

Capítulo 34. Los Neobancos e inclusión financiera: Caso NanoPay y la pérdida de confianza del consumidor.

Janeth Yadira Rodríguez Galván
Jesús Adrián Suárez Rojas

Escuela Bancaria Comercial

DOI: [10.46990/iQuatro.2025.04.20.34](https://doi.org/10.46990/iQuatro.2025.04.20.34)

Resumen

El objetivo de este trabajo analizar cómo el cierre de NanoPay afectó la confianza de los consumidores en el sector Fintech en México, revelando los problemas regulatorios y su impacto en la percepción de los usuarios. A través de un método cualitativo que combina el estudio de caso con historia de vida, y empleando Python para procesar y analizar los datos, se analizaron las experiencias personales de los usuarios afectados. El aporte principal radica en evidenciar la necesidad de un marco regulatorio que proteja a los consumidores y promueva la responsabilidad empresarial. Dentro de los resultados más relevantes se muestran patrones de desconfianza asociados a la falta de transparencia y regulación, lo que plantea retos urgentes para fortalecer el ecosistema Fintech mexicano.

Palabras clave

Crisis financiera, inclusión financiera, neobancos, regulación fintech

Introducción

La revolución tecnológica ha transformado profundamente el sector financiero impulsada por la adopción de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). En este contexto, las Fintech, término que fusiona “finance” y “technology”, han surgido como un fenómeno disruptivo, redefiniendo los servicios financieros al reducir costos y ampliar su accesibilidad mediante la digitalización (Bosch Liarte, 2016). Estas plataformas han democratizado el acceso a productos financieros, abriendo oportunidades a sectores previamente excluidos del sistema bancario tradicional (Velázquez Martínez, 2020). Su expansión, en gran parte, responde al impacto de la crisis financiera de 2008, que cuestionó las estructuras tradicionales y marcó el inicio de lo que Arner, Barberis y Buckley (2015) denominan el “Fintech 3.0”, una era liderada por startups y empresas tecnológicas que introducen modelos innovadores y competitivos.

En este contexto, los Neobancos han emergido como actores clave, operando exclusivamente en línea y adaptándose a las demandas del entorno financiero digital (Cobo Arranz, 2022). En México, desde principios de 2010, las Fintech han ganado relevancia gracias a su capacidad para integrar a sus servicios tecnología avanzada con accesibilidad financiera. Generando una inversión global creciente que alcanzó \$47 mil millones en 2015 (Oficina de Información Científica y Tecnológica para el Congreso de la Unión, 2017), empresas como Kubo Financiero y Bitso han consolidado al país México como líder regional en América Latina (Academia Oyster, 2021). Aunque en los años recientes ha disminución en la inversión de capital de riesgo, el ecosistema Fintech en mexicano sigue creciendo, con 773 startups que priorizan la escalabilidad y expansión internacional (Finnovista, 2023).

Este estudio analizar cómo la falta de regulación en las Fintech, tomando el caso específico de NanoPay, ha afectado la cultura financiera y la confianza de los usuarios en el sistema financiero en México. La cultura financiera definida como el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a las personas tomar decisiones financieras informadas y responsables (OCDE, 2023). Este concepto es central en el caso de NanoPay, un Neobanco que ha innovado en el acceso al crédito para usuarios sin historial crediticio, brindándoles una herramienta para construir antecedentes financieros (El Universal, 2023). La proposición de esta investigación es que, si la falta de regulación en las Fintech permite prácticas poco éticas, entonces los usuarios afectados experimentan pérdida de confianza y efectos negativos en su estabilidad financiera, como ocurrió en el caso de NanoPay. Así, este estudio se centra en una historia de vida representativa que permite identificar patrones relevantes en la experiencia de usuarios afectados, sin buscar generalizaciones estadísticas, sino comprensiones profundas del problema.

La estructura de este trabajo, después de la introducción, se presenta la revisión de la literatura centrada en la inclusión financiera y regulación Fintech. Posteriormente se presenta la metodología, donde se describe el uso del estudio de caso y la historia de vida para analizar el caso de NanoPay y sus repercusiones en los usuarios. También se presentan los resultados y la difusión de los principales hallazgos y finalmente las conclusiones, que sintetizan los hallazgos y sugieren mejoras regulatorias.

Revisión de la Literatura

En las últimas décadas, México ha experimentado avances significativos en materia de inclusión financiera, enfocándose particularmente en los sectores con menor acceso a los servicios financieros. Aunque en 2006 la tasa de bancarización era de solo el 15%, esta cifra alcanzó el 49% en 2019 y para 2021, el 43% de las mujeres y el 56% de los hombres tenían una cuenta bancaria (INEGI, 2021). Sin embargo, el uso generalizado del efectivo sigue siendo un obstáculo para alcanzar una inclusión financiera completa (Calvo, Romero y Limón, 2023). En este contexto, las Fintech han emergido como actores importantes al integrar tecnologías digitales y móviles en la oferta de servicios financieros, ampliando el acceso al crédito para usuarios excluidos del sistema financiero tradicional. Estas plataformas han reducido las barreras de entrada, ofreciendo productos inclusivos y accesibles, lo que ha contribuido a cerrar brechas (Demirguc-Kunt, Klapper, Singer, & Ansar, 2022).

Durante 2023 en México se contaba con 773 startups Fintech nacionales y 217 extranjeras, consolidándose como uno de los mercados más sólidos en América Latina (Finnovista, 2023). No obstante, estas empresas enfrentan retos en áreas como la escalabilidad, la internacionalización, el financiamiento y la ciberseguridad, especialmente en áreas como pagos, recibo de remesas y gestión financiera empresarial, que han sido los principales factores de su crecimiento (Finnovista, 2021; Latam Republic, 2024). Además, el sector Fintech enfrenta la necesidad de contar con talento humano preparado para adaptarse a los cambios tecnológicos y mantenerse competitivos; la gestión de talento se ha vuelto una prioridad, ya que de ella depende la solución y mejoras en la experiencia del cliente (Wiñiewska, 2020, citado por Martínez & García, 2022).

A nivel internacional Demirgüç-Kunt et al. (2018) y Cámara & Tuesta (2017), destacan la importancia de las Fintech en la ampliación del acceso al financiamiento y la necesidad de políticas inclusivas para garantizar un impacto positivo en sus usuarios. Este modelo, que incluye servicios financieros personalizados y accesibles, permite a las Fintech eliminar barreras de entrada y fomentar la inclusión financiera, transformando de manera ágil el acceso al crédito (Demirguc-Kunt, Klapper, Singer, & Ansar, 2022). La digitalización también ha

facilitado la entrada de empresas de comercio electrónico, telecomunicaciones y transporte en el ámbito financiero, ampliando las opciones de servicios como pagos digitales, préstamos y seguros (Velázquez Martínez, 2020).

El crecimiento de las Fintech ha planteado la necesidad de cambios regulatorios, ya que los reguladores deben garantizar que la seguridad y la transparencia de los usuarios en este sector estén protegidas (Hernández, 2021). En el caso de México, la Ley Fintech implementada en 2018, impulsó el crecimiento de este tipo de empresas, con un aumento del 23% anual en el número de Fintech de 2016 a 2020 (Finnovista, 2021). Esta Ley estableció un marco regulatorio que busca proteger a los consumidores mediante normativas de transparencia y seguridad en el manejo de datos, así como prevenir actividades ilícitas como el lavado de dinero (SHCP, 2018). Este marco regulatorio favoreció la implementación de modelos como el “Buy Now and Pay Later” en los Neobancos, para facilitar el acceso al crédito a consumidores y pequeñas empresas no bancarizadas (Martínez & García, 2022).

La Ley Fintech en México representa un avance significativo en la regulación de las Instituciones de Fondos de Pago Electrónico (IFPE) y las Instituciones de Financiamiento Colectivo (IFC), promoviendo la innovación financiera con la protección del consumidor. Este marco incluye la regulación del uso de criptomonedas y la implementación de medidas que prevén el lavado de dinero, supervisadas por el Banco de México y otras autoridades (SHCP, 2018). Desde su implementación, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) ha sido la encargada de vigilar el cumplimiento y aplicación. Para 2021, 69 empresas operaban bajo la Disposición Octava Transitoria, y se recibieron 93 solicitudes de autorización para nuevas instituciones Fintech, consolidando a México como líder en la regulación de este sector. Sin embargo, es importante señalar que, a pesar de los avances el gobierno no garantiza los fondos de los usuarios en estas plataformas lo que deja un área de riesgo para los usuarios (Hernández, 2021).

Metodología

En esta investigación se adopta un enfoque cualitativo que combina el estudio de caso con elementos de historia de vida para analizar el impacto de las Fintech en México, con un enfoque en el caso de NanoPay. Según Yin (2018), el estudio de caso es apropiado para explorar fenómenos complejos en contextos reales, mientras que la historia de vida, basada en la metodología de Bertaux (2016), permite recopilar relatos de las experiencias de los usuarios afectados por el cierre de NanoPay, ofrece una perspectiva de cómo estos eventos impactaron sus vidas y sus decisiones financieras.

El método de este estudio incluyó una entrevista semiestructurada con un cliente de NanoPay, identificado como Usuario “A.”, siguiendo la clasificación de Stake (1995), enmarcado en la tipología de caso crítico. Según Flyvbjerg (2011), los casos críticos permiten obtener aprendizajes generalizables dentro de un contexto específico, ya que exponen con claridad los mecanismos que subyacen a un fenómeno. Además, los testimonios recopilados en el grupo de Facebook “NanoPay Tarjeta de Crédito – Usuarios” complementan el análisis al ofrecer diversidad de experiencias, lo que fortalece la validez del estudio al permitir contrastar narrativas individuales con relatos colectivos, aportando diversidad de experiencias y consolidando las categorías emergentes (Creswell & Plano Clark, 2017).

Para identificar patrones en los testimonios de los usuarios de Facebook y la entrevista semiestructurada con el Usuario “A.”, se emplearon técnicas cualitativas de categorización y análisis de contenido (Stake, 2006; Flyvbjerg, 2011). Se realizó un análisis temático y las categorías principales fueron: “prácticas poco éticas”, “impacto en la estabilidad financiera” y “pérdida de confianza en el sistema financiero”. La entrevista con el Usuario “A.” se contrastó con los testimonios de Facebook mediante triangulación de datos (Creswell & Plano Clark, 2017), aplicando un enfoque de redes semánticas para representar gráficamente la interconexión entre las categorías emergentes con el uso de Python.

Resultados

El caso de NanoPay muestra cómo la falta de transparencia y una gestión deficiente en la comunicación en momentos de crisis puede afectar la confianza de los clientes. NanoPay logró posicionarse en el mercado Fintech mexicano por su modelo digital, que simplificaba y facilitaba la solicitud de tarjetas de crédito al brindar una experiencia al usuario ágil a través de su aplicación. Entre los principales beneficios, se encontraban los pagos a meses sin intereses y el no cobro de comisiones, lo cual atrajo a un amplio número de clientes (Forbes México, 2022; Crevolution Magazine, 2021). Durante su lanzamiento oficial el 11 de noviembre de 2021, el CEO de NanoPay, Heye Guo, anunció la meta de colocar 150 mil tarjetas de crédito antes de fin de año, con un promedio de 4 mil aprobaciones diarias, evidenciando la alta demanda en un contexto de crecimiento del sector Fintech en México (Forbes México, 2022).

A pesar del éxito inicial de NanoPay, la empresa enfrentó serios problemas en la gestión de su cierre, lo que debilitó la confianza de los consumidores. El 28 de abril de 2023, 1 año y 5 meses después del inicio de sus operaciones, la empresa anunció su salida del mercado mexicano mediante correos electrónicos y de mensajes de texto, lo que generó incertidumbre entre los clientes con deudas o compras a plazos. Desde diciembre de 2022, los usuarios ya expresaban inquietud respecto a la nueva tarjeta NanoX, diseñada para sustituir la tarjeta de

crédito inicial. Este cambio, en lugar de resolver los problemas, evidenció las carencias en la comunicación y planificación estratégica de la empresa.

Figura 34.1

Aviso de cierre de NanoPay



Fuente: Retomada de Revista Venture (2023). Nanopay se va de México.

El cierre de operaciones de NanoPay, fue comunicado a través de mensajes de texto y correos electrónicos enviados por Oplay Digital Services y lo que dejó a los usuarios en una situación de incertidumbre y confusión. Aunque se anunció la cancelación definitiva de las tarjetas, la falta de un comunicado oficial en su sitio web o redes sociales incrementó la desconfianza de los clientes. Esta comunicación limitada dejó sin claridad en el manejo de las deudas pendientes, especulaciones y preocupación en cuanto a las repercusiones financieras de los clientes. El malestar aumentó cuando varios reportaron rechazos en solicitudes de créditos hipotecarios, automotrices y personales, atribuyendo estos rechazos a los errores en los reportes de crédito. Además, comenzaron a recibir mensajes intimidatorios enviado por NanoPay, en la Figura 34.2 se muestra el testimonio de un usuario que reporta haber realizado una transferencia de 1,000 pesos, la cual no se reflejó en su estado de cuenta y como consecuencia, el usuario decidió dejar de realizar pagos. En respuesta, NanoPay envió un mensaje

de texto intimidatorio, acusándolo de “incumplimiento malicioso y negativa a comunicarse,” y advirtiéndolo sobre la posible transferencia de su caso al Departamento de Asuntos Legales, incrementando la presión sobre el usuario.

Figura 34.2

Testimonio de cobranza de Usuario “b.” en el grupo “NanoPay Tarjeta de Crédito – Usuarios”



Figura 34.3

Comunicaciones de cobranza y testimonio de Usuario “C.” en “NanoPay Tarjeta de Crédito – Usuarios”



Fuente: Publicación anónima del usuario “b.” En el grupo de Facebook “nanopay Tarjeta de Crédito – Usuarios”, anonimizada para preservar la privacidad del usuario. Fuente: Publicación anónima del usuario “C.” en el grupo de Facebook “NanoPay Tarjeta de Crédito - Usuarios”. Facebook. <https://www.facebook.com/groups/nanopay>, fecha de publicación 15 de febrero de 2023. (Datos del usuario han sido anonimizados para preservar la privacidad).

Las problemáticas presentadas por los usuarios derivado de la falta de comunicación de la empresa se fueron agravando conforme incrementaba el desconcierto. En la Figura 34.3 se observa un mensaje que sugiere que el cliente tenía la oportunidad de detener las acciones de cobro, mientras que el segundo amenaza con tomar acciones en su hogar si no se realizaba el pago. Estas prácticas cobranza, reflejan una práctica agresiva que afectó negativamente la percepción de los usuarios sobre la empresa.

Por otro lado, el caso de la usuaria “a. m.” quien, el 3 de octubre de 2022, preguntó en el grupo sobre el proceso para desbloquear su tarjeta de crédito NanoPay. A pesar de haberlo reportado al soporte al cliente, no había recibido una respuesta clara, lo cual evidencia deficiencias en la atención al cliente y en la comunicación efectiva de NanoPay.

Entre los comentarios destacados, el Usuario “Y. C.” comenta una experiencia similar, indicando que su tarjeta estuvo bloqueada desde el 22 de septiembre del mismo año y al comunicarse con el personal de la NanoPay, le dijeron que el problema se debía a “asuntos internos” de la empresa y que el desbloqueo se realizaría en tres días. Sin embargo, cinco días después, al intentar obtener una actualización recibió la misma respuesta (Figura 34.4).

Figura 34.4

Comentarios de usuarios sobre problemas de desbloqueo con NanoPay



Fuente: Publicación anónima del usuario “Y.C.” en el grupo de Facebook “NanoPay Tarjeta de Crédito – Usuarios”, Facebook. <https://www.facebook.com/groups/nanopay>, fecha de publicación 2 de octubre de 2022. (Datos del usuario han sido anonimizados para preservar la privacidad).

Historia de vida del usuario “A.”

El caso del usuario “A.”, muestra cómo las deficiencias en la gestión de registros de créditos por parte de NanoPay pueden afectar negativamente la vida financiera de sus clientes. El usuario recibió una calificación negativa de 9 en el Buró de Crédito (Figura 5) debido a errores en su historial de pagos. Este error afectó su capacidad para acceder a futuros financiamientos e ilustra las repercusiones directas de las deficiencias en la gestión de los registros crediticios.

Figura 34.5

Reporte Especial de Crédito con inconsistencias

OTRAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA

CÍRCULO DE CRÉDITO

Comportamiento

PLAY *

Actualizado: OCT - 23

100000000488879

Saldo actual: 0

Crédito Asociado a la Nómina: NO APLICA

TARJETA DE CRÉDITO

Forma de Pago: M-CUENTA CON ATRASO DE MÁS DE 12 MESES

Cancelación Crédito Asociado a la Nómina:

ACTIVO

DETALLE DE CRÉDITOS

Digitar el No. de Cuenta / Tipo de Crédito - Cuenta Responsabilidad	Apertura	Cierre	Monto	Límite de Crédito	Crédito Máximo	Saldo Actual	Morosa*	Monto Última Pago	Monto a Pagar	Crédito Asociado a la Nómina y fecha de cancelación	Historial de Pagos Último de Observación
PLAY * 100000000488879 TARJETA DE CRÉDITO REVOLVENTE INDIVIDUAL	ABR-23	OCT-23	\$0	3,000	0	0	0		0 MENOR \$	NO APLICA	Mes: E F M A M J J A S O N D 2022 2023 1 1 1 1 1

Fuente: Reporte Especial de Crédito erróneo proporcionado de forma anónima del usuario “A.” ante Circulo de Crédito por la situación.

De acuerdo con la respuesta a la pregunta sobre ¿cuáles fueron las principales repercusiones sobre las acciones tomadas por NanoPay? el testimonio del usuario “A.” establece que, esta situación le generó graves consecuencias financieras y emocionales, ya que la calificación de “9” implica una deuda con más de 12 meses de atraso o fraude, lo cual afectó su capacidad para acceder a futuros créditos, en sus palabras:

“Me sentí muy frustrado e impotente al conocer que mi historial crediticio había sido afectado injustamente por un error de NanoPay, quienes me asignaron una calificación negativa de “9”, algo que era matemáticamente imposible dado que apenas en abril abrí mi cuenta. Esta situación limitó mi capacidad para acceder a futuros crédito y me generó una gran incertidumbre y desconfianza hacia las instituciones financieras.”

Referente a las preguntas sobre ¿cuáles fueron las acciones tomadas por el usuario de los servicios de NanoPay ante la problemática presentada? Y ¿qué instituciones dentro del SFM le brindaron ayuda o asesoramiento? El Usuario A. establece que, derivado de las afectaciones en su historia crediticio tiene la necesidad de intervención institucional para resolver de manera favorable el impacto en el historial. El proceso comenzó con una la solicitud de corrección de reporte crediticio utilizado para iniciar de manera formal su reclamo ante el Círculo de Crédito. Este documento permite a los usuarios solicitar la revisión de su historial crediticio y adjuntar la información necesaria para la corrección de errores en sus reportes. La falta de respuesta inicial por parte de NanoPay ante esta solicitud mostró una carencia de transparencia y un proceso deficiente en la atención al cliente de la empresa, dejando a los usuarios sin una resolución efectiva a sus problemas, como lo menciona el usuario “A.”

“Tener que enfrentar la falta de respuestas por parte de NanoPay me dejó en una posición vulnerable, obligándome a recurrir al Círculo de Crédito y a la CONDUSEF para

corregir este error. Aunque finalmente logré restaurar mi historial, todo este proceso fue una experiencia estresante que me hizo cuestionar la ética y la capacidad de las empresas Fintech para manejar situaciones críticas de manera justa.”

Gracias a la intervención del Círculo de Crédito y la CONDUSEF, el usuario “A.” logró corregir la calificación negativa y restaurar su historial crediticio, recuperando así su capacidad para solicitar futuros créditos. Este caso, subraya la importancia de contar con apoyo institucional para proteger los derechos de los consumidores en un ecosistema Fintech aún en desarrollo. Además, evidencia la necesidad de que estas empresas fortalezcan sus procesos de atención y resuelvan de manera oportuna los problemas que impactan tan profundamente en la estabilidad financiera de sus usuarios.

Análisis de redes sobre las experiencias de Usuarios de NanoPay

El Gráfico 34.1 muestra el análisis de redes que muestra la interconexión entre las categorías analíticas de “Prácticas poco éticas” y el “Impacto en la estabilidad financiera” a través de las experiencias reportadas por los usuarios de NanoPay.

Gráfica 34.1

Análisis de redes de las interacciones de los usuarios afectados por NanoPay



Fuente: elaboración propia.

En el nodo central de “Prácticas poco éticas”, se observa cómo este se relaciona directamente con casos específicos de usuarios, como “Usuario a.m.” y “Usuario Y.C.”, quienes señalaron prácticas coercitivas y cobranza agresiva incluso para deudas pequeñas, revelando un cuestionamiento ético hacia las Fintech involucradas.

Por otro lado, el nodo de “Impacto en la estabilidad financiera” destaca cómo las acciones de NanoPay generaron desconfianza y problemas financieros para usuarios como “Usuario C.” y “Usuario b.”, quienes enfrentaron confusión por la falta de reflejo en pagos y bloqueos injustificados de tarjetas. La conexión con “Usuario A.” subraya una afectación directa en la confianza hacia las instituciones financieras, derivada de la falta de transparencia y resolución efectiva en la gestión de errores de crédito.

Discusión

El caso NanoPay muestra los desafíos que enfrentan las Fintech en aspectos fundamentales como la comunicación y la transparencia que son esenciales para mantener la confianza en un entorno digital. Aunque NanoPay logró un notable éxito inicial, su incapacidad de establecer una estrategia de comunicación efectiva durante su cierre de operaciones minó la lealtad de los clientes y afectó negativamente su reputación. Este hallazgo coincide con investigaciones previas, como la de Hernandez (2021), que destaca la importancia de la transparencia en la industria Fintech, especialmente en mercados emergentes donde la confianza es fundamental para la adopción de nuevos servicios financieros.

Además de los usuarios afectados, la mala gestión de la salida de NanoPay impactó negativamente la percepción general del sector Fintech en México. Un cierre mal gestionado puede influir negativamente en la percepción de seguridad y confiabilidad del sistema financiero digital, una tendencia también observada en otros países, como Colombia en 2022. Esto subraya la importancia de contar con protocolos claros de comunicación y gestión de crisis, especialmente en América Latina, donde el sector Fintech sigue enfrentando un déficit de confianza. Como señalan Demirgüç-Kunt et al. (2018), la ausencia de supervisión y de un marco regulatorio robusto no solo pone en riesgo a los usuarios, sino que también compromete la estabilidad del sector.

La experiencia de los clientes de NanoPay refleja problemas relacionados con prácticas empresariales poco éticas, como cobros agresivos y la transferencia de deudas a despachos externos sin una supervisión adecuada. Estas prácticas, que también han sido señaladas por Cámara y Tuesta (2017), afectan no solo a los individuos, sino también al propósito central de la inclusión financiera que las Fintech pretenden fomentar.

La experiencia del usuario “A.” ilustra las consecuencias reales de estas deficiencias. Su experiencia, que incluyó acudir al Círculo de Crédito para corregir errores en su historial, pone de relieve la vulnerabilidad de los consumidores frente a un entorno mal regulado. Este caso subraya la necesidad de establecer regulaciones que garanticen prácticas éticas en la cobranza y la gestión de datos, protegiendo a los usuarios y reforzando la confianza en el sector. Sin estas medidas, el ecosistema Fintech corre el riesgo de perder no solo credibilidad, sino también su capacidad de impulsar la inclusión financiera de manera sostenible.

Conclusiones

Esta investigación concluye que el cierre de NanoPay expuso la necesidad urgente de un marco normativo más flexible y adaptado a los riesgos emergentes en el sector Fintech. Las brechas regulatorias identificadas, como la ausencia de mecanismos de supervisión efectivos y la gestión inadecuada de crisis, han debilitado la confianza de los consumidores. La proposición planteada en esta investigación se confirma: los hallazgos muestran que la falta de regulación ha permitido la proliferación de prácticas poco éticas, lo cual ha derivado en una pérdida significativa de confianza entre los usuarios y ha afectado negativamente su estabilidad financiera.

Entre los aportes más relevantes del estudio, se destaca la necesidad de implementar protocolos sólidos de comunicación y gestión de crisis, así como mecanismos regulatorios adicionales —por ejemplo, cámaras de compensación— que garanticen la protección de los usuarios y fortalezcan la estabilidad del sistema financiero digital. La sostenibilidad del sector Fintech, en el largo plazo, dependerá de la transparencia operativa, una supervisión efectiva y el fortalecimiento de la educación financiera, elementos clave para generar confianza y consolidar el ecosistema digital.

Como principal limitación, este estudio utilizó un enfoque cualitativo basado en estudio de caso y metodología de historia de vida, lo que permitió profundizar en experiencias individuales pero restringe la generalización de los hallazgos. Asimismo, la dependencia en entrevistas y fuentes secundarias introduce posibles sesgos que pueden afectar la representatividad de los resultados. Futuras investigaciones podrían abordar estas limitaciones mediante enfoques mixtos que integren técnicas cualitativas y cuantitativas, con el fin de evaluar de forma más amplia tanto la efectividad de la Ley Fintech como el papel de la educación financiera en la recuperación de la confianza de los consumidores.

Referencias

Academia Oyster. (21 de noviembre de 2021). Academia Oyster. Obtenido de <https://oyster.io/blog/recursos-negocios/historia-de-las-fintech/#:~:text=En%202014%20empieza%20a%20llegar,curso%20de%20licenciatura%20sobre%20Fintech.>

- Arner, D., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2015). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? Social Science Research Network. Obtenido de <https://heinenonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/geojintl47&div=41&id=&page=>
- Bertaux, D. (2016). *Biography and society: The life history approach in the social sciences*. SAGE Publications.
- Bosch Liarte, J. (2016). Radiografía del Fintech: clasificación, recopilación y análisis de las principales startups. Master's thesis, Universitat Politècnica de Catalunya. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2117/97361>
- Calvo, A., Romero, J., & Limon, A. (14 de 09 de 2023). Tech Disruption In Retail Banking: Financial Inclusion In Mexico Will Remain Low Despite Digitalization. Recuperado el 11 de 03 de 2024, de <https://www.spglobal.com/ratings/en/research/articles/230914-tech-disruption-in-retail-banking-financial-inclusion-in-mexico-will-remain-low-despite-digitalization-12835948>
- Cámara, N., & Tuesta, D. (2017). DiGiX: the digitization index. BBVA Bank, Economic Research Department, 17(03). BBVA Research, 3(17), 2-17. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/86880880/WP_17-03_DiGiX_methodology-libre.pdf?1654173384=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DDiGiX_The_Digitization_Index.pdf&Expires=1731373505&Signature=ZAb3qpTF1e0tW-tOITtm4TEqMGj6JTnRCw02g1cDNCWM~01K
- Cobo Arranz, J. A. (2022). Qué es la transformación digital y cómo ha revolucionado el sector bancario. Irrupción de los Neobancos y caso N26. Repositorio Comillas. Obtenido de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/56626>
- Creswell, J. W., & Clark, V. L. (2017). *Designing and conducting mixed methods research*. Sage publications.
- Crevolution Magazine. (03 de 11 de 2021). NanoPay llega a competir en el mercado de tarjetas de crédito. Recuperado el 18 de 03 de 2024, de <https://crevolutionmagazine.com/2021/11/03/nanopay-llega-a-competir-en-el-mercado-de-tarjetas-de-credito/>
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution*. Washington, DC: World Bank Publications. Obtenido de <https://documentos.bancomundial.org/es/publication/documents-reports/documentdetail/332881525873182837/the-global-findex-database-2017-measuring-financial-inclusion-and-the-fintech-revolution>
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021: Financial inclusion, digital payments, and resilience in the age of COVID-19*. World Bank Publications. Obtenido de <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>
- El Universal. (02 de 04 de 2023). Inicia el invierno para las Fintech. Recuperado el 20 de 06 de 2023, de <https://www.eluniversal.com.mx/cartera/inicia-el-invierno-para-las-fintech/>
- Finnovista. (2021). Radar Fintech E Incumbentes. Banco Interamericano de Desarrollo.

- Finnovista. (2023). Ecosistema Fintech en México 2023: Un mercado en expansión y adaptación. Obtenido de <https://www.finnovista.com>
- Flyvbjerg, B. (2011). Case study. En N. K. Denzin, & Y. S. Lincoln, *The Sage handbook of qualitative research* (págs. 301–316). SAGE Publications.
- Forbes México. (18 de 01 de 2022). NanoPay, una nueva opción crediticia para todos y para todo. Recuperado el 15 de 11 de 2023, de <https://forbes.com.mx/ad-nanopay-nueva-opcion-crediticia-para-todo-credito/#:~:text=NanoPay%20leg%C3%B3%20a%20M%C3%A9xico%20para,innovadora%20y%20cercana%20al%20cliente>.
- Hernández, M. J. (2021). Fintech un ecosistema en construcción. Tecnología, innovación y competitividad, 28-32. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/73432571/189_ART_6_4_-libre.pdf?1634976008=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DFintech_un_ecosistema_en_construccion.pdf&Expires=1731444102&Signature=Ady4xQ3k9i4GBAAHvd1WJp6xkEhQZvkc3xxF5TR-FWKqYNQn87Yrj
- INEGI. (2021). Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2021. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2021/1>
- Latam Republic. (14 de 02 de 2024). Discover the Latest in Mexico's Fintech Ecosystem with Finnovista's Report. Obtenido de <https://www.latamrepublic.com/discover-the-latest-in-mexicos-fintech-ecosystem-with-finnovistas-report/>
- Martínez Torres, M. (2020). Fintech: panorama en México. Universidad La Salle. Obtenido de https://repositorio.lasalle.mx/bitstream/handle/lasalle/1728/RA%2034_jan2020-249-253.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martínez, M., & García, A. (2022). Oportunidades de emprender en una Fintech en México. Universidad de Sonora. Obtenido de https://memoriasconvision.unison.mx/memorias/2022/Memoria_CCONVISION_2022.pdf#page=60
- OCDE. (2023). OECD/INFE 2023 International Survey of Adult Financial Literacy. OECD Business and Finance Policy Papers(39), OECD Publishing. doi:<https://doi.org/10.1787/56003a32-en>
- Oficina de Información Científica y Tecnológica para el Congreso de la Unión. (2017). Fintech: tecnología financiera. Ciudad de México: Foro Consultivo (FCCyT).
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público. (2018). El sector Fintech y su regulación en México. El sector Fintech y su regulación en México. Obtenido de <https://www.gob.mx/shcp/articulos/el-sector-fintech-y-su-regulacion-en-mexico>
- Stake, R. E. (2013). Multiple case study analysis. Guilford press.
- Velázquez Martínez, M. d. (2020). Empresas fintech, activos virtuales y la era digital: retos y oportunidades en México. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, 47-73. doi:<https://doi.org/10.23913/ricea.v9i18.153>
- Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods. SAGE Publications.