediante una metodología cuantitativa basada en encuestas. Su objetivo principal es identificar las características clave del sector, así como sus prácticas y discursos respecto a colectivos que suelen enfrentar exclusión social y financiera. Los resultados indican que, en un contexto altamente bancarizado como el español, las Fintech no promueven significativamente la inclusión financiera de estos colectivos. Más bien, consideran su acceso a servicios financieros como una oportunidad para expandir su modelo de negocio a segmentos tradicionalmente excluidos, en lugar de priorizar la inclusión como objetivo central, pese a sus declaraciones institucionales. El artículo concluye que la inclusión financiera no surge automáticamente de una mayor competencia en el mercado de servicios financieros ni de la ampliación del acceso a servicios más asequibles. Más bien, depende de la implementación de prácticas específicas y estructurales diseñadas para abordar las necesidades de colectivos parcial o totalmente excluidos, asegurando que estas iniciativas se integren de manera efectiva en las estrategias del sector.

Palabras clave: Fintech; innovación financiera; exclusión financiera; inclusión financiera; sociología económica

ABSTRACT: This article analyses the Fintech ecosystem in Spain using a survey-based quantitative methodology. The main objective is to identify the sector's key characteristics as well as its practices and narratives concerning groups frequently faced with social and financial exclusion. The findings reveal that in a highly banked context like Spain, Fintech companies do not significantly facilitate financial inclusion for these groups. Instead, they view these people's access to financial services as an opportunity to expand their own business model to traditionally excluded segments, rather than prioritizing inclusion as a central goal, despite their institutional rhetoric. From an economic sociology perspective, the article concludes that financial inclusion does not automatically result from increased competition in the financial services market or expanded access to more affordable services. Rather, it depends on implementation of specific and structural practices designed to address the needs of partially or entirely excluded groups, ensuring these initiatives are effectively integrated into the sector's strategies.

Keywords: Fintech; financial innovation; financial exclusion; financial inclusion; economic sociology

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la definición propuesta por Douglas Wayne Arner, Janos Nathan Barberis y Ross P. Buckley (2015), las Fintech son empresas que integran tecnologías de la información en el sector financiero, ofreciendo productos y servicios anteriormente reservados exclusivamente a las instituciones bancarias. Desde la crisis financiera de 2007-2008, este sector ha experimentado un crecimiento notable y ha atraído el interés de la comunidad científica hacia el estudio de los procesos de innovación, su impacto en el sector bancario y las oportunidades y desafíos que plantea la revolución digital en el ámbito de los servicios financieros (Arner, Barberis y Buckley, 2015; Monroy Cely, 2022).

Recientes análisis bibliométricos indican que las investigaciones predominantes abordan temas como la categorización de las Fintech, su relación con teorías de innovación disruptiva y nuevos modelos de negocio, o los desafíos de la innovación regulativa (Caciatori y Cherobim, 2020). Los impactos sociales de la innovación financiera, especialmente en relación con la demanda de servicios por parte de individuos y hogares, han recibido menor atención.

La irrupción de las Fintech y otras empresas similares ha intensificado la competencia entre proveedores de servicios financieros, promoviendo estrategias centradas en la captación y fidelización de clientes (Koku, 2015; Monroy Cely, 2022; Toloba y Del Río, 2020). Diversos estudios destacan que las Fintech vinculan su discurso institucional al objetivo de fomentar la inclusión financiera, posicionándose como actores clave tanto en países de ingresos per cápita altos como en países de ingresos bajos y medios (Arner, Barberis y Buckley, 2015; Monroy Cely, 2022).

La inclusión financiera puede analizarse desde dos perspectivas principales. Según la primera, se refiere al acceso básico a servicios financieros esenciales, como cuentas bancarias, con el objetivo de facilitar que los colectivos más vulnerables puedan acceder a productos y servicios financieros formales de manera sostenible, mejorando así su calidad de vida (Datta y Singh, 2019). Este enfoque busca mitigar procesos de exclusión financiera total o parcial. Según la segunda, la inclusión financiera puede hacer referencia también a la capacidad de determinados colectivos ya bancarizados para acceder a una gama más amplia de servicios financieros en condiciones sostenibles. En este contexto, clientes con ingresos altos suelen beneficiarse de mejores condiciones, mientras que aquellos con ingresos bajos o inestables enfrentan servicios más caros y limitados, perpetuando su exclusión parcial (Koku, 2015).

El carácter gradual, dinámico y multidimensional de los conceptos de inclusión y exclusión financiera (Carbó Valverde y Rodríguez Fernández, 2015) cobra especial relevancia en contextos como el español, con alta bancarización. La exclusión financiera está asociada principalmente a las consecuencias de la digitalización de los servicios financieros (Domínguez Martínez, 2022; Fernández-Olit, Martín Martín y Porras González, 2020) y a bajos niveles de educación financiera que pueden dificultar el uso efectivo y seguro de los servicios digitales disponibles (Sánchez Macías y Rodríguez López, 2015). Además, el cierre de oficinas bancarias y la reducción de la capilaridad de servicios financieros, que comenzó en la década de 1990 (Delgado, Sourina y Townsend, 2008), han generado una exclusión geográfica; esto es, la imposibilidad de acceder a servicios bancarios presenciales debido a la distancia física a las sucursales bancarias, especialmente en zonas rurales o despobladas. Este fenómeno hoy se complementa con factores digitales, culturales, sociodemográficos y económicos (Padilla Sánchez y Sanchis Palacio, 2021).

En este marco, las Fintech han contribuido a democratizar o, al menos, a expandir ciertas prácticas financieras (Rühl y Palomo Zurdo, 2019) que antes estaban reservadas a personas con altos ingresos o grandes patrimonios (Cano Martínez, 2023). Este fenómeno puede interpretarse como una nueva dimensión de la inclusión financiera, enfocada en el acceso a servicios de bajo coste (Barrueta-beña, 2020) y dirigida a perfiles como jóvenes con ingresos medios o bajos. No obstante, también sugiere la pregunta de si esta expansión puede calificarse como verdadera inclusión financiera o si simplemente representa una extensión del modelo de negocio a nuevos segmentos de clientes, sin abordar plenamente su dimensión social y su conexión con el concepto de ciudadanía financiera (Anderloni *et al.*, 2008). Desde esta perspectiva, nos podemos preguntar también si puede afirmarse que las Fintech en España favorecen la inclusión financiera, o, por el contrario, profundizan en los procesos de exclusión.

Este artículo tiene como objetivo caracterizar el sector Fintech español y analizar su papel en la inclusión de los colectivos más vulnerables, adoptando un enfoque sociológico. Para ello, se estudian las características estructurales del sector y se propone una tipología basada en las prioridades que otorgan a diversos grupos sociales, como personas mayores, jóvenes, inmigrantes, personas en riesgo de pobreza, individuos con bajo nivel educativo, habitantes de zonas rurales y pequeños empresarios. Para ello se analizarán los datos proporcionados por una encuesta telefónica¹ realizada entre septiembre y diciembre de 2021 a las personas responsables de 100 empresas Fintech activas en España, a partir de un censo elaborado específicamente para esta investigación. Esta encuesta permite identificar las características estructurales del sector, su relación con el sistema bancario tradicional y el perfil de sus clientes y objetivos de negocio.

El artículo consta de tres partes. En el primer apartado se expone la articulación teórica de los conceptos de exclusión e innovación financieras, subrayando las consecuencias sociales asociadas a estos procesos y a la emergencia de nuevos actores, como son las Fintech, en el mercado de servicios financieros. En el segundo apartado se presentan el diseño metodológico utilizado, los detalles de la encuesta realizada y las principales técnicas de análisis desarrollado. Por último, en el tercer apartado se muestra la interpretación de los principales hallazgos encontrados dentro del marco global de la investigación, así como las líneas futuras de trabajo.

EXCLUSIÓN FINANCIERA

El acceso al sistema financiero es un factor clave para que las personas puedan integrarse social y económicamente y satisfacer sus necesidades en condiciones no abusivas o insostenibles. Existe cierto consenso sobre que «el acceso y el uso de los servicios básicos para satisfacer las necesidades financieras, como una cuenta bancaria y transacciones simples, son decisivos para la integración de las personas en la sociedad europea actual» (Anderloni *et al.*, 2008, p.5). Al respecto se puede afirmar que la inclusión financiera es un fenómeno social, relacionado con la exclusión social y vinculado al desarrollo de una ciudadanía plena (Kempson, Atkinson y Pilley, 2004; Padilla Sánchez y Sanchis Palacio, 2021). Sin embargo, los servicios y productos financieros esenciales no están al alcance de todas las personas ni de todos los colectivos por igual. Las infraestructuras disponibles para realizar las gestiones económicas básicas del día a día, como recibir o enviar dinero y la realización de pagos, residen cada vez más en el sistema financiero formal (Townsend, 1979). Esto reduce las posibilidades de satisfacer las necesidades económicas básicas fuera del sistema financiero de forma adecuada y segura (Corr, 2006; Gloukoviezoff, 2007).

El conjunto de dificultades, barreras y limitaciones de acceso, así como de manejo de los productos y servicios financieros básicos se denomina exclusión financiera (Allen *et al.*, 2016; Anderloni *et al.*, 2008; Devlin, 2005). Como se ha mencionado anteriormente, la exclusión financiera se asoció originariamente a la exclusión geográfica producida por el cierre de oficinas y la progresiva reducción de los servicios financieros desde la década de 1990, tanto en España (Fernández-Olit, 2011; Padilla Sánchez y Sanchis Palacio, 2021; Posada Restrepo, 2021) como en otros países de ingresos per cápita altos (Anderloni *et al.*, 2008; Leyshon y Thrift, 1995). Por este motivo, inicialmente los estudios sobre la exclusión financiera consideraban como principales variables de análisis la posesión de una cuenta bancaria y la proximidad a algún banco por parte de los clientes (Leyshon y Thrift, 1995).

En el año 2000, Elaine Kempson *et al.* ampliaron y categorizaron el alcance del concepto de exclusión financiera pues, a partir de entonces, no solamente se tiene en cuenta la dimensión geográfica, sino también el acceso, las condiciones y los precios de los productos y servicios financieros, así como las estrategias/objetivos de mercado y la autoexclusión financiera. De este modo, entran en juego el componente sociodemográfico, cultural, comercial y económico (Kempson, Atkinson y Pilley, 2004), además del componente digital (Friedline, Naraharisetti y Weaver, 2020). Así queda patente que la exclusión financiera es un fenómeno complejo y multidimensional, que puede tener una multiplicidad de causas y distintos grados de severidad y duración (Sinclair, 2013). Asimismo, la exclusión financiera varía según las circunstancias y los recursos disponibles de cada persona y tipo de hogar (Kempson, Atkinson y Pilley, 2004). Nilufer Rahim, Ken Wan y Michela Franceschelli (2009), diferenciándose tres

1 Encuesta realizada y financiada por el proyecto «Dinero en transformación: actores, procesos y consecuencias sociales de la exclusión financiera» (Referencia: PID2019-106273RB-I00), dirigido por los profesores J. Carles Maixé-Altés y Matilde Massó.

tipos de hogares: los hogares bancarizados que disponen del acceso a servicios adecuados a sus necesidades; los hogares marginalmente bancarizados que no disponen de acceso a determinados servicios; y los hogares que no están bancarizados y que, por tanto, no disponen de acceso al sistema financiero formal.

En este sentido, la exclusión financiera contribuye a generar procesos de exclusión social y los intensifica (Kempson, Atkinson y Pilley, 2004; Padilla Sánchez y Sanchis Palacio, 2021), ya que no disponer de los servicios financieros básicos desencadena una dinámica de acumulación de desventajas que impide participar de manera significativa y apropiada en la vida social contemporánea (Gloukoviezoff, 2007; Sinclair, 2013). Por ejemplo, un tránsito del empleo al desempleo, un embargo de la Agencia Tributaria, etc., pueden desembocar en una situación de exclusión financiera.

Teniendo en cuenta la gravedad de las consecuencias de la exclusión financiera, cabe preguntarse cuáles son aquellos servicios financieros considerados básicos y necesarios para el desarrollo de una vida normal. Definir estos servicios básicos no es una tarea sencilla, ya que las circunstancias y contextos de las personas, hogares y países son variables y de naturaleza contingente. Si bien en un país la principal causa de exclusión puede residir en los elevados costes de determinados servicios financieros, en otros, dicha causa puede tener que ver con las condiciones exigidas para acceder a los mismos (por ejemplo, disponer de ingresos regulares), con pruebas de identidad requeridas, o bien con procesos de digitalización de los servicios financieros que constituyen en sí mismo, una barrera de acceso. Sin embargo, aunque no es posible elaborar un listado universal, considero dentro de estos servicios básicos las cuentas de depósitos que permiten transacciones, la provisión de crédito, seguros, ahorros y activos (Sarma y País, 2011), además de servicios de asesoramiento financiero, acceso a la información y habilidades para gestionar el presupuesto del hogar (Sinclair, 2013).

Como se puede ver, para comprender la naturaleza de la exclusión financiera, se ha de tener en cuenta no solo que no todos los servicios financieros a disposición son esenciales e indispensables sino, más bien que se debe adaptar el análisis de la indispensabilidad de un servicio, a la frecuencia necesaria de su uso en la vida cotidiana, las capacidades necesarias para manejarlo y la adecuación a las necesidades de los usuarios. En este sentido, es preciso diferenciar, por un lado, entre accesibilidad y necesidad (Sinclair, 2013) y, por otro lado, entre accesibilidad y uso efectivo, puesto que en ocasiones la dificultad no está en disponer del acceso al producto o servicio sino en el manejo de este (Allen *et al.*, 2016). Asimismo, como han indicado Elaine Kempson, Adele Atkinson y Odile Pilley (2004) en ocasiones las personas usuarias, aun teniendo acceso a los servicios, no los utilizan por miedo a costes no autorizados por retrasos en los pagos u otras situaciones.

INNOVACIÓN FINANCIERA Y FINTECH

En la literatura científica no existe un consenso en cuanto al significado del término Fintech, por lo que establecer una definición es un desafío que dificulta la investigación en este campo (Bátiz-Lazo y González-Correa, 2022; Schueffel, 2016; Shim y Shin, 2016; Fernández-Olité, Martín Martín y Porras González, 2020), pues implica, entre otras cosas, que los enfoques y alcances de los estudios y análisis sobre las Fintech pueden variar considerablemente. Para abordar esta problemática, en esta investigación se ha adoptado la definición propuesta por Arner, Barberis y Buckley (2015), la cual proporciona un marco conceptual para explorar este campo en constante evolución. Según estos autores, las Fintech son aquellas empresas que aplican tecnologías de la información al ámbito financiero y ofrecen productos y servicios que tradicionalmente eran provistos exclusivamente por la industria de servicios financieros.

Aunque el término *financial technology* (*Fintech*) se empezó a utilizar en la década de 1970 (Schueffel, 2016), existe cierto consenso sobre que el auge de las Fintech se produjo principalmente después de la crisis financiera de 2008 (Arner, Barberis y Buckley, 2015; Monroy Cely, 2022). En aquel momento, las estructuras financieras y las capacidades tecnológicas de los smartphones proporcionaban ya una posibilidad para la digitalización de las operaciones (Dapp, 2014), lo que favoreció la implementación de procesos de innovación financiera basados en el uso de tecnologías digitales, tanto en las Fintech como en los bancos comerciales (Toloba y del Río, 2020).

Durante la mencionada crisis económica, se destacó también la existencia de colectivos parcial o totalmente excluidos del sistema financiero, evidenciando así una debilidad de este. En este contexto, las Fintech emergieron como un actor predominante al vincular su discurso institucional con el fomento de la inclusión financiera,

partiendo de las problemáticas sociales (Arner, Barberis y Buckley, 2015; Monroy Cely, 2022). Este fenómeno, conocido como «la promesa de las Fintech» en la literatura científica (Carney, 2017; Sahay *et al.*, 2020; Zalan y Toufaily, 2017), resalta la asociación entre las Fintech y la inclusión financiera a nivel global, a pesar de las variaciones contextuales en su papel.

En países económicamente desarrollados como España, el movimiento tecnológico de las compañías Fintech se estableció en respuesta a las demandas políticas de un sistema bancario diversificado (Arner, Barberis y Buckley, 2015) y estas se vincularon estrechamente con el proceso de inclusión financiera, facilitando una democratización de las prácticas financieras y ampliando la oferta de servicios a nuevos colectivos (Rühl y Palomo Zurdo, 2019). Por otro lado, en los países en vías de desarrollo, las Fintech surgieron para abordar las necesidades derivadas de las deficiencias del sistema financiero existente, principalmente relacionadas con altos índices de población desbancarizada y privada de servicios financieros más básicos (Arner, Barberis y Buckley, 2015).

En este sentido, la innovación financiera y el auge de las Fintech conllevan una serie de aportaciones al mercado de servicios financieros, así como nuevos impactos económicos y sociales que requieren un análisis pormenorizado debido a su complejidad. En este estudio, estos procesos son vistos tanto como oportunidades para la inclusión financiera en algunos casos, como posibles fuentes de exclusión financiera en otros. En cuanto a las aportaciones, el aumento de la competencia entre los proveedores bancarios y las Fintech en los países desarrollados supuso una reducción de los costes de determinados servicios, generando posibilidades de una mayor inclusión financiera de los colectivos vulnerables (Toloba y Del Río, 2020). Asimismo, aparecieron nuevas formas cooperativas de acceder a recursos monetarios, como es el *crowdfunding* o el *crowdlending* (Barruetabeña, 2020; Massó Lago, 2023 y 2024).

Por otro lado, la digitalización presenta tanto oportunidades como desafíos, ya que su efecto varía dependiendo del contexto. En naciones con altos índices de población desbancarizada, la digitalización representa una herramienta de democratización e inclusión financiera. Los nuevos servicios y canales de distribución facilitan el acceso a los servicios financieros formales gracias a la presencia de los smartphones y a una disponibilidad de infraestructuras financieras mínimas (Barruetabeña, 2020; Rouse, 2020; Toloba y del Río, 2020). Sin embargo, este mismo proceso puede resultar en una fuente de exclusión financiera en los países desarrollados para determinados colectivos (Toloba y del Río, 2020), ya que puede conllevar a la reducción de las infraestructuras financieras existentes y disponibles para los usuarios.

La digitalización se vincula con la aparición de barreras tecnológicas de acceso para grupos con bajos niveles de alfabetización tanto digital como financiera (Calderón, 2017). Aunque las Fintech contribuyen a la diversificación de los servicios financieros ofertados, el acceso a estos servicios está fuertemente condicionado por la cultura financiera, que en muchos casos es conservadora y poco digitalizada, así como por la competencia financiera digital (Gallego-Losada *et al.*, 2022). En este artículo, se exploran los procesos de exclusión financiera desde la perspectiva de la oferta, es decir, las prácticas y discursos de estos actores emergentes en un contexto altamente bancarizado, pero afectado por los procesos de digitalización y con una cultura financiera insuficiente (Domínguez Martínez, 2022).

DISEÑO METODOLÓGICO

Con el objetivo de analizar la relación entre los procesos de innovación y de inclusión financiera en el discurso institucional y las prácticas de las Fintech, se ha diseñado e implementado una encuesta telefónica a partir de la elaboración de una base de datos de empresas Fintech españolas². Como punto de partida, se identificaron un total de 424 Fintech a nivel nacional. Del total de empresas, se obtuvo una muestra de 100 Fintech, lo que supone una tasa de participación del 23,5%. Estas empresas se clasificaron en cinco categorías: medios de pago, crédito, inversión, Insurtech y servicios.

Teniendo en cuenta que no existe un registro oficial de Fintech de obligado cumplimiento que sea exhaustivo y completo en instituciones u organismos públicos, se realizó una búsqueda exhaustiva de información a partir

2 Los detalles y características de la base de datos inicial, a partir de la cual se realizó el trabajo de campo, pueden encontrarse en el artículo de David Peón, Manel Antelo y Yanfei Sun (2024), autores de la base de datos original sobre la que se desarrolló la encuesta que aquí se presenta.

de fuentes económicas, administrativas, fiscales y corporativas para construir la base de datos que constituyó el censo de las Fintech españolas. Dentro de las fuentes utilizadas se incluyen los registros parciales de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), el Banco de España (BdE) y la Dirección General de Seguros (DGS). La base de datos obtenida se ha integrado con la información económica contable del Sistema de Análisis de Balances Ibéricos (SABI) y tanto la depuración de ambas bases de datos como la gestión de los resultados se ha realizado con el software libre.

Respecto al trabajo de campo, la imposibilidad de encontrar datos de contacto en unos casos y la dificultad existente para contactar con las empresas identificadas en otros han complicado la identificación y el contacto con las personas responsables de estas marcas o aplicaciones. De ahí la novedad de la encuesta que aquí se presenta, basada en la construcción de un censo con datos registrales y no en un cuestionario web abierto, siendo así el primer estudio Fintech realizado sobre un proceso sistemático de recogida de datos de encuesta telefónica en España.

En cuanto al diseño del cuestionario, la dimensión de inclusión financiera contiene las variables relacionadas con el sector de negocio, el ámbito de mercado, las metas de la empresa, los perfiles de la clientela preferente y las principales prácticas y discursos orientados a los colectivos más vulnerables de exclusión financiera. Asimismo, en la encuesta se han planteado otras cuestiones referentes a sus fuentes de recursos propios en base a las operaciones societarias, los procesos de innovación financiera y financiación que no se abordarán en este artículo.

Los datos obtenidos permiten abordar dos aspectos principales. Primero, analizar las características estructurales del sector Fintech nacional y de su clientela, para lo cual se ha realizado un análisis descriptivo. Y, segundo, evaluar la relación entre la implicación de las Fintech en la inclusión financiera y los colectivos prioritarios para su modelo de negocio, enfocándose en aquellos con mayor probabilidad de exclusión financiera: personas mayores/jubiladas, jóvenes, inmigrantes, personas en riesgo de pobreza, personas con bajo nivel educativo, habitantes de zonas rurales y personas con pequeñas empresas.

En cuanto a este segundo propósito, para explorar las relaciones entre las empresas Fintech y los colectivos parcialmente excluidos, se ha aplicado el análisis de correspondencias múltiple. Esta técnica es adecuada a la hora de establecer relaciones entre las categorías de las variables cualitativas discretas. Su utilidad consiste en la extracción del contenido subyacente de las variables y la síntesis de la información en una serie reducida de perfiles (Hair *et al.*, 2004).

En el análisis de correspondencias múltiples se introdujeron 16 variables cualitativas. El primer bloque de variables corresponde a la tipología de las empresas según su actividad, teniendo las opciones de medios de pago, crédito, inversión, *Insurtech* y servicios. A continuación, en un segundo bloque se introducen el ámbito en el que suelen desarrollar su negocio, el perfil de cliente preferente y las metas con las que más se implica la empresa. Finalmente, en un tercer bloque se encuentra la selección o no de los colectivos tradicionalmente excluidos como perfil de cliente preferente.

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

ASPECTOS ESTRUCTURALES DEL SECTOR FINTECH EN ESPAÑA

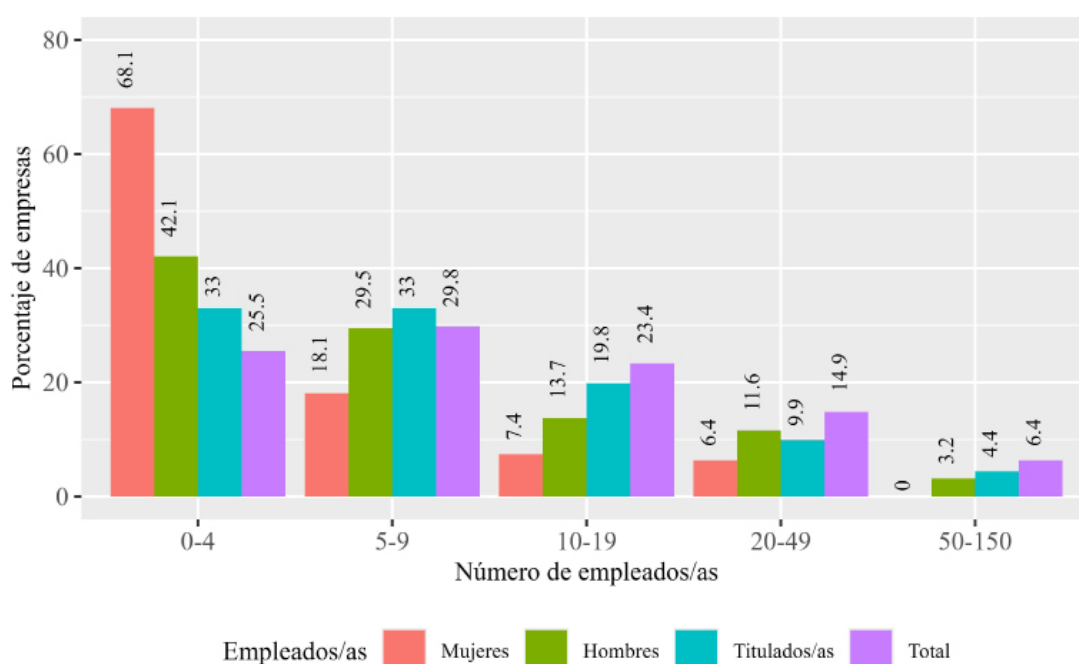
Los resultados sugieren que el sector Fintech español se caracteriza por su especialización. El 93% de empresas se enfocan en una actividad, mientras que sólo un 7% combina más de una. El crédito y la inversión son las actividades predominantes, representando conjuntamente el 58% del total de empresas; cabe señalar que, en algunos casos, se compaginan con otras actividades. El 42% restante son actividades dedicadas a los servicios financieros en un sentido amplio, que incluyen medios de pago, servicios generales y seguros. Por lo tanto, la distinción entre crédito-inversión y servicios financieros parece ser la base sobre la cual se organiza el sector Fintech en España.

En cuanto al ámbito de mercado, la mayoría de las Fintech españolas se orientan hacia mercados amplios: un 66% opera a nivel nacional y un 31% a nivel internacional, mientras que solo un 3% se enfoca en el mercado local o regional. En este sentido, la tendencia predominante se enfoca hacia el crecimiento y la expansión, buscando un alcance más extenso para sus servicios y una clientela diversificada. Asimismo, en cuanto al tamaño de empresa,

el 80% tienen menos de 20 personas empleadas y el restante 20% entre 20 y 150 trabajadores y trabajadoras. Del total de empresas encuestadas, más de la mitad son microempresas, con menos de 10 personas empleadas, y cerca del 40% son pequeñas empresas con menos de 50.

Dentro de la caracterización de las plantillas en este sector, se toman como variables destacables la distribución del empleo femenino y el nivel formativo. En cuanto al empleo femenino, se observa una mayor presencia de mujeres en las empresas con entre 0 y 4 personas empleadas, representando el 68% del total de mujeres, mientras que la distribución porcentual de los hombres en función del tamaño de empresa es considerablemente más homogénea. Asimismo, resulta relevante que en la muestra se encuentra un 14% de empresas en las que no trabaja ninguna mujer frente a un 1% en el que no trabaja ningún hombre. Por otro lado, el nivel formativo de las personas empleadas es muy elevado, existiendo un 58% de empresas compuestas íntegramente por personas con titulaciones universitarias y solamente un 20% de empresas con un porcentaje por debajo del 70%.

Figura 1. Caracterización de las personas empleadas según su sexo y nivel formativo en función del tamaño de la empresa (%)



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados con la encuesta

Respecto a su modelo de clientela, los servicios y productos ofertados por las Fintech se dirigen principalmente a empresas (39,8%) y a consumidores y consumidoras particulares (37,8%). Otros actores, como entidades financieras (16,3%), otras Fintech (3,1%) y administraciones públicas (1%), tienen un papel secundario. Ahora bien, en un contexto de transformación tecnológica que posibilita amplias oportunidades de democratización financiera, tanto para los actores tradicionales como para los emergentes, surge la pregunta de hasta qué punto las Fintech contemplan e impulsan la inclusión financiera de aquellos colectivos bancarizados, pero afectados por la exclusión total o parcial de distinta naturaleza.

La mayor parte de las Fintech de la muestra (54,6%) escoge la inclusión financiera como meta principal de su empresa, enmarcándose así en el discurso institucional predominante del sector. Las restantes se enfocan en la disminución de la brecha digital (32%) y la sostenibilidad (6,2%), junto con otras metas minoritarias. Sin embargo, únicamente un 20% en relación con el total considera que la inclusión financiera es un resultado que obtienen los clientes de su negocio, mientras que un 49% de empresas escoge la comodidad de acceso al servicio y un 35% la mejora de la calidad precio.

Asimismo, al ser un sector innovador, los productos y servicios Fintech no solamente ofrecen potenciales ventajas a sus clientes, sino también algunos retos o desafíos en lo que respecta a su relación con los usuarios de los servicios financieros. Con relación a esto, las Fintech tienden a responsabilizar a su clientela de las dificultades que más se han seleccionado, como carencias de la demanda, entre las cuales se encuentran el desconocimiento de las Fintech (56%), la falta de educación financiera (40%) y la desconfianza en la seguridad de los procesos digitales y/o del sector (33%). Las opciones menos contempladas se relacionan con la indiferencia ante los nuevos productos y servicios financieros (11%) y los riesgos económicos elevados (10%).

Respecto a cómo caracterizan las Fintech españolas a su clientela y qué perfiles consideran prioritarios, los resultados muestran que se trata de un tipo de clientela con una cultura financiera media-alta (68%), un dominio tecnológico-digital alto (79,4%) y un nivel de renta medio-alto (62%), de lo que se deduce es un perfil ya bancarizado. Asimismo, consideran que los perfiles que mejor se adaptan a sus empresas son el perfil inversor (43%), el perfil digitalizado (43%) y el perfil innovador (33%). Sin embargo, los perfiles menos seleccionados y, por lo tanto, los menos deseables, son el perfil comprometido social y/o con el medioambiente (19%) y, en último lugar, el perfil ahorrador (17%).

Finalmente, a la hora de seleccionar los perfiles vulnerables que constituyen una prioridad para estas empresas, las respuestas más frecuentes no contemplan a colectivos parcial o totalmente excluidos, ni afectados por la exclusión digital. Mayoritariamente se apunta a un nuevo modelo de clientela, preferentemente joven (31%) y propietaria de pequeñas empresas (34%). Se observa también cierta priorización de las personas mayores o jubiladas (15%), mientras que las inmigrantes, habitantes de zonas rurales, personas en riesgo de pobreza y las que tienen bajo nivel educativo no constituyen clientela relevante para este sector. Por lo tanto, los colectivos de mayor vulnerabilidad social se encuentran fuera del interés de las Fintech, lo que aporta una importante matización en la forma de entender la inclusión financiera. Así, debería definirse más bien como la participación de nuevos colectivos minoristas en el consumo de distintos servicios financieros.

TIPOLOGÍA DE FINTECH EN RELACIÓN CON LA DEMANDA

Para explorar las relaciones entre las empresas Fintech y los colectivos tradicionalmente excluidos se aplica el análisis de correspondencias múltiple. El objetivo que se persigue al aplicar este método estadístico es determinar las características estructurales de las empresas Fintech españolas relacionadas con los colectivos tradicionalmente excluidos, estableciendo una tipología de su relación. En la siguiente tabla se puede ver las 16 variables que caracterizan las dimensiones que permiten definir los perfiles de Fintech junto con sus categorías de respuesta y las contribuciones de cada una de estas categorías a la inercia de las dimensiones extraídas.

Tabla 1. Contribuciones de las categorías a la inercia de las dimensiones extraídas (coordenadas del centroide)

Variable	Categorías de respuesta	Abreviatura	Dim. 1	Dim. 2
Medios de pago	Sí	MP-S	-0,278	1,002
	No	MP-N	0,057	-0,211
Crédito	Sí	CR-S	0,726	-0,513
	No	CR-N	-0,444	0,307
Inversión	Sí	INV-S	-0,319	-0,330
	No	INV-N	0,113	0,110
Insurtech	Sí	ISR-S	-0,007	0,238
	No	ISR-N	0,001	-0,020
Servicios	Sí	SRV-S	-0,762	0,701
	No	SRV-N	0,179	-0,170

Ámbito de mercado más significativo	Local/regional	LOC	0,390	-1,111
	Nacional	NAC	0,044	-0,228
	Internacional	INT	-0,129	0,579
Perfil preferente de la clientela (I)	Consumidora particular	CONSP	0,223	-0,436
	Empresas	EMPR	0,022	0,138
	Entidades financieras	ENTFIN	-0,503	0,705
	Otras Fintech	OFIN	-0,880	0,585
Meta de mayor implicación	Disminución de la brecha digital	BDIG	-0,390	0,155
	Inclusión financiera	INCLF	0,220	-0,167
	Sostenibilidad medioambiental	SOST	0,217	1,352
Personas mayores, jubiladas	Sí	PM-S	1,365	-0,253
	No	PM-N	-0,240	0,039
Jóvenes	Sí	PJ-S	1,023	-0,288
	No	PJ-N	-0,459	0,123
Inmigrantes	Sí	INM-S	1,776	1,394
	No	INM-N	-0,175	-0,143
Personas en riesgo de pobreza	Sí	POB-S	2,623	2,570
	No	POB-N	-0,138	-0,140
Personas de bajo nivel educativo	Sí	BNE-S	3,177	2,801
	No	BNE-N	-0,132	-0,121
Habitantes de zonas rurales	Sí	RUR-S	1,834	0,550
	No	RUR-N	-0,159	-0,053
Personas propietarias de pequeñas empresas	Sí	PEQ-S	0,560	-0,487
	No	PEQ-N	-0,288	0,244
Ninguno de los anteriores	Sí	NIN-S	-0,853	0,387
	No	NIN-N	0,481	-0,225

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos recopilados con la encuesta a las personas responsables de las Fintech

A continuación, se exponen los resultados de las categorías que caracterizan las dos dimensiones que permiten definir los perfiles de Fintech obtenidos. La primera dimensión recoge a aquellas Fintech orientadas al crédito y la presencia de actuaciones en favor de la inclusión financiera. Esta dimensión se enmarca en un ámbito local, con cierta tendencia a consumidores y consumidoras particulares y a la inclusión financiera. Se toman como perfiles de clientela prioritaria los colectivos: personas mayores, jóvenes y propietarias de pequeñas empresas. Asimismo, se observa una clara opinión negativa hacia priorizar a la clientela con pocas probabilidades de estar afectada por procesos de exclusión financiera, representada en la categoría ninguno de los anteriores. Por lo tanto, el contenido muestra una inclinación a estar a favor de la inclusión de algunos de los colectivos parcialmente excluidos. La segunda dimensión caracteriza a aquellas empresas que se dedican principalmente a medios de pago y a servicios financieros de diverso tipo. Destinan sus productos y sus relaciones comerciales a entidades financieras y otras Fintech internacionales; es decir, desempeñan un papel de proveedor intermediario de servicios financieros. Esta dimensión no contempla la inclusión financiera como una meta prioritaria de su

negocio, lo que se refleja en que sus servicios de intermediación no están destinados a colectivos frecuentemente afectados por distintas dimensiones de la exclusión financiera total o parcial. Sin embargo, sí contemplan la sostenibilidad medioambiental como un nicho de negocio.

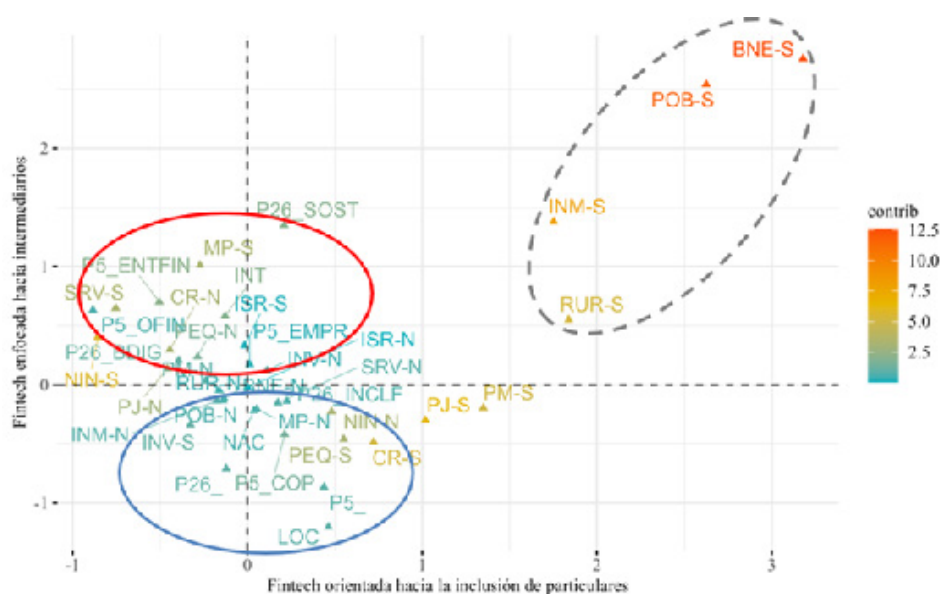
En este sentido, se puede ver que hay dos perfiles. En el primero existe una cierta presencia de lo que las propias Fintech denominarían inclusión financiera, mientras que el segundo se enfoca hacia relaciones entre actores financieros y tiene como clientela final nuevos sectores sociales no afectados por procesos de exclusión. Así, a partir de las características analizadas en cada una de las dimensiones, resulta pertinente denominar el primer perfil como *Fintech orientada hacia la inclusión de particulares* y el segundo como *Fintech enfocada hacia intermediarios*.

A la hora de representar los resultados del análisis de correspondencias múltiple (Figura 2), se pueden ver las categorías relacionadas con el primer perfil marcadas con el círculo azul (CR-S; INCLF; PEQ-S; PJ-S; PM-S; LOC; CONSP) y las del segundo perfil marcadas con el círculo rojo (MP-S; SRV-S; ENTFIN; OFIN; INT; SOST). Además, a pesar de haber dos perfiles, en la representación gráfica se identifica claramente la presencia de un tercer grupo de categorías (INM-S; POB-S; BNE-S; RUR-S), marcado por el círculo gris discontinuo, compuesto por las categorías alejadas de ambos perfiles detectados, pudiéndose considerar casos atípicos.

Este tercer grupo permite identificar la problemática abordada en el presente artículo, concluyendo que, si bien existe una tendencia hacia la inclusión de ciertos colectivos en el primer perfil, dicha inclusión puede interpretarse más como una estrategia de apertura hacia nuevos nichos de mercado que como una práctica genuina de inclusión financiera. En contraste, las personas inmigrantes, en riesgo de pobreza, habitantes de zonas rurales y con bajo nivel educativo permanecen al margen del foco de las Fintech. Los resultados permiten identificarlos en una posición equivalente de exclusión, aun cuando esta se origine en causas estructurales diferentes (de naturaleza geográfica, económica o educativa)

En vista de estos resultados, se puede afirmar que las empresas Fintech españolas entienden la inclusión financiera como una forma de ampliación de su modelo de negocio. Asimismo, a pesar de haber una tendencia hacia la inclusión financiera en el perfil *Fintech orientada hacia la inclusión de particulares*, esta es minoritaria, se enfoca más bien a nuevos sectores de clientes. Por último, los casos atípicos hacen referencia a los colectivos que no son relevantes para ninguno de los dos perfiles.

Figura 2. Representación conjunta de puntos de categoría



Fuente: Elaboración propia con datos procedentes de la encuesta realizada a las personas responsables de las Fintech.

MP-S y MP-N: medios de pago Sí/No; CR-S y CR-N: crédito Sí/No; INV-N y INV-S: inversión Sí/No; ISR-S y ISR-N: Insurtech Sí/No ; SRV-S y SRV-N: servicios Sí/No; LOC: ámbito de mercado más significativo local o regional; NAC: ámbito de mercado más significativo nacional; INT: ámbito de mercado más significativo internacional; CONSP: perfil preferente de la clientela consumidores particulares; EMPR: perfil preferente de la clientela empresas; ENTFIN: perfil preferente de la clientela entidades financieras; OFIN: perfil preferente de la clientela otras Fintech; BDIG: meta de mayor implicación disminución de la brecha digital; INCLF: meta de mayor implicación inclusión financiera; SOST: meta de mayor implicación sostenibilidad medioambiental; PM-S y PM-N: personas mayores/ jubiladas Sí/No; PJ-S y PJ-N: personas jóvenes Sí/No ; INM-S y INM-N: inmigrantes Sí/No; POB-S y POB-N: personas en riesgo de pobreza Sí/No ; BNE-S y BNE-N: personas con bajo nivel educativo Sí/No; RUR-N y RUR-S: habitantes de zonas rurales Sí/No ; PEQ-S y PEQ-N: personas propietarias de pequeñas empresas Sí/No ; NIN-S y NIN-N: ninguno de los anteriores Sí/No.

CONCLUSIONES

A pesar del intenso proceso de innovación en el ámbito de los servicios financieros y de la creciente importancia del sector Fintech, la mayor parte de la literatura no ha abordado empíricamente sus características estructurales, prácticas y discursos. Este sector se caracteriza por un fuerte dinamismo, tal y como muestra la expansión que experimenta desde la crisis del 2007-2008 (Arner, Barberis y Buckley, 2015). Por ello, este artículo se ha centrado en analizar las características estructurales del sector Fintech español y presenta una visión crítica acerca de su contribución a los procesos de inclusión financiera en España.

Los resultados obtenidos en relación con la demanda muestran que las Fintech españolas no consideran la inclusión financiera como una meta prioritaria reflejada en dimensiones concretas de sus prácticas, en los perfiles de sus clientelas y en los productos y servicios ofertados. Dicha meta no prevalece sobre otras de corte económico, como es la ampliación de negocio, ya que la clientela que consideran adaptada a su empresa reúne las condiciones necesarias para orientarse hacia la innovación en materia de prácticas de consumo, las nuevas formas de inversión y las facilidades proporcionadas por el proceso de digitalización; y, por tanto, ya estaría incluida en el sistema financiero, aunque no sea usuaria de los servicios Fintech todavía. Por su parte, la clientela con una visión más conservadora permanece al margen.

El trabajo empírico y documental que sustenta este artículo sugiere que la innovación financiera, en contextos altamente bancarizados, como es el español, no favorece necesariamente la inclusión de determinados colectivos parcialmente afectados por la exclusión financiera, sino que puede llegar a agravarla si no se adoptan medidas concretas. La inclusión financiera no es la consecuencia automática de una mayor competencia en el mercado de servicios financieros, debido, por ejemplo, a la emergencia de empresas Fintech, ni de una mayor accesibilidad a los servicios ofertados en términos de coste y usabilidad a través de un Smartphone. La inclusión financiera es el resultado de la implementación de políticas públicas y de la adopción de buenas prácticas de carácter específico y estructural, dirigidas a los colectivos parcial o totalmente excluidos del sistema financiero.

Estos resultados invitan a la administración pública a regular la oferta de servicios financieros para proteger a los colectivos más vulnerables, afectados negativamente por la digitalización de los procesos y servicios financieros, y a garantizar su acceso en condiciones sostenibles. Con respecto a las empresas Fintech, es necesario el desarrollo de servicios dirigidos a colectivos afectados por el proceso de exclusión financiera total o parcial teniendo en cuenta sus necesidades específicas, por ejemplo, que las personas inmigrantes necesitan el envío de remesas a sus países de origen, que quienes tienen bajos niveles educativos se ven más afectadas por la brecha digital, que las personas jóvenes con ingresos inestables necesitan financiación en condiciones sostenibles y no abusivas y que las personas de zonas rurales se ven afectadas por el cierre de oficinas bancarias.

Finalmente, considero que, como líneas futuras de investigación, es necesario analizar la relación entre las Fintech y los procesos de innovación e inclusión financiera desde la perspectiva de la demanda y con una metodología cualitativa con la finalidad de obtener una visión global de este fenómeno; además de establecer una clara diferenciación entre inclusión financiera y financiarización, pues estos conceptos producen confusión en cuanto a la necesidad real y el grado de inmersión adecuado en el sistema financiero en la sociedad española actual.

DECLARACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

La autora de este artículo declara no tener conflictos de intereses financieros, profesionales o personales que pudieran haber influido de manera inapropiada en este trabajo.

FUENTES DE FINANCIACIÓN

Financiado por: Ministerio de Ciencia e Innovación (MICIN)/Agencia Estatal de Investigación (AEI)/10.13039/501100011033/ FEDER, UE. Proyectos: «Dinero en transformación: actitudes monetarias, comportamientos y procesos de exclusión financiera» (Referencia: PID2022-139315OB-I00); «Dinero en transformación: actores, procesos y consecuencias sociales de la exclusión financiera» (Referencia: PID2019-106273RB-I00); ; contrato predoctoral Xunta de Galicia 2020, ED481A.

DECLARACIÓN DE CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Anastasiya Shevchenko Shevchenko: Conceptualización, Curación de datos, Análisis formal, Investigación, Metodología, Redacción – borrador original, Redacción – revisión y edición.

REFERENCIAS

- Allen, Franklin; Demircug-Kunt, Asli; Klapper, Leora y Martinez Peria, María Soledad (2016). The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27, 1-30. <https://doi.org/10.1016/j.jfi.2015.12.003>
- Anderloni, Luis; Bayot, Bernard; Błędowski, Piotr; Iwanicz-Drozdowska, Malgorzata y Kempson, Elaine (2008). Financial Services Provision and Prevention of Financial Exclusion. *European Commission Directorate General for Employment. Social Affairs and Equal Opportunities*. European Commission. <https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0806.pdf>
- Arner, Douglas Wayne; Barberis, Janos Nathan y Buckley, Ross P. (2015). The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm? *SSRN Electronic Journal*, 1-44. <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2676553>
- Barruetaña, Esther (2020). La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera. *Boletín Económico*, 1, 1-15.
- Bátiz-Lazo, Bernardo y González-Correa, Ignacio (2022). Start-Ups, Gender Disparities, and the Fintech Revolution in Latin America. En: Oscar Javier Montiel Méndez, Araceli Almaraz Alvarado (Eds.). *The Emerald Handbook of Entrepreneurship in Latin America* (pp. 221-242). Leeds: Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/978-1-80071-955-220221014>
- Caciatori Junior, Itamir y Cherobim, Ana Paula Mussi Szabo (2020). Academic production and technological emergence in finance: Bibliometric study on FinTechs. *Innovation & Management Review*, 17(2), 115-131. <https://doi.org/10.1108/INMR-01-2019-0005>
- Calderón, Daniel (2019). Una aproximación a la evolución de la brecha digital entre la población joven en España (2006-2015). *Revista Española de Sociología*, 28(1), 27-44. <https://doi.org/10.22325/fes/res.2018.16>
- Cano Martínez, David (2023). La digitalización de las finanzas personales. *Dossieres EsF*, (49), 32-36.
- Carbó Valverde, Santiago y Rodríguez Fernández, Francisco (2015). Concepto y evolución de la exclusión financiera: una revisión. *Cuadernos de Información económica*, 244, 73-83. <https://www.funcas.es/articulos/concepto-y-evolucion-de-la-exclusion-financiera-una-revision/>
- Carney, Mark (25 de enero de 2017). *The promise of FinTech—something new under the sun* [Conference session]. Deutsche Bundesbank G20 Conference, Wiesbaden, Alemania. <https://www.bundesbank.de/en/service/media-library/images/g20-conference-in-wiesbaden-634932>
- Corr, Caroline (2006). *Financial Exclusion in Ireland: An exploratory study and policy review*. Combat Poverty Agency.
- Dapp, Thomas (2014) Fintech-The digital (r) evolution in the financial sector. *Deutsche Bank Research*, 11, 1-39. https://www.dbresearch.com/PROD/RPS_EN-PROD/PROD000000000451941/Fintech_%13_The_digital_%2528r%2529evolution_in_the_financia.pdf?undefined&reaload=XUH3CbR2KzuC8jY9kKtNZB8qLehxovyshKTi4UL~UJU2RfIOER0vuUKVlhhMOH0J
- Datta, Soumyendra Kishore y Singh, Krishna (2019). Variation and determinants of financial inclusion and their association with human development: A cross-country analysis. *IIMB Management Review*, 31(4), 336-349. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2019.07.013>
- Delgado, Javier; Sourina, Jesús y Townsend, Robert (2008). Estrategias de expansión de las entidades de depósito españolas. Una primera aproximación descriptiva. *Revista de Estabilidad Financiera*, 15, 99-117.
- Devlin, James F. (2005). A Detailed Study of Financial Exclusion in the UK. *Journal of Consumer Policy*, 28(1), 75-108. <https://doi.org/10.1007/s10603-004-7313-y>

- Domínguez Martínez, José María (2022). La cultura financiera en la sociedad española: conocimientos, competencias y hábitos financieros. *Panorama social*, 35, 423-440. <https://www.funcas.es/articulos/la-cultura-financiera-en-la-sociedad-espanola-conocimientos-competencias-y-habitos-financieros/>
- Fernández-Olit, Beatriz (2011). La exclusión financiera en los municipios españoles desde una perspectiva territorial. *Cuadernos de Información económica*, 224 125-136. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_CIE/224art14.pdf
- Fernández-Olit, Beatriz; Martín Martín, José María y Porras González, Eva (2020). Systematized literature review on financial inclusion and exclusion in developed countries. *International Journal of Bank Marketing*, 38(3), 600-626. <https://doi.org/10.1108/IJBM-06-2019-0203>
- Friedline, Terri; Narahariseti, Sruthi y Weaver, Addie (2020). Digital Redlining: Poor Rural Communities' Access to Fintech and Implications for Financial Inclusion. *Journal of Poverty*, 24(5-6), 517-541. <https://doi.org/10.1080/10875549.2019.1695162>
- Gallego-Losada, María Jesús; García-Abajo, María Elisa; Montero-Navarro, Antonio y Gallego-Losada, Rocío (2022). El reto de la alfabetización financiera digital en el ámbito de la Fintech (industria 4.0). *ESIC Market*, 53(1), 21-30. <https://doi.org/10.7200/esicm.53.277>
- Gloukoviezoff, Georges (2007). From Financial Exclusion to Overindebtedness: the Paradox of Difficulties for People on Low Incomes? En: Luisa Anderloni, María Debora Braga y Emanuele María Carluccio (Eds.). *New Frontiers in Banking Services: Emerging Needs and Tailored Products for Untapped Markets* (pp. 213-245). Berlin, Heidelberg: Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-540-46498-3_6
- Hair, Joseph F.; Anderson, Rolph E.; Tatham, Ronald L. y Black, William C. (2004). *Análisis multivariante*. Madrid: Pearson Prentice Hall.
- Kempson, Elaine; Atkinson, Adele y Pilley, Odile (2004). *Policy level response to financial exclusion in developed economies: lessons for developing countries*. Bristol: University of Bristol. <https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0410.pdf>
- Kempson, Elaine; Whyley, Claire; Caskey, John y Collard, Sharon (2000). In or out? Financial exclusion: A literature and research review. *Financial Services Authority*. <https://www.bristol.ac.uk/media-library/sites/geography/migrated/documents/pfrc0002.pdf>
- Koku, P. Sergius (2015). Financial exclusion of the poor: a literature review. *International Journal of Bank Marketing*, 33(5), 654-668. <http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-09-2014-0134>
- Leyshon, Andrew y Thrift, Nigel (1995). Geographies of financial exclusion: financial abandonment in Britain and the United States. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 312-341. <https://doi.org/10.2307/622654>
- Massó Lago, Matilde (2023). Why Money Matters: Debating the Social Construction of Monetary Value and the Concept of Money as Debt. *Journal of Economic Issues*, 57(3), 843-859. <https://doi.org/10.1080/00213624.2023.2238490>
- Massó Lago, Matilde (2024). *Contested Money: Towards a new social contract*. Oxon: Routledge.
- Monroy Cely, Daniel Alejandro (2022). Fintech 3.0 en países de América Latina: Retos y recomendaciones. *Revista Chilena De Derecho y Tecnología*, 11(1), 147-176. <https://doi.org/10.5354/0719-2584.2022.61334>
- Rahim, Nilufer; Wan, Ken y Franceschelli, Michela (2009). *Financial Inclusion Amongst New Migrants Northern Ireland: Literature Review*. Londres: The Information Centre about Asylum and Refugees/Inclusion. https://library.bsl.org.au/jspui/bitstream/1/1156/1/Financial_Inclusion_Literature_Review_ICAR_2009%5B1%5D.pdf
- Padilla Sánchez, Angela María y Sanchis Palacio, Joan Ramón (2021). La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera. Una aproximación teórica. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 138, 54-75. <https://doi.org/10.5209/reve.69168>
- Peón, David; Antelo, Manel y Sun, Yanfei (2024). Market competition and strategic interaction in the Spanish FinTech industry. *Research in International Business and Finance*, 70, 102365. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2024.102365>
- Posada Restrepo, Diana (2021). Infraestructura del efectivo y vulnerabilidad en el acceso al efectivo en España. *Boletín Económico/Banco de España*, 3/2021.
- Rouse, Marybeth (2020). *Essays on financial inclusion and mobile banking*. Reino Unido: Bangor University.
- Rühl, Alexander y Palomo Zurdo, Ricardo Javier (2019). Does technology contribute to financial democratization? The collaborative economy and fintechs as catalysts for change. *REVESCO. Revista de Estudios Cooperativos*, 133, 81-90. <https://dx.doi.org/10.5209/REVE.65486>
- Sahay, Ratna; von Allmen, Ulric Eriksson; Lahreche, Amina; Khera, Purva; Ogawa, Sumiko; Bazarbash, Majid y Beaton, Kimberly (2020). *The promise of fintech: Financial inclusion in the post COVID-19 era*. Washington DC: International Monetary Fund. <https://doi.org/10.5089/9781513512242.087>
- Sánchez Macías, José Ignacio y Rodríguez López, Fernando Carmelo (2015). Educación financiera para la inclusión financiera: una hoja de ruta. *Extoikos*, 17, 17-20.
- Sarma, Mandira y Pais, Jesim (2011). Financial inclusion and development. *Journal of international development*, 23(5), 613-628. <https://doi.org/10.1002/jid.1698>
- Schueffel, Patrick (2016). Taming the beast: A scientific definition of fintech. *Journal of Innovation Management*, 4(4), 32-54. https://doi.org/10.24840/2183-0606_004.004_0004

- Shim, Yongwoon y Shin, Dong-Hee (2016). Analyzing China's fintech industry from the perspective of actor-network theory. *Telecommunications Policy*, 40(2-3), 168-181. <http://dx.doi.org/10.1016/j.telpol.2015.11.005>
- Sinclair, Stephen (2013). Financial inclusion and social financialisation: Britain in a European context. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 33(11), 658-676. <https://doi.org/10.1108/IJSSP-09-2012-0080>
- Toloba, Carolina y Del Río, José Miguel (2020). La perspectiva de la digitalización de la banca española: riesgos y oportunidades. *Revista de Estabilidad Financiera del Banco de España (BDE)*, 38, 79-97. <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/20/mayo/es/Digitalizacion.pdf>
- Townsend, Peter (1979). *Poverty in the United Kingdom: A Survey of Household Resources and Standards of Living*. Berkeley: University of California Press. <https://doi.org/10.1525/9780520325760>
- Zalan, Tatiana y Toufaily, Elissar (2017). The promise of Fintech in emerging markets: Not as disruptive, *Contemporary Economics*, 11(4), 415-430. <https://doi.org/10.5709/ce.1897-9254.253>