



Fintech, o cómo maximizar la satisfacción de tus clientes

Urs Rothmayr

Consultor independiente de innovación
empresarial y emprendimiento corporativo
y profesor colaborador de Three Points

Octubre, 2020

Partner Académico:



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Una escuela de:



Autor



Urs Rothmayr

- Consultor independiente de innovación empresarial y emprendimiento corporativo
- Emprendedor en serie e inversor
- Director del Founde Institute
- Profesor de Three Points
- Master en Economía por la Universidad de Zurich



Índice

Capítulo 1	Introducción _____	05
Capítulo 2	El ecosistema <i>Fintech</i> _____	07
Capítulo 3	El sector financiero _____	18
Capítulo 4	Aplicaciones de <i>Fintech</i> _____	32
Capítulo 5	Nuevos métodos de pago _____	37
Capítulo 6	Regulación de las <i>Fintech</i> _____	41
Capítulo 7	Foco España _____	45
Capítulo 8	Foco Latinoamérica _____	52
Capítulo 9	Conclusiones _____	59
Capítulo 10	Referencias bibliográficas _____	63



Capítulo 1

Introducción



He titulado este informe *Fintech* o cómo maximizar la satisfacción de tus clientes por el simple hecho de que las **nuevas tecnologías han transformado para siempre la industria financiera** y la forma de atender a sus clientes. Ahora es el cliente el que a través de su móvil quiere administrar sus cuentas, hacer un pago o solicitar un préstamo y las compañías *Fintech* se esfuerzan para lograr la máxima satisfacción de las necesidades de sus clientes.

En este informe haré primero un repaso del ecosistema *Fintech*, sus características y la clasificación de las compañías *Fintech* en 13 verticales en función de los servicios que ofertan. Observaremos que las *Fintech* tienen presencia en toda la cadena de valor de los servicios financieros y cómo se diferencian de la banca tradicional.

De los más de 20000 empresas *Fintech* que hay en todo el mundo, mostraré cuales son los mayores centros de *Fintech* a nivel mundial y cómo el Reino Unido ha sabido convertirse en el epicentro para las startups *Fintech* y sus inversores en Europa.

Repasaré la evolución del sector financiero en los últimos años y cómo la **revolución tecnológica** ha empujado todo un sector hacia soluciones puramente digitales. Analizaré los problemas y retos a los que se enfrentan las entidades financieras como la transformación digital, a la que dedicaré un capítulo entero.

A continuación, describiré las ventajas e inconvenientes de las aplicaciones *Fintech* y haré una incursión en los métodos de pago desde los **wallets** de los bancos hasta los pagos por **reconocimiento facial**.

No puede faltar comentar aspectos regulatorios, ya que generalmente las regulaciones suelen ralentizar la innovación tecnológica y el desarrollo de nuevos productos y servicios que agreguen valor a los clientes.

Pondré foco tanto en **España** como en la región de **América Latina** con el objetivo de describir la evolución que han tenido las *Fintech* en cada mercado. Observaremos tendencias muy diferentes según cada mercado como los **pagos invisibles o la banca conversacional** en España, mientras que en América Latina triunfarán los neobancos o challenger bancos, ya que allí el móvil es la clave para que los servicios financieros lleguen a toda la población.

Concluiré este informe con diferentes observaciones. Entre ellos está la cuestión de lo que pasará con las oficinas bancarias a pie de calle o la amenaza de los bigtech.

Resumiendo, los principales beneficiarios de este nuevo ecosistema son sin lugar a duda los usuarios, ya que el sector bancario se ha dado cuenta de que tiene que poner al cliente en el centro de sus actividades y mejorar la experiencia y satisfacción de sus usuarios.



Capítulo 2

El ecosistema *Fintech*

➤ ¿Qué es *Fintech*?

La palabra *Fintech* viene de la unificación de las palabras inglesas **finance** y **technology** (en español, finanzas y tecnología) y se refiere a todas aquellas actividades financieras que gracias a las nuevas tecnologías están transformando los servicios financieros.

Según el BBVA¹ las *Fintech* se podrían definir como «la suma de financial y technology, un movimiento donde muchas pequeñas empresas quieren cambiar la forma en la que entendemos los servicios financieros utilizando la tecnología». Hasta hace poco, el sector bancario estaba dominado por grandes empresas que, a diferencia de las startups, son lentas y poco innovadoras en la adopción de las nuevas tecnologías. En comparación con la banca tradicional, **las *Fintech* ponen el cliente en el centro de sus actividades** cuando brindan servicios financieros y lo hacen a costes menores. Se dedican a intermediar de diferente manera en servicios tales como transferir dinero, dar préstamos, asesorar en productos financieros y de inversiones o la compraventa de títulos.

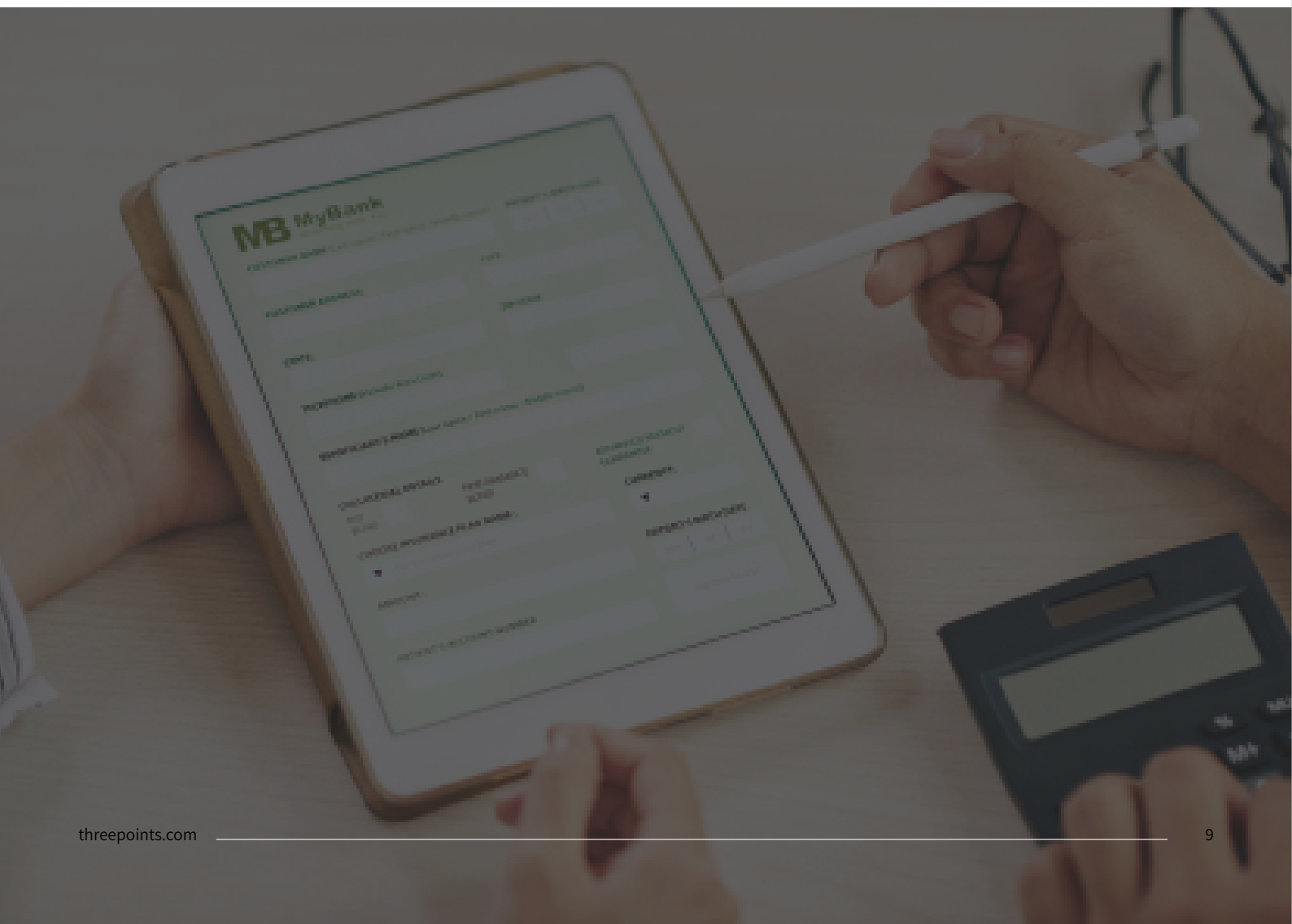
El derrumbamiento del banco de inversiones Lehman Brothers en el 2008 produjo una gran crisis y un descontento generalizado con el funcionamiento de la banca tradicional. Fue cuando aparecieron startups como setas ofreciendo sus servicios de financiación o inversión alternativos. Tuvieron un crecimiento lento al principio, principalmente causado por la desconfianza de los inversores después de todo lo que había ocurrido. Con la aprobación de



nuevas regulaciones legales perdieron poco a poco ese miedo y desde entonces se está multiplicando la intermediación financiera a través de las empresas *Fintech* año tras año.

La causa de la transformación del mundo financiero son las nuevas tecnologías que han permitido al consumidor tener un mayor control de su dinero y de sus inversiones. Hoy en día pueden **controlar todas sus finanzas desde su teléfono** móvil de una forma mucho más sencilla, rápida, segura y, sobre todo, más económica.

El cliente bancario ha cambiado. Antes dábamos mucha importancia a tener una oficina bancaria cerca de nuestro sitio de trabajo o de nuestra casa. Hoy en día, las nuevas tecnologías y sobre todo el teléfono móvil han cambiado nuestras costumbres y han revolucionado nuestra forma de interactuar con las entidades financieras. Según el estudio Tendencias sector financiero España 2019 de APD & Inmark² de octubre 2019 «la mitad de los clientes bancarios en España opera con su entidad a través del móvil al menos una vez a la semana». La falta de recursos económicos y, como consecuencia, una mayor presión para alcanzar la rentabilidad económica en la menor brevedad posible ha hecho que las *Fintech* hayan sacado muchas innovaciones en muy poco tiempo bajo el lema «**mobile first**».





Según el informe *Fintech*, innovación al servicio del cliente del Observatorio de la Digitalización Financiera Funcas-KPMG³ de noviembre 2017 «el modelo de negocio de las *Fintech* se caracteriza por los siguientes aspectos:

- **Productos financieros totalmente online**, sin necesidad de desplazamiento del consumidor, utilizando eficientemente los canales digitales, aprovechando la masificación de Internet y los dispositivos inteligentes. Recurren a la comodidad de una aplicación o de una interfaz atractiva para ofrecer a los clientes productos anteriormente reservados a la banca tradicional.
- **Habilitan soluciones de una manera rápida** usando tecnologías disruptivas, estructuras flexibles y metodologías ágiles.
- Persiguen un enfoque **customer centric** y por ello pretenden añadir valor a los servicios financieros actuales con un trato más personalizado e inmediato.
- Cuentan con un **modelo desintermediado** al cubrir una necesidad específica, sobre la cual se focalizan y desarrollan su idea.
- Fomentan el compromiso porque favorecen la **inclusión financiera** de grupos de población no bancarizados y porque democratizan el acceso a una mayor cantidad de servicios financieros. Además, promueven una mayor transparencia en la oferta financiera.
- **Reducen** de modo eficiente el **nivel de costes** de los servicios actuales.

Una de las características de las *Fintech* es que ofrecen **soluciones muy concretas**, es decir, cada uno de sus productos y servicios intenta solucionar un problema muy concreto. El hecho de que lo hagan con un gran nivel de especialización les diferencia del sector financiero tradicional donde un número pequeño de entidades bancarias monopoliza el mercado con una amplia oferta de productos y servicios.

La Asociación de *Fintech* e Insurtech de España⁴, cuya misión es «crear un entorno favorable para el desarrollo de startups y empresas *Fintech* e Insurtech en España, cuenta en la actualidad con 142 empresas asociadas correspondientes a los diferentes verticales que representan las tendencias financieras dentro del ecosistema *Fintech*». La asociación agrupa y clasifica las compañías en 13 verticales en función de los servicios que ofertan sus miembros:

- **Asesoramiento y gestión patrimonial:** que incluye 4 tipos de entidades dentro de las *wealthtech*, es decir, la nueva generación de compañías de tecnología financiera que están creando soluciones digitales para transformar la industria de la gestión de inversiones:
 - Las redes de inversión
 - Las que prestan el servicio de asesoramiento en materia de inversiones de manera automatizada
 - Aquellas que prestan servicio de gestión automatizada
 - Las plataformas de negociación





- **Medios de pago:** todas aquellas entidades que prestan, bien directamente o por medio de otras entidades, medios de pago electrónicos.
- **Financiación alternativa:** abarca tanto a las entidades que proporcionan préstamos sin necesidad de garantía, previa evaluación del prestatario, así como empresas que gestionan y optimizan las ventas a créditos de sus clientes.
- **Regtech:** agrupa a todas aquellas empresas de base tecnológica que crean soluciones dirigidas a cumplir y adaptarse a los requerimientos regulatorios de cada sector.
- **Marketplaces y agregadores:** se trata de entidades cuya actividad consiste en la captación de fondos con la finalidad de inversión en proyectos sobre activos o bienes tangibles.
- **Neobanks y challenger banks:** en esta vertical se encuentran los bancos 100 % digitales y sin legacy que no siguen los esquemas tradicionales, es decir, son bancos que utilizan los smartphones y las redes sociales para establecer su relación con los clientes.
- **Identificación online de clientes:** empresas que proporcionan servicios destinados a identificar personas a distancia a través de medios electrónicos.
- **Insurtech:** compañías que aplican la tecnología al sector asegurador.

- **Cryptocurrencies y blockchain:** recoge las consideraciones respecto de las criptomonedas como medio digital de intercambio, así como la tecnología en que estas se sustentan, el blockchain.
- **Infraestructura financiera:** entidades cuya actividad consiste en el aprovechamiento y mejora de la tecnología existente para la prestación de servicios financieros.
- **Finanzas personales:** se circunscribe a los comparadores de productos financieros, así como las entidades que prestan servicios de optimización de finanzas personales.
- **Servicios transaccionales/divisas:** se incluyen a las entidades que cuentan con un aspecto en común, evitar los costes derivados de la intermediación bancaria.
- **Crowdfunding/lending sobre activos o bienes tangibles:** las entidades cuya actividad consiste en la captación de fondos con la finalidad de inversión en proyectos sobre activos o bienes tangibles».





Estos 13 verticales demuestran que las *Fintech* tienen presencia en toda la cadena de valor de los servicios financieros. Aunque es difícil señalar las principales verticales para los clientes, las verticales que engloban los medios de pago se consideran las más demandadas hoy en día.

El éxito de las *Fintech* radica en los cambios que atraviesa la sociedad actual. Por un lado, los inversores exigen **cada vez más autonomía** para gestionar sus finanzas. No quieren perder tiempo con desplazarse a lugares físicos y además buscan inversiones que les ofrecen rentabilidades atractivas. Por otro lado, tanto pequeñas como grandes empresas reclaman a la banca una oferta de financiación alternativa que les permite luchar contra la insuficiencia de alternativas y diversificar sus posibles fuentes de financiación.

Para el sector bancario tradicional la llegada de las empresas *Fintech* representa uno de sus mayores retos. La mayoría de las instituciones coincide en que los bancos no desaparecerán, pero tendrán que adaptarse a las cada vez más exigentes necesidades de sus clientes. No les bastará con ofrecer la gama habitual de productos y servicios como son las tarjetas de crédito, las cuentas de nómina o los créditos hipotecarios. Aunque las *Fintech* ofrecen una gama de productos más estrecha como son la **microfinanciación** o los préstamos personales, su especialización del servicio, el **foco en el cliente final** y la **omnicanalidad** les hace muchas veces más atractivos para el consumidor final.

Las *Fintech* se diferencian de la banca tradicional en los siguientes aspectos:

- **Conocimiento del cliente**
Gracias al uso del big data, de estudios del comportamiento y redes sociales, las *Fintech* pueden ofrecer productos a la medida de los clientes a través de canales digitales.
- **Rapidez**
Los bancos tradicionales suelen tardar varios días o semanas en responder a solicitudes de crédito que pueden ser vitales para una empresa o una persona física. Por el contrario, y gracias a las nuevas tecnologías, las *Fintech* suelen contestar en pocos minutos o como muy tarde el día siguiente.

- **Acceso**

Las *Fintech* están disponibles 24/7, sin necesidad de acudir a sucursales, y ofrecen respuestas inmediatas sin ningún tipo de fricción a los clientes.

- **Menores costes**

Al no disponer de sucursales u otro tipo de infraestructura tradicional, una *Fintech* puede ofrecer productos financieros con costes más accesibles a los de la banca tradicional como, por ejemplo, las comisiones en transferencias bancarias o las tarjetas de crédito.

- **Tecnología**

Las *Fintech* emplean las últimas tecnologías como blockchain u ofrecen operaciones disruptivas como las transferencias a través de criptomonedas.



➤ **Centros *Fintech***

Las tres regiones con la mayor concentración de empresas *Fintech* en el mundo son Europa, Estados Unidos y China.

Según Statista, una plataforma global de datos empresariales, en febrero del 2020⁵ **Estados Unidos era la región con más *Fintech*** a nivel mundial, exactamente 8775 empresas. Le seguía Europa, Oriente Medio y África con 7385 startups de tecnología financiera. En comparación, en la región de Asia Pacífico había solo 4765 empresas *Fintech*.

Se deben cumplir los siguientes requisitos para que una ciudad sea considerada como una **ciudad *Fintech*** referente a nivel mundial:

- Que exista una gran **demanda** de servicios *Fintech* en su zona.
- Que sea capaz de atraer a **inversores**.
- Que seduzca al **talento** para crearlas y hacerlas crecer.
- Que la **regulación impulse** la creación y la evolución de estas startups.

Si hacemos caso a estos requisitos los mayores centros de empresas *Fintech* alrededor del mundo se encuentran en Silicon Valley, Nueva York, Londres, Singapur y Hong Kong.



Según el estudio del año 2019 del mercado de *Fintech* en **Reino Unido** del ICEX⁶, en el transcurso de 2018 «la inversión total de capital de riesgo en *Fintech* en el Reino Unido llegó a 18 612 millones de euros», más que en cualquier otra nación europea. El país es uno de los **líderes mundiales**, abarcando la mitad de las operaciones de capital riesgo de Europa y representando el 18 % del total de la inversión mundial en el sector. No obstante, el Reino Unido está atravesando un momento delicado a causa del Brexit. Esta incertidumbre hace que otros países se postulen como alternativa al Reino Unido para atraer a inversores y emprendedores *Fintech*.

En primer lugar, está Berlín con su sólido sistema financiero e importantes inversores, seguido de Estocolmo, que está atrayendo la inversión sobre todo desde la inauguración del Stockholm *Fintech* Hub en 2017, uno de los hubs financieros emergentes a nivel global. Le siguen Zurich con el atractivo marco regulatorio aprobado para el sector *Fintech* en 2017 y Dublín como sede europea para las principales empresas norteamericanas gracias a la relajada política impositiva existente en el país. Por último, se encuentra Ámsterdam, que alberga iniciativas de innovación y proyección en el mercado bitcoin.

Fuera del mercado europeo merece especial mención el centro de *Fintech* en **Singapur**. El fácil acceso a los mercados alrededor, las ayudas gubernamentales y los beneficios fiscales lo están convirtiendo en un foco de atracción para las empresas *Fintech* y lo han hecho el principal centro financiero de Asia. A Singapur le siguen India y China, países que más han desarrollado tecnologías financieras para servicios de pagos, transferencias o préstamos.





Capítulo 3

El sector financiero



➤ Evolución en los últimos años

A principios del 2000, el sector inmobiliario de los Estados Unidos, pero también de otros países como España, no dejaba de crecer y una fuerte alza en los precios llevó a los consumidores, bancos e inversores a endeudarse.

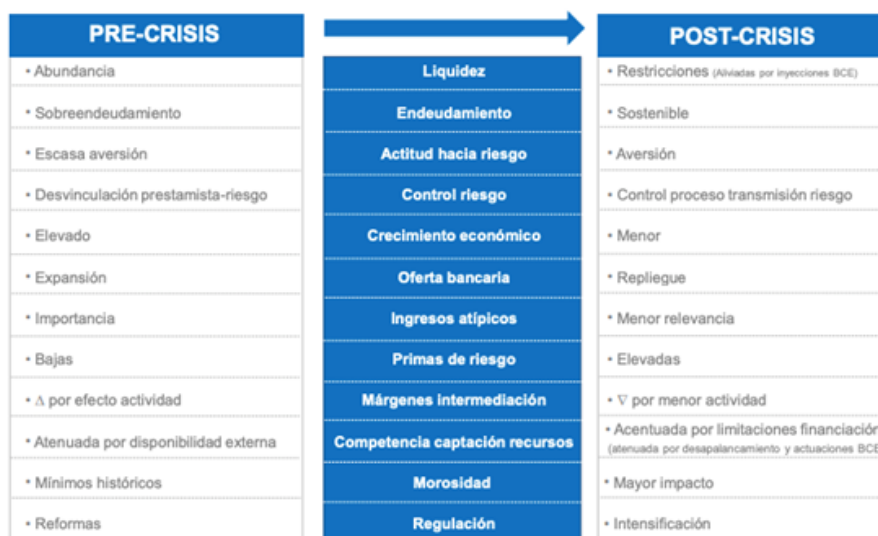
Según las estadísticas del Banco de España⁷ «España era el país de la UE con mayor densidad bancaria (con menos de 1000 habitantes por oficina), con una red comercial que llegó a la cifra de 46 000 oficinas, y una plantilla que se situó en 278 000 efectivos en el año 2008». Bajo este contexto hubo una expansión enorme de créditos. El sector privado tuvo tasas de crecimiento anuales del 25 %, mientras que el sector inmobiliario superaba tasas del 40 % en algunos años. Fue a raíz del descenso continuo de los tipos de interés, que a principios de los años 90 rozaban el 15 %.

Las grietas comenzaron a aparecer en el año 2007 cuando los precios de las viviendas estadounidenses comenzaron a bajar, lo que provocó el derrumbamiento de los grandes fondos de cobertura (*hedge funds*), instrumentos de inversión alternativa o fondos de alto riesgo, que estaban cargados con valores hipotecarios de alto riesgo, los llamados subprime mortgage securities. No obstante, cuando el verano de 2008 se desvaneció, casi nadie podía sospechar que Lehman Brothers estaba al borde del colapso, y mucho menos que este hecho provocaría una **crisis global** de liquidez. El daño finalmente provocó la primera recesión global desde la Segunda Guerra Mundial y plantó las semillas del comienzo de

una **nueva época de la deuda soberana en la eurozona**. La incertidumbre sobre la irreversibilidad del euro provocó la fragmentación de los mercados financieros europeos. Millones de hogares perdieron sus trabajos, sus casas y sus ahorros.

Para enfrentar esta crisis financiera internacional se adoptaron medidas como el aumento de la cobertura de los depósitos hasta 100 000 euros, la creación de un Fondo de Adquisición de Activos Financieros (FAAF) y se aprobó un mecanismo de avales públicos. La creación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) en el 2009 promovió un proceso de concentración de las cajas de ahorro, que pasaron de 45 a solo 17 entidades a finales del 2010. Gracias a la creación de una normativa de provisiones más conservadora y la reforma del marco jurídico de las cajas, la transparencia de las cajas de ahorro aumentó. Todas estas medidas para reforzar el sistema financiero español permitieron transferir casi todas las actividades financieras de las cajas de ahorro a entidades financieras.

La siguiente gráfica resume el cambio del modelo bancario:



Los bancos centrales, los reguladores y los responsables políticos se vieron obligados a tomar medidas extraordinarias después de la crisis de 2008. El camino hacia la recuperación fue largo desde aquellos días, pero la economía mundial se recuperó y ha vuelto a un crecimiento endurecido. Como resultado, los bancos están más capitalizados y se está gastando menos dinero en todo el sistema financiero global.

En el estudio «A decade after the global financial crisis: What has (and hasn't) changed» elaborado por McKinsey Global Institute⁹ de agosto 2018 hacen referencia a los siguientes 5 puntos que han **cambiado el panorama del sector financiero**:

- **«La deuda global continúa creciendo, impulsada por nuevos prestatarios».** Los gobiernos de las economías avanzadas se han endeudado en gran medida, al igual que las empresas no financieras de todo el mundo. Solo China representa más de un tercio del crecimiento de la deuda mundial desde la crisis.
- **«Los hogares han reducido la deuda, pero muchos están lejos de estar bien financieramente».** La deuda familiar insostenible en las economías avanzadas fue el núcleo de la crisis financiera de 2008. También profundizó la recesión posterior, ya que los hogares se vieron obligados a reducir el consumo para pagar la deuda.
- **«Los bancos son más seguros, pero menos rentables».** El índice de capital de nivel 1 ha aumentado de menos del 4 % en promedio para los bancos estadounidenses y europeos en 2007 a más del 15 % en 2017. Las instituciones financieras sistémicamente más grandes deben tener un amortiguador de capital adicional, y todos los bancos ahora tienen una cantidad mínima de activos líquidos. Muchos bancos no han encontrado nuevos modelos de negocio rentables en una era de tasas de interés ultra bajas y nuevos regímenes regulatorios.





- «El sistema financiero global está menos interconectado y es menos vulnerable al contagio». Uno de los mayores cambios en el panorama financiero es la reducción de la actividad internacional. En pocas palabras, con menos dinero fluyendo a través de las fronteras, el riesgo de una crisis al estilo 2008 se ha reducido. Desde 2007, los flujos de capital transfronterizos brutos han caído a la mitad en términos absolutos.
- «Nuevos riesgos han surgido». Uno de ellos es el crecimiento de la deuda corporativa por parte de los países en desarrollo, especialmente si esta deuda está denominada en moneda extranjera o si se elevan los tipos de interés. Otro riesgo es la **escasez de viviendas asequibles** por el continuo aumento de los precios que han de pagar ciudadanos para las viviendas en centros urbanos. El resultado es una movilidad reducida, una fuerte presión sobre sus cuentas y una creciente desigualdad de la riqueza. Otra nueva forma de riesgo procede de **prestamistas estadounidenses no bancarios**. La combinación de un sector inmobiliario demasiado extendido y las finanzas insostenibles de los gobiernos locales podrían eventualmente arder. Una ola de impagos de préstamos podría dañar el sistema bancario regular y crear pérdidas para los inversores y las empresas que han invertido dinero en vehículos bancarios.

Está demostrado que el sistema bancario de cada país tiene una gran importancia para el desarrollo de su actividad económica. Sin embargo, ahora mismo el panorama está lleno de retos profundos y las entidades bancarias se enfrentan a unas circunstancias complicadas.



➤ Retos a los que se enfrenta

Como todos los servicios, los servicios financieros están cambiando. Se han introducido experiencias que hasta hace poco nos hubiera resultado imposible creer que fueran asumidas a tanta velocidad y con tanta naturalidad como ha sucedido en algunos casos: transferir dinero con un mensaje de móvil, sacar dinero en un cajero sin tarjeta o pagar con un gesto.

En un escenario de tipos de interés reducidos, nulos o negativos, los bancos buscan crear estructuras más ligeras, generar más volumen de negocio y más rentabilidad. Hay, al menos, **tres dimensiones en las que se manifiestan los retos a los que se enfrentan: cliente, tecnología y competencia.**

Respecto al cliente, no cabe duda de que la banca de 2020 tiene que poner el cliente en el centro de sus actividades y tiene que mejorar la experiencia de los usuarios. La generación postmillennials o **«generación Z»** que se va a incorporar en los próximos años al mercado de trabajo y, por extensión, a las finanzas personales **solo entienden de soluciones puramente digitales.** «Todo por el smartphone y a través del smartphone» sería su lema. Sin embargo, siguen existiendo muchos clientes que prefieren realizar operaciones o requieren de un asesoramiento al que aún no llegan los servicios puramente digitales. No es solo una cuestión de edad, sino de necesidad de buscar soluciones mediante relaciones de confianza. Se trata de un espacio de negocio cada vez más reducido, pero aún relevante.

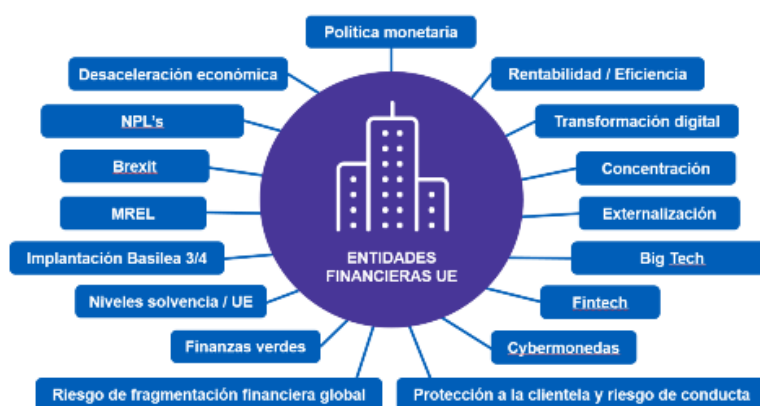
En lo que se refiere a la segunda dimensión, la tecnología, el 2020 va a ser particularmente evidente en materia de **inteligencia artificial (IA)**. En los servicios bancarios minoristas **aún no hay una atención plena de 24/7**. Muchos problemas, consultas y operaciones podrían resolverse online o mediante asistentes virtuales, pero aún se prodigan situaciones como, por ejemplo, tener que esperar a un lunes para resolver un bloqueo preventivo de una tarjeta de crédito. La IA trabaja para resolver estas cuestiones y requerirá de una mayor capacidad de gestión de datos a través de la computación en la nube (cloud computing).

La tercera dimensión, el cambio en la competencia bancaria, es una manifestación estructural de las anteriores. Los bancos de siempre siguen dominando, pero son desafiados por las startups del mundo *Fintech* y las *bigtech*. **El cambio competitivo definitivo vendrá con el giro generacional** y es difícil precisar en cuánto tiempo. 2020 puede ser el año en que se confirme la irrupción de los neobancos que ofrecen una experiencia 100 % móvil y de los challenger banks, entidades digitales que cuentan con licencia bancaria propia.

Para analizar los retos a los que se enfrenta el sector financiero, KPMG¹⁰ organizó en julio del 2019 un evento que contó con un panel de ponentes muy potentes. A continuación, se enumeran los 6 principales retos que se trataron en el evento y algunas reflexiones que comentaron los distintos ponentes.

Retos actuales del sector financiero

Un entorno complejo con grandes incertidumbres

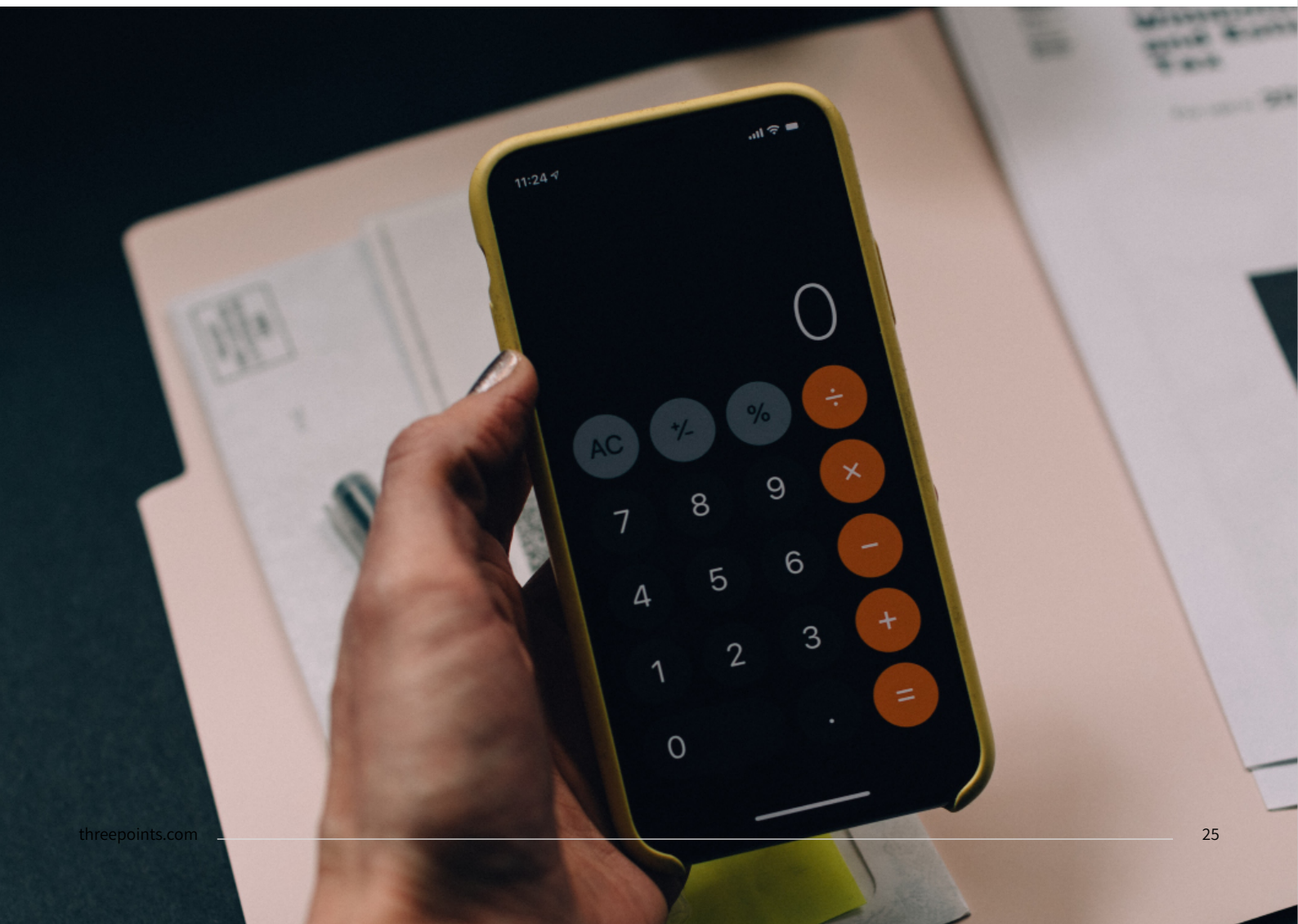


- **Recuperar niveles razonables de rentabilidad**

Restaurar la viabilidad es un desafío clave para el sector, ya que la rentabilidad es actualmente del 0,55 % de los activos (ROA) y del 7,2 % del capital (ROE). Estas cifras están por encima de la media europea, pero son bajas en comparación con el pasado. Lo mismo se aplica a la eficiencia operativa. Debe tomar medidas, invertir en tecnología y repensar el modelo de negocio. Las fusiones bancarias podrían aumentar la rentabilidad. Según el informe Perspectivas España 2019 de KPMG y la CEOE¹¹ «el 87 % de los ejecutivos bancarios esperan fusiones a mediano y largo plazo».

- **Eficiencia y el valor de las fusiones**

«Las fusiones pueden ser una vía para ganar en eficiencia y rentabilidad pero son operaciones muy complejas cuyo plan de negocio debe valorarse adecuadamente», advirtió Margarita Delgado, subgobernadora del Banco de España. Y añadió: «nuestra labor en un entorno como el actual es asegurarnos de que cualquier proceso de fusión lleve a la creación de una entidad más solvente, con un modelo de negocio sólido, que permita reducir costes estructurales y, en definitiva, genere valor en su conjunto». En lo que se refiere a la mejora de la eficiencia vía la reducción de costes «ya se ha recorrido gran parte del camino con la reducción de oficinas» en un 40% y la de empleados en un 30% durante los últimos años. «Las ganancias de eficiencia adicional están más ligadas a la transformación digital».





- **Solvencia, solidez e impacto de Basilea III**

La solvencia de los bancos ha mejorado significativamente en los últimos años. En solo 10 años, es decir del 2008 al 2018, el TIER 1 ha aumentado de 8,1% a 13,4 %, mientras que el volumen de préstamos dudosos y adjudicados se ha reducido significativamente. Con respecto a los requisitos de capital que se aplicarán a la implementación de los próximos elementos de Basilea III, Margarita Delgado recordó que según los cálculos recientes de la Autoridad Bancaria Europea (EBA) la UE dispondrá de un capital adicional de 135 000 millones de euros para poder reaccionar ante nuevas necesidades.

- **Transformación digital y analítica avanzada de datos**

Según el último Barómetro de Innovación Financiera Funcas¹², «el 90 % de la actividad bancaria total se realiza todavía con la entidad propia y la satisfacción general de los clientes se sitúa en 7,42 puntos sobre un máximo de 10». Este alto nivel de confianza y fidelidad cambiará con la incorporación de la generación Z al mercado de trabajo. Allí, la transformación digital jugará un papel clave no solamente en los cambios tecnológicos, sino también en la adopción de nuevas formas de trabajo, el necesario cambio de la cultura y el modelo de negocio, como la incorporación de sistemas de analítica avanzada de datos o big data. Para poder impulsar esta transformación digital, las entidades deben poder extraer, usar y analizar los datos de todos sus clientes. Esto les permitirá mejorar la toma de decisiones. Amparo Moraleda, consejera independiente de CaixaBank, dijo que «nos solemos centrar en los riesgos conocidos y no en los desconocidos, esas amenazas que pueden ser devastadoras». Además insistió «en la necesidad de ver la tecnología como lo que es, una commodity» y «en poder reflexionar en lo que realmente importa: cómo se deben gobernar, gestionar y explotar los datos para extraer su valor».

- **Bigtech versus Fintech**

Los retos que esperan al sector bancario por la llegada de empresas como Google, Apple, Facebook o Amazon no tienen nada que ver con los que en su día plantearon las *Fintech*. El desafío que supone es triple: protección de datos, competencia y solvencia. «Las bigtech plantean dos problemas. Uno es que alteran el campo de competencia: su llegada no aumenta la competencia, sino que la reduce por el uso monopolístico que hacen de la información, de los datos», aclaró Jaime Caruana, consejero independiente de BBVA. Y añadió «que introducen el problema de los datos, cuya propiedad es de los usuarios -según la regulación europea- pero el control que se hace de los datos ya no es del usuario». Hace poco Facebook informó del lanzamiento de su propia criptomoneda, denominada Libra. Los expertos dudan acerca del éxito de esta iniciativa. «La creación de dinero sigue siendo monopolio público y lo contrario no parece muy viable», indicó Manuel Conthe, consejero independiente de Unicaja.

- **Mejorar la reputación frente a la sociedad**

Según la Memoria de Reclamaciones 2018 del Banco de España¹³, «el número de reclamaciones tramitadas se redujo un 50 % durante el 2018». La relación banco-cliente es clave y «la sociedad ha cambiado en cuanto al nivel de exigencia al sector financiero [...] La banca debe cambiar para responder a la nueva realidad social y normativa», consideró Margarita Delgado. Con ella coincidió Jaime Caruana, tras recordar que el sector «ya tiene interiorizada» esa visión de sostenibilidad que recoge la información no financiera. Recordó que la banca «tiene un activo que es la confianza», que aún no ha sido usurpado por otros y que si logra reforzar su reputación tendrá una gran ventaja competitiva sobre las bigtech.





➤ Transformación digital de la banca

El sector financiero está experimentando una transformación digital que tiene sus fundamentos en una combinación de diferentes factores y que deriva de la propia evolución de los clientes bancarios. Alrededor de la **mitad de los consumidores realizan ya la mayor parte de sus transacciones bancarias vía canales no presenciales**. Hace tiempo han decidido aprovechar las tecnologías digitales y los porcentajes crecen a tal velocidad que no tardaremos mucho en alcanzar a los países escandinavos, donde las cuotas rondan el 80 %.

Por otro lado, han cambiado sus criterios de decisión: a parte de las mejores condiciones financieras buscan una mejor experiencia con las entidades financieras, una atención personalizada en su relación y la posibilidad de abordar todas las interacciones con la entidad desde de su móvil. A las entidades bancarias no les queda otra que adaptarse al nuevo entorno y proporcionar las experiencias digitales que demandan sus propios clientes para seguir siendo competitivas.

La entrada de las *Fintech* y *bigtech* en el mercado de los servicios financieros es un agente que motiva y acelera la transformación digital. Hoy en día los bancos han de convivir con ellos, lo que hace que se tengan que replantear su estrategia de arriba abajo. El open banking, es decir la creación de plataformas o ecosistemas, es su respuesta a este desafío. Microsoft, Amazon, Apple y Alphabet, la matriz de Google, no solamente son las cuatro empresas con mayor valoración bursátil a nivel mundial, sino son también

plataformas. El modelo de negocio de las plataformas se fundamenta en la combinación de la oferta y la demanda. Ponen en contacto a sus clientes con una gran cantidad de proveedores. Todo ello genera tal cantidad de datos que conducen a nuevos productos y servicios aprovechando las economías de escala. También ha hecho que los bancos comiencen a primar los modelos de negocio de servicios dejando el tradicional modelo de colocación de productos financieros como tarjetas de crédito, cuentas corrientes o hipotecas en un segundo plano. No obstante, los bancos saben que decir que eres una plataforma es infinitamente más fácil que convertirse en una.

En el actual contexto de rentabilidades limitadas y bajos tipos de interés la **transformación digital es casi un imperativo**. En su apuesta por disminuir sus costes y aumentar su rentabilidad y eficiencia, la digitalización de servicios y la automatización de procesos es un eficaz aliado. Muchos bancos no han escatimado esfuerzos en la transformación de la interfaz con sus clientes. Sin embargo, la verdadera transformación tendrá lugar en su back office, es decir, en las tripas de su estructura operativa, un proceso laborioso, pero sobre todo costoso.

Las *Fintech* son competidores que han sido creados para resolver una única problemática para sus clientes, pero diez veces mejor que las entidades tradicionales. Captan los datos de sus clientes, los almacenan y los gestionan de tal forma que les permite hasta desarrollar nuevos modelos de negocio.





En cambio, en las entidades tradicionales estos datos están muchas veces almacenados en diferentes bases de datos o en diversos sistemas. Esta fragmentación dificulta su localización y complica un tratamiento eficiente. Los bancos se enfrentan al dilema de la idoneidad de **lanzar un nuevo banco digital**, cuyos sistemas informáticos serán totalmente independientes de la matriz o **la de transformar completamente la entidad bancaria tradicional**, para muchos una tarea nada fácil.

Los bancos tradicionales se han dado cuenta de que las *Fintech* piensan primero en el cliente. Lo ponen en el centro e innovan rápido. Las antiguas barreras de entrada ya no existen y cada vez hay más competidores que les quieren arañar un trozo de su mercado. Esta carrera por los clientes les exige cambiar de cultura corporativa. Acostumbrado a una gestión centrada en sus accionistas y una operativa poca creativa y muy ejecutiva, les toca ahora transformar su manera de trabajar, especialmente aquellas personas que tratan con los clientes finales y los de innovación. Hay que ganar agilidad frente a las organizaciones jerarquizadas y organizadas en silos. Bajo la **metodología agile** se crean equipos de diferentes disciplinas que sin apenas jerarquías trabajan en proyectos concretos. Llevar a cabo todo ello con la plantilla actual parece imposible y la banca se fija ahora en perfiles como matemáticos, analistas de datos, expertos en la experiencia del cliente y programadores en general.

La transformación digital tiene grandes ventajas. No obstante, también tiene sus riesgos, como el auge de personas que aprovechan el desconocimiento de los consumidores para acometer fraude y ciberdelincuencia. La **ciberseguridad se ha convertido en un aspecto crítico** por los bancos. Tienen que estar preparados para enfrentarse a ataques continuos cuyo fin no solamente es obtener recursos económicos sino también información de datos con los que traficar. Afortunadamente el Banco Central Europeo y los supervisores son conscientes de la problemática y quieren evitar a toda costa la posible desestabilización del sector bancario.

Otra de las cuestiones sin resolver es lo que pasará con las sucursales bancarias. España tiene una red de oficinas muy amplia, por no decir sobredimensionada. Es una de las herencias de las antiguas cajas de ahorro. No obstante, la banca tradicional está reorganizando sus sucursales. Similar a los grandes almacenes, está **convirtiendo sus oficinas en sucursales espaciosas en las que te sirven una bebida y te ofrecen pasar un buen rato**. Priman claramente la atención al cliente y su experiencia y respecto a sus competidores digitales quieren potenciar la labor de asesoramiento. Pero el grueso del negocio no pasará por estos lugares emblemáticos sino irá por otro lado. Ross McEwan, consejero delegado del banco británico RBS, lo explicó en su discurso al público¹⁴: «Nuestra oficina más concurrida es el tren de las 7:01 de la mañana entre Reading y la estación de Paddington en Londres». Estas nuevas sucursales móviles no paran de recibir clientes que solicitan todo tipo de servicios financieros. **El monopolio de la banca tradicional ha terminado para siempre.**



Banking

1,000

Capítulo 4

Aplicaciones de *Fintech*



Las *Fintech* se han vuelto indispensables para la mayoría de nosotros. Nos simplifican sobre todo la gestión de nuestras finanzas, pero ¿cuáles son las ventajas e inconvenientes que podemos esperar del uso de sus servicios?

➤ **Ventajas de las *Fintech***

Respecto a la banca tradicional existen varias ventajas de la industria *Fintech*. Las más visibles son:

- **Atención al usuario y personalización**

Al ser muchas veces monoproducto, a las *Fintech* no les queda más remedio que mimar a sus usuarios y ofrecer una excelente atención al cliente de forma personalizada. Ya no debe existir ninguna problemática financiera para la que una *Fintech* no haya encontrado una solución.

- **Eficacia**

La posibilidad de efectuar las gestiones bancarias de manera digital y mediante procesos automatizados aumenta la rapidez en el trato con los usuarios y la eficiencia de las empresas.

- **Agilidad**

En las *Fintech* dominan dinámicas de trabajo ágiles y flexibles, ya que carecen de sistemas heredados como la banca tradicional. Tendencias como el teletrabajo están implantadas para su fuerza laboral desde el primer día.

- **Sencillez**

La fórmula mágica de las *Fintech* es sencilla: puedes realizar operaciones financieras cuando quieras y desde cualquier dispositivo.

- **Tecnología superior**

En los últimos años el sector *Fintech* ha experimentado un fuerte crecimiento alentado por la penetración, aplicación y consolidación de nuevas tecnologías como la biometría, blockchain o la inteligencia artificial.

- **Democratización del acceso a productos financieros**

Las empresas *Fintech* han democratizado los servicios financieros, lo que significa que un mayor número de personas tienen acceso a diversas opciones para administrar o mover su dinero, muchas veces a un solo golpe de clic.

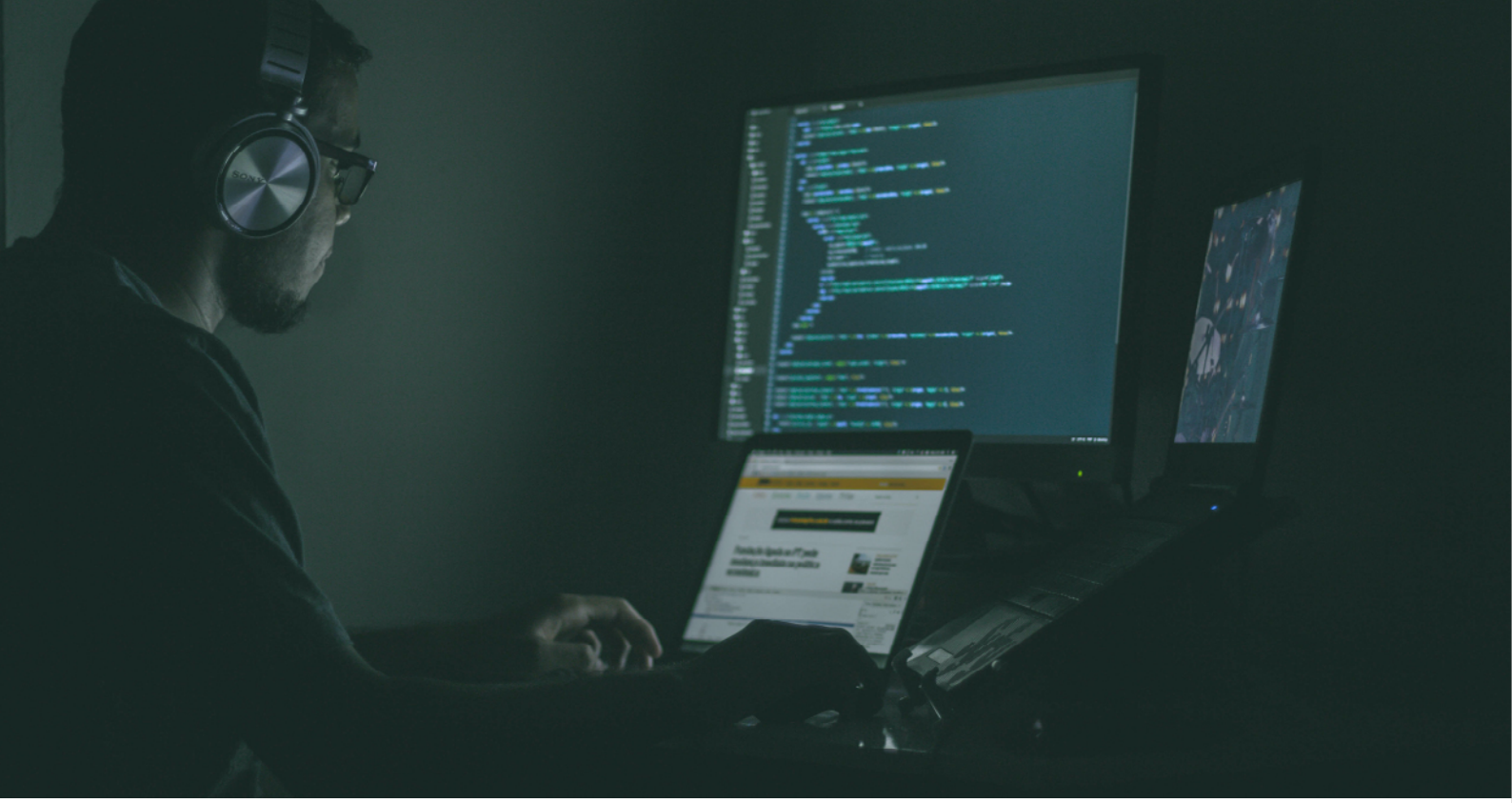
- **Transparencia**

Las nuevas tecnologías han permitido a las compañías *Fintech* una mayor transparencia en su gestión empresarial, lo que generó una mayor fidelización de su clientela.

- **Talento**

Las *Fintech* son la primera opción para el mejor talento tecnológico, particularmente para aquellos empleados que desean trabajar en una cultura laboral más ágil o emprendedora.





➤ **Inconvenientes de las *Fintech***

Todo servicio tiene sus pros y sus contras. A continuación, listamos algunos de los inconvenientes de las *Fintech*:

- **Sensación de falta de seguridad**

El uso de los productos y servicios tecnológicos conlleva inherentemente ciertos riesgos relacionados con la ciberdelincuencia. Aunque las *Fintech* y la banca tradicional trabajan continuamente para intensificar sus medidas de seguridad y, de esta forma, evitar ataques, no tenemos una garantía total de que nuestros datos no caerán en manos de piratas que traficarán con ellos.

- **Desconocimiento**

No todos adoptarán inmediatamente una idea disruptiva a pesar de los beneficios obvios. Todavía existe un número importante de empresas y particulares que desconoce el mundo de las *Fintech*, su oferta de productos y servicios, cómo usarlos y cómo beneficiarse de ellos. No obstante, será solo cuestión de tiempo hasta que también se den cuenta de sus ventajas.

- **Monoproducto**

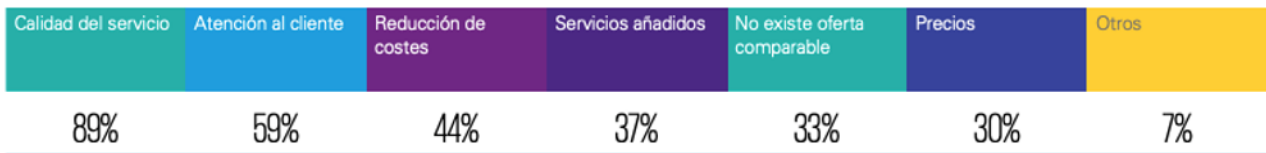
La gran mayoría de las startups de *Fintech*, particularmente aquellas con plataformas de préstamos, tienden a ser monoproducto y, por lo tanto, suelen tener una interacción más limitada con su base de clientes.

- **Base de clientes**

No como la banca tradicional, las *Fintech* parten desde cero en lo que se refiere a potenciales clientes y tienen que adquirir los consumidores uno tras otro.

Con la ayuda de la Asociación española de *Fintech* e Insurtech¹⁵ se llevó a cabo una encuesta entre un número representativo de empresas *Fintech* españolas. El objetivo de esta encuesta era reunir información sobre varios aspectos para profundizar aún más en la comprensión del ecosistema *Fintech*. Del análisis de las respuestas obtenidas se ha extraído la conclusión que se expone a continuación:

¿Cuáles son las ventajas competitivas de su *Fintech*?



En lo que se refiere a las ventajas competitivas de las *Fintech* encuestadas, un 89% estiman que su **principal ventaja competitiva es la calidad del servicio que ofrecen**, seguida por la atención que prestan al cliente. Estas respuestas demuestran que la irrupción de las *Fintech* en el mundo financiero ha estimulado la transformación del sector financiero hacia unas organizaciones **customer centric**.





Capítulo 5

Nuevos métodos de pago



La era del dinero en efectivo lentamente está llegando a su fin. La proliferación de nuevas formas de pago, tanto en tiendas físicas como en el comercio electrónico, se está produciendo gracias a la conjunción entre las nuevas tecnologías, la seguridad y la facilidad de uso.

En la última década, el sector minorista ha experimentado la paulatina implantación de nuevos métodos de pago, más allá del dinero en efectivo, los cheques bancarios, las transferencias o las tarjetas de débito o crédito. El desarrollo de las tecnologías 4G (y en un futuro 5G) y la implantación de los smartphones en casi cualquier faceta de la vida cotidiana están facilitando una nueva plataforma de pago, aunque no la única. El dinero electrónico es ya una realidad tangible para muchos sectores del comercio, siguiendo la pauta establecida en la implantación del ecommerce. Las nuevas tecnologías parecen embarcadas en una constante carrera hacia la innovación, en busca de medios de pago que eliminen cualquier barrera entre el usuario y sus fondos y, de paso, ayuden a incentivar el consumo.

Cada día hay más formas de pago y cada una de ellas cumple una función determinada en un momento específico. A la hora de pagar en un establecimiento físico, los consumidores pueden pagar con dinero en efectivo, utilizar tarjetas de crédito o débito o pagar con el móvil. Para utilizar el pago con el móvil un cliente debe tener una tarjeta asociada a una cuenta bancaria y un smartphone con tecnología NFC (Near Field Communication) que admite los pagos en un TPV contactless.

Otra forma de pago es el envío de dinero directamente a las cuentas de particulares o empresas. La forma más conocida son las transferencias bancarias. Se puede solicitar o enviar dinero a familiares o amigos a través del teléfono móvil usando aplicaciones como verse, Twyp o Bizum. Este tipo de servicio suele ser gratuito, el dinero llega de manera inmediata al beneficiario y ni siquiera es necesario recordar los datos bancarios.



Según la segunda edición del estudio de Ipsos¹⁶ Pagos por móvil en España del año 2016, «considerando todas las edades, casi el 80 % de los consumidores encuestados alrededor del mundo han comprado a través del móvil; aun así, solo el 63 % de los comercios está optimizado para recibir pagos a través de este dispositivo a nivel global. Respecto a España, el 69 % de los consumidores españoles encuestados usa dispositivos móviles para compras o pagos online, mientras que el **22 % de las empresas encuestadas señala que sus webs no están optimizadas para móviles**». El auge de las tiendas online y nuestra predisposición cada vez mayor de comprar online ha hecho incrementar las veces que usamos estos medios de pago. Una de las ventajas de las *Fintech* a la hora de pagar es el hecho de que ya no es necesario intercambiar la información bancaria entre comprador y vendedor. Quien ha experimentado la comodidad del pago con el móvil ya no quiere cambiar y empresas como PayPal están creciendo sin cesar.

Las *Fintech*, Google, Samsung, Apple, pero también los bancos tradicionales están empeñados que dejemos de usar el dinero en efectivo y utilicemos el teléfono móvil para pagar. **Una de las aplicaciones de pago móvil más popular son los wallets de los bancos.** Casi todas las grandes entidades bancarias españolas han creado su propio *wallet*. Santander *Wallet*, BBVA *Wallet* o CaixaBank Pay son aplicaciones que nos permitan hacer compras con el teléfono móvil sin tener que abrir la cartera y sacar una tarjeta de débito o crédito, ya que estas tarjetas están vinculadas con el propio banco. El único inconveniente es que los *wallets* de los bancos únicamente posibilitan hacer

pagos con dispositivos Android. Las grandes empresas tecnológicas no se quedan atrás y han sacado aplicaciones como Google Pay, Samsung Pay o Apple Pay. En lugar de tener que descargarlos el *wallet* de cada banco de donde tenemos una tarjeta bancaria, estas compañías nos ofrecen usar un único *wallet* en el que han unificado las tarjetas de varios bancos. Existen otras apps para pagar con el móvil, como la de Orange, que permite hacer pagos con una SIM especial, apto para dispositivos que no tienen instalado la tecnología NFC. Repsol sacó Waylet, una app que permite hacer pagos mediante código QR, una fórmula usada en China desde el 2016.

*Aparte de usar Twyp, Verse, Bizum, Google Pay, Samsung Pay o Apple Pay existen otras formas de pago menos conocidas, pero igual de válidas que los demás. En la mayoría de los casos son aún desconocidas por la mayoría de las personas, pero son el futuro. Se trata de los **pagos por reconocimiento facial o los pagos invisibles** y entidades como CaixaBank, BBVA o el Banco Sabadell ya están experimentando con ellos. En China se puede ver gente pagando la compra en el supermercado de esta forma, sin usar ni móvil ni tarjeta. Y, por último pero no menos importante, los amantes del deporte pueden **pagar usando sus pulseras deportivas Fitbit**. Igual como los *wallets* de los bancos, se asocian previamente las tarjetas de débito o crédito a la aplicación Fitbit Pay y nos basta con acercar el reloj al datáfono para efectuar un pago.*

Según el último informe de Accenture¹⁷ Banking Pulse Survey: Two Ways To Win de septiembre 2019 se calcula que los bancos de todo el mundo podrían «perder hasta el 15 % de sus ingresos, 280 000 millones de dólares, en los próximos años como consecuencia del crecimiento de los pagos digitales y la gran competencia de entidades no bancarias, a medida que los pagos sean más inmediatos e invisibles». El estudio concluye que los ingresos globales por pagos se incrementarán a un ritmo del 5,5 % anual, de los 1,5 billones de dólares en 2019 a más de 2 billones en 2025. Solo los bancos que cambien sus modelos de negocio para adoptar las últimas tecnologías y se centren en ofrecer servicios de valor añadido conseguirán obtener parte de esos 500 000 millones de crecimiento en ingresos. Para triunfar en el futuro, los bancos tendrán que crear nuevos modelos de negocio con pagos a través de un solo clic como norma y estableciendo las medidas para proporcionar experiencias seguras, sencillas y sin fricción para los consumidores.

Banking

1,000

Capítulo 6

Regulación de *Fintech*

La regulación de las compañías *Fintech* es clave para **amortiguar los riesgos asociados y conseguir una mayor prosperidad entre los ciudadanos**. Hace años la regulación del sector financiero funcionaba como barrera de entrada para competidores. No obstante, este paradigma ha cambiado con la llegada de las *Fintech*, que habitan un espacio que en su gran mayoría no es regulado. No sorprende que el sector financiero reclama una regulación específica para las compañías *Fintech* desde hace tiempo.

El sector financiero ha realizado cuantiosas inversiones en nuevas tecnologías y esto ha atraído a profesionales con perfiles muy diferentes a lo que la banca tradicional estaba acostumbrada. Ni los supervisores ni los reguladores podían hacer frente a todos estos cambios, ya que simplemente les faltaban los recursos para atraer a este tipo de profesionales con talento. Para entender mejor el cambio tecnológico y sobre todo las implicaciones en términos de riesgo decidieron crear grupos de trabajo con expertos. **El gran reto de la industria financiera sigue siendo la supervisión y la regulación de las compañías *Fintech* creando leyes que estimulan la revitalización del sector financiero.**

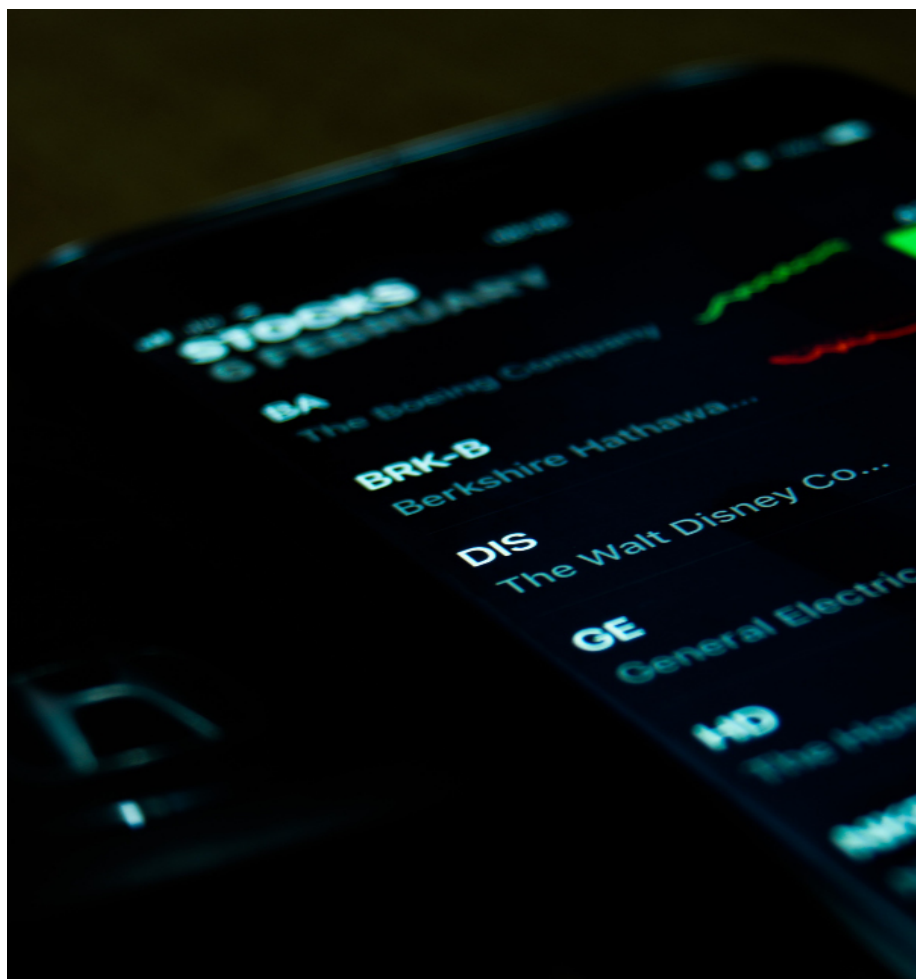
Reino Unido fue uno de los primeros países que apostaba claramente para las compañías *Fintech*. Había entendido que si abrazaba la innovación tecnológica podía diferenciarse de los demás y creando una regulación específica su mercado financiero podía tener una clara ventaja competitiva respecto a otros mercados, menos aún para los consumidores. Consiguieron ser el gran atractivo para muchas compañías *Fintech* a nivel mundial. Muestra de ello es que durante varios años absorbieron hasta el 60 % de toda la inversión europea en startups del sector *Fintech*.

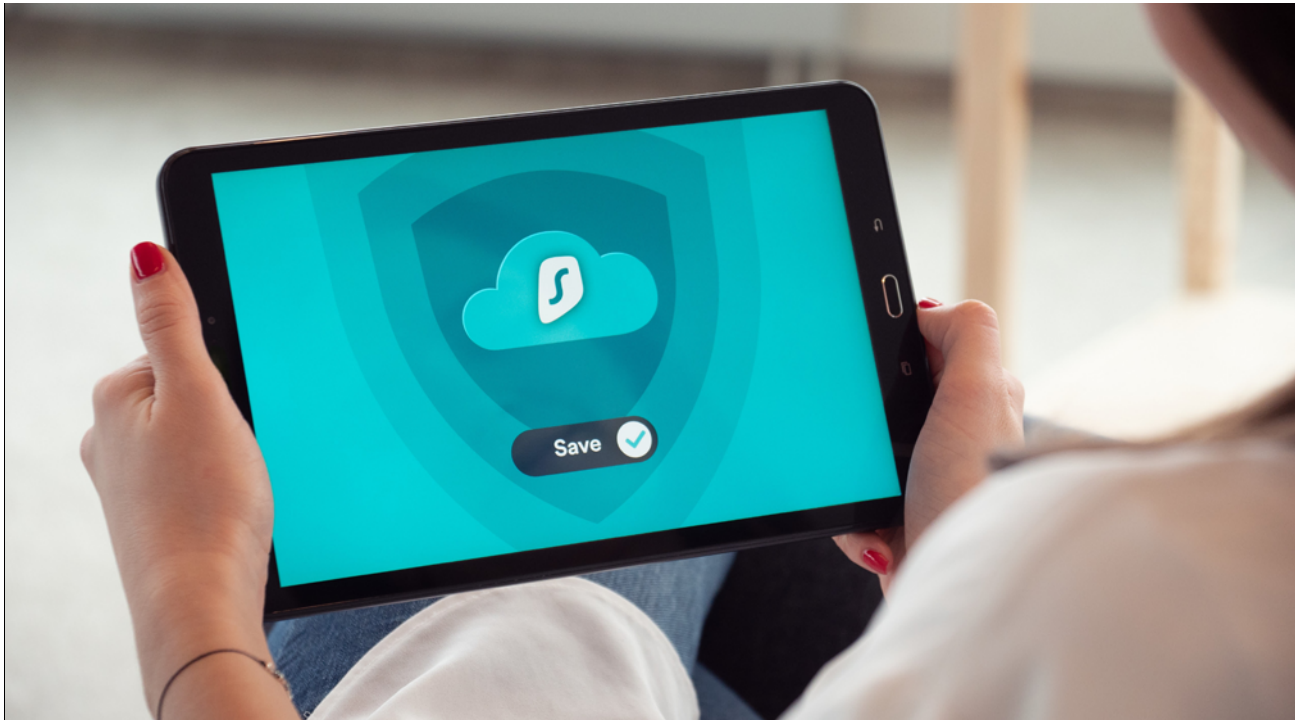


Hoy en día aún no existe ninguna plataforma de una compañía *Fintech* que disponga de una licencia bancaria. Sin embargo, en el 2015 la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) comenzó a regular el vertical del crowdlending mediante la ley 5/2015 de Fomento de la Financiación Empresarial, que obligaba a dichas plataformas a contar con una licencia de Plataforma de Financiación Participativa otorgada por la CNMV.

A nivel europeo, se aprobó la directiva PSD1 (Payment Service Providers) en el 2007, una regulación cuyo objetivo era crear un mercado único para los pagos en la Unión Europea, definiendo unas reglas comunes para todos los países miembros. Esta normativa debía fortalecer la seguridad de las transacciones y permitió la creación de agentes de servicios de pagos totalmente independientes de la banca tradicional.

En enero de 2018 se publica la directiva PSD2, que pretende regular e impulsar la transparencia, la innovación y la competencia del sector financiero. Por primera vez se permite a terceras empresas que cuentan con el permiso explícito de sus clientes interactuar con ellos preservando la seguridad del sistema. Esta directiva permite a los clientes bancarios consultar su cuenta o realizar un pago mediante servicios prestados por compañías *Fintech*.





No obstante, España no está promoviendo la creación de compañías *Fintech* y se encuentra a años luz de países como el Reino Unido. Pero se han dado cuenta del potencial que suponen las empresas *Fintech* para el mercado financiero nacional y, en la actualidad, la CNMV y el Gobierno están preparando un marco regulatorio que adapta la legislación vigente a esa nueva realidad. Esto permitirá a España a atraer inversión nacional y extranjera e impulsar el desarrollo de este sector.

Para probar nuevos modelos de negocio ha surgido una iniciativa que se basa en la creación de un sandbox. Un sandbox es el reconocimiento por parte de una autoridad de supervisión pública de un área en la que los operadores bancarios pueden llevar a cabo una actividad específica dentro del alcance de un permiso oficial especial o temporal sin aplicar la regulación actual en el área en cuestión en su totalidad o en parte. Es una «sala de prueba» en la que una tecnología, un servicio o un producto específico se puede probar contra un número determinado de personas o clientes, con la certeza de que los superiores no aplicarán sanciones.

La Asociación Española de *Fintech* (AEFI) publicó el libro Blanco de Regulación *Fintech* en España¹⁸, que contiene las mejores prácticas de otros países como Gran Bretaña o Singapur. También incluye algunas sugerencias para mejorar la agilidad y la transparencia de este sector a fin de proteger al cliente y al usuario final. En resumen, se trata de **evitar que la regulación ralentice la innovación tecnológica y desarrolle nuevos productos y servicios que agreguen valor a los clientes.** Esto favorecerá la creación de un ecosistema muy atractivo para tratar de capturar el negocio que se espera que saldrá del Reino Unido por el Brexit.

Capítulo 6

Foco España

➤ Evolución *Fintech*

El sector de las *Fintech* está creciendo de una forma imparable tanto en España como en el resto del mundo. A pesar de que España es un país muy bancarizado las plataformas *Fintech* han conseguido hacerse un hueco. En la actualidad, **España ocupa la sexta posición en el ranking mundial** en número de compañías del sector. Según Finnovating¹⁹, el mapa *Fintech* contaba con 385 plataformas *Fintech* en España a finales del 2019.



El sector *Fintech* emplea ya a más de 5000 personas, se posiciona en el 5º lugar mundial en términos de uso de productos y servicios *Fintech* y ocupa la 4ª posición en Europa considerando el número de operaciones de inversión. Gracias al posicionamiento de **Barcelona como uno de los hubs de innovación más importantes del sur de Europa**, el mercado de las *Fintech* se divide principalmente entre Barcelona y Madrid, seguidos a gran distancia por Valencia, Málaga, Sevilla y Bilbao.

Según el estudio Informes Especiales: *Fintech* de abril 2019 de DBK Informa²⁰ «las empresas *Fintech* de crowdlending, crowdfunding y crowdfactoring canalizaron financiación por valor de 431 millones de euros en 2018, suponiendo esto un incremento del 63 % respecto al año anterior».

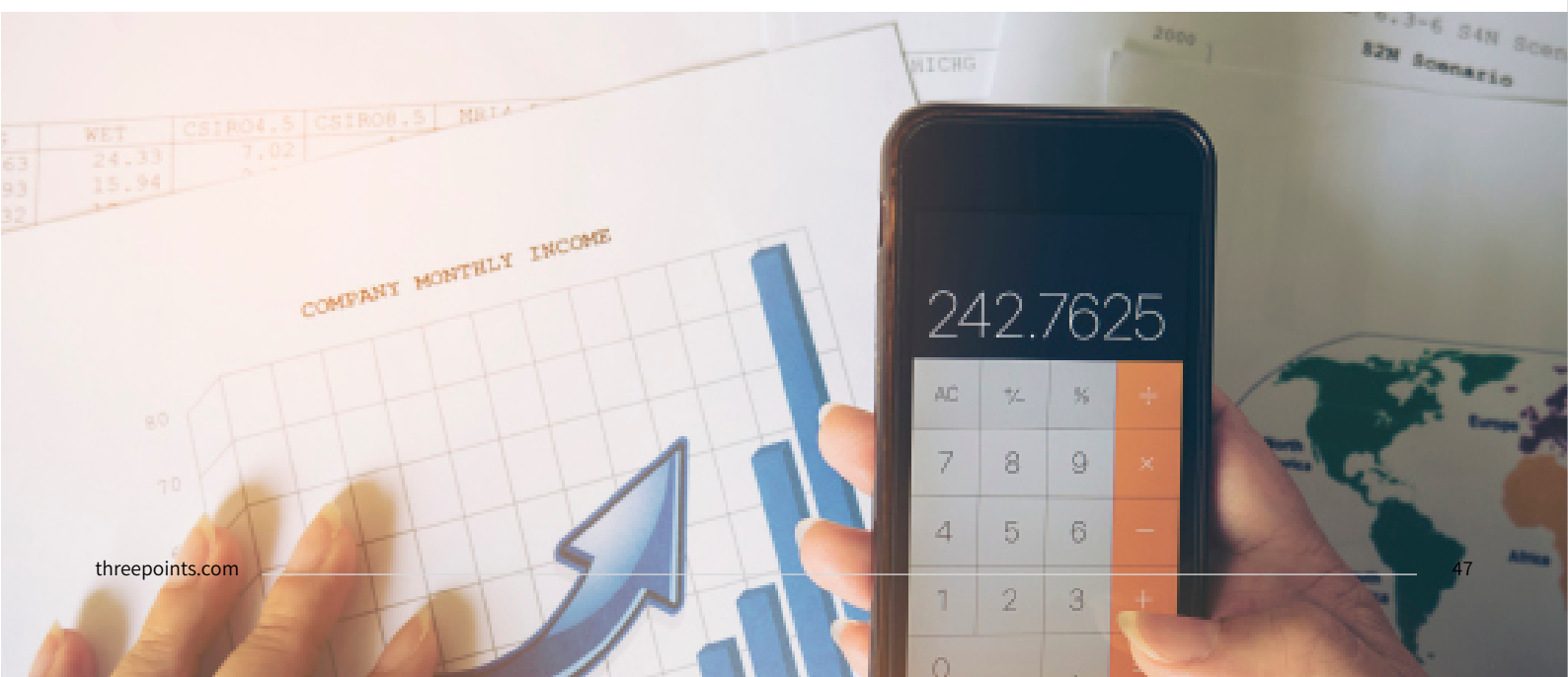
Según datos de 2017 de KMPG, los últimos disponibles, las *Fintech* españolas se reparten principalmente en tres áreas. Las *Fintech* de préstamos suponen el 21 % del total y están seguidas por el sector de pagos con el 19 % y las *Fintech* de inversión, que contabilizan el 16% del total. El resto corresponde a compañías de infraestructura financiera, moneda extranjera, gestión de productos financieros, entre otros.

Según el Barómetro de innovación financiera del Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas y Finnovating²¹ se observa mucha diversidad en lo que se refiere a los consumidores finales de las *Fintech* encuestadas. «Destacan los consumidores particulares con el 74 %, seguido por las entidades jurídicas con el 59 % y las entidades financieras con el 33% y por último los inversores con el 33 %. El 76 % cobra por sus servicios, aunque no tendrá por qué hacerlo a todos sus públicos. La mayoría de las empresas encuestadas son pymes con menos de 15 empleados».

En los últimos años se ha creado un ecosistema integrado, colaborativo y apoyado por empresas privadas, asociaciones y administraciones públicas que favorece la creación y el desarrollo de las *Fintech*. Hay que destacar:

- **Asociación Española de *Fintech* e Insurtech (AEFI):** comunidad promotora del desarrollo de startups y empresas *Fintech* e Insurtech en España.
- **Agrupaciones de emprendedores con un perfil inversor:** SeedRocket 4Founders Capital, Women Angels for STEAM, Business Booster o Plug&Play.
- **Grandes corporaciones que les interesa mucho la innovación:** Wayra de Telefónica o Bankia *Fintech*.
- **Laboratorios de innovación:** Payment Innovation Hub, un joint venture de CaixaBank junto a Samsung, Visa, Global Payments y Arval o el LAB de Innovación Digital de GFT.
- **Aceleradoras e incubadoras:** Concetor, Lanzadera, Demium Startups o Founder Institute.
- **Asociaciones público-privadas para el desarrollo de la innovación regional o local:** Orizont, Start-ups Alcobendas o programas de ACCIÒ y Barcelona Activa.

La evolución del sector financiero se dirige hacia **alianzas entre la banca y las *Fintech***, ya que la banca considera a las llamadas bigTech como auténticos rivales.





Los gerentes de los bancos consideran que la participación y **colaboración con las compañías Fintech es una de sus principales estrategias competitivas** para enfrentar los desafíos del sector financiero. La entrada en el capital de estas jóvenes compañías no busca únicamente la rentabilidad sino la posibilidad de trabajar conjuntamente con estas empresas y asociarse con las mismas.

BBVA, que canaliza sus inversiones en Venture Capital a través de su alianza con el fondo Propel, cuenta con una cartera de participaciones minoritarias en 29 compañías. De estas, cuatro - DocuSign, Coinbase, Hippo y Prosperya han alcanzado la categoría de unicornios, es decir, que han superado una valoración de 1000 millones de dólares. En el caso de Innoventures, el vehículo inversor del Santander, son tres las jóvenes startups que se pueden considerar unicornios. La principal es Ripple, que utiliza la tecnología blockchain para llevar a cabo pagos globales. Las otras dos son Kabbage, una plataforma tecnológica dirigida a proporcionar préstamos a pymes y Tradeshift, especializada en los pagos para comercio electrónico. Al margen de estos dos grandes bancos, solo Sabadell mantiene un porcentaje minoritario del capital en el unicornio catalán Glovo. CaixaBank canaliza sus inversiones industriales a través de Critería Holding y el resto de las entidades, o bien optan por otro tipo de inversiones o bien han lanzado muy recientemente su propio vehículo inversor y, por lo tanto, no ha tenido tiempo aún de realizar compras y rentabilizarlas.

En cuanto a las oportunidades que surgen del Brexit, España es un mercado muy interesante para la industria Fintech debido a la bancarización del país y la gran concentración en el sector bancario de los últimos años. Si agregamos una alta tasa de penetración para dispositivos móviles a todo esto, hay una gran oportunidad para el país que no ha pasado desapercibido para la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Gobierno. Ambos están trabajando en una **regulación para el sector que pretende permitir a España ser un país atractivo para la inversión extranjera** y al mismo tiempo brindar protección legal a las empresas existentes.



Tendencias *Fintech*

Según diferentes estudios hechos por el BBVA22 y PaynoPain²³, estas son las tendencias que marcarán el sector *Fintech* y beneficiarán a consumidores y empresas:

- **Adiós al dinero en efectivo**

En el año 2016²⁴, en Suecia solo el 1 % de las transacciones dinerarias se realizaron con dinero en efectivo. Esta tendencia imparable verá un aumento significativo gracias al auge de la tecnología NFC. La llegada de sistemas de pago todavía más cómodos como el pago con el smartphone o smartwatch conseguirán que también en España cada vez más usuarios prefieran hacer sus pagos sin dinero en efectivo.

- **Popularización de los pagos invisibles**

Después de la operación sin efectivo, el siguiente paso es que los usuarios ya no tienen que intervenir a la hora de efectuar el pago. Para garantizar la seguridad en este tipo de operaciones, se recurre a la tecnología en forma de tokenización de los datos de pago o la identificación biométrica. El Internet de las cosas que permite la interconexión digital de objetos cotidianos con Internet facilitará el desarrollo del Internet de pagos. Esto quiere decir que un refrigerador o cualquier otro dispositivo podrá detectar los alimentos que faltan, hacer la compra y finalmente hacer el pago sin la intervención humana. Otra aplicación de esta tecnología son los conocidos telepeajes (Via-T o TAG), donde ya no es necesario detener el vehículo al pagar el peaje. Gracias al Internet de pagos en un futuro no tendremos que entrar a la tienda de una estación de servicio para efectuar el pago de la gasolina, ya que el sistema del coche habrá detectado que habíamos llenado el depósito y efectuará el pago automáticamente.

- **La banca conversacional**

Según ComScore²⁵ en el «020 el 50 por ciento de todas las búsquedas podrían activarse por voz». Las interacciones digitales de voz están ganando popularidad rápidamente. En 2017 grandes instituciones como Ally Bank, US Bank y Capital One comenzaron a involucrar a los consumidores a través de dispositivos Amazon Alexa, lo que permitió a sus respectivos consumidores obtener respuestas rápidas sobre sus finanzas, recibir información sobre la asequibilidad y pagar facturas, todo a través de la voz. A medida que la tecnología de reconocimiento de voz continúa mejorando en precisión, y se continúan agregando servicios, más fácil lo tendrán las *Fintech* para incorporarlos.

- **La influencia del big data, inteligencia artificial, machine learning y blockchain**

Para ahorrar tiempo y lograr una mayor productividad y eficiencia, tecnologías como inteligencia artificial, big data, blockchain o machine learning, que han estado en el mercado durante mucho tiempo, demostrarán todo lo que pueden contribuir a la tecnología financiera. Las ventajas más obvias de todas estas tecnologías son aplicaciones como, por ejemplo, el servicio al cliente automatizado o la creación de experiencias personalizadas a través de la recopilación de datos.

- **Uso de las criptomonedas**

El bitcoin y otras criptomonedas populares han fluctuado mucho durante los últimos años. Cada vez más usuarios no solamente poseen bitcoins, sino que han diversificado su portafolio a otras criptomonedas. Esto no ha pasado desapercibido para los bancos, que planean emitir criptodivisas estables. Empresas como Facebook han anunciado el lanzamiento de Libra, su propia criptomoneda. Esto ayudará a que las criptomonedas dejarán de ser empleadas únicamente para especular o invertir y la gente comenzará a utilizarlos para hacer pagos reales.

- **Automatización Robótica de Procesos (RPA)**

En los próximos años los bancos aumentarán su eficiencia gracias a la adopción masiva del RPA. Los ahorros de costes serán significativos para aquellas instituciones financieras que aplicarán el RPA. Los bots brindarán una mayor eficiencia gracias a la realización de tareas administrativas repetitivas de forma rápida y precisa. No todos los usuarios aceptan estas medidas, pero para muchos puede mejorar su experiencia con el banco.



- **Desarrollo imparable del open banking**

El open banking puede amplificar y acelerar los esfuerzos de transformación digital de los bancos y la aparición de nuevos modelos de negocio. Según el estudio 2020 Banking and Capital Markets Outlook de Deloitte²⁶ del 2020 «algunos bancos reemplazarán completamente sus viejos sistemas heredados, mientras que otros están apostando por los microservicios y las aplicaciones en la nube, mientras reducen gradualmente la dependencia de los sistemas anteriores». Según esta consultora, «en los próximos 12 meses, el 22 % de los bancos habrá desplegado ya sus propias plataformas de APIs y el 39 % estará trabajando plenamente en ello; el 30 % ya habrá lanzado sus propias plataformas de big data y el 30 % estará en ello; y el 22 % habrá implementado sus propias plataformas de inteligencia artificial y machine learning y el 36 % estará trabajando duramente en ello para no quedarse atrás».

- **Más regulación y seguridad**

Existe una clara tendencia hacia una mayor regulación de un sector que previamente había utilizado regulaciones de otros sectores que no estaban totalmente en línea con sus actividades. En el área de la tecnología financiera, el PSD2 europeo y la fuerte autenticación de cliente entrarán en vigor entre 2020 y 2021. A la vez se espera que el Sandbox se formalice finalmente en España. En última instancia, el objetivo es garantizar que todos los actores del sector tengan seguridad, pero sobre todo los usuarios finales.

- **El año del regtech**

Las compañías financieras continúan procesando una cantidad cada vez mayor de datos que requieren soluciones consistentes con la introducción de nuevas regulaciones. Un promedio del 10-15 % de la fuerza laboral en la industria financiera se dedica al trabajo de compliance, donde las soluciones regtech permiten que la tecnología se implemente con precisión en lugar de contratar a más personas para hacer el trabajo. Estos son servicios que también ofrecen retornos de capital muy interesantes, como muestra el ejemplo de Rabobank²⁷, cuyo equipo de compliance implementó una solución de gestión de riesgos regtech que redujo los controles de cumplimiento de quince a tres minutos.





Capítulo 6

Foco Latinoamérica

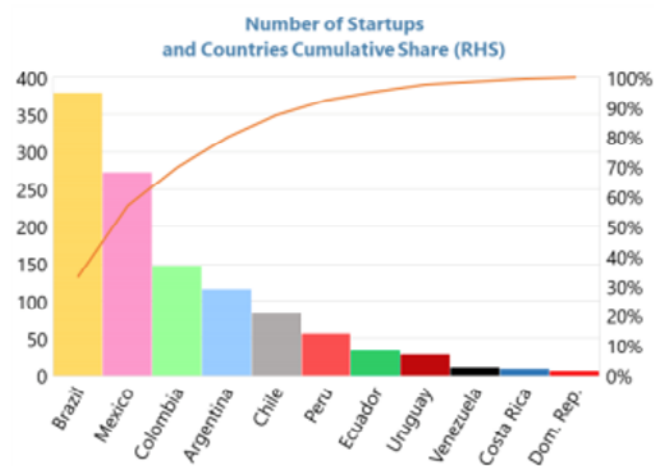
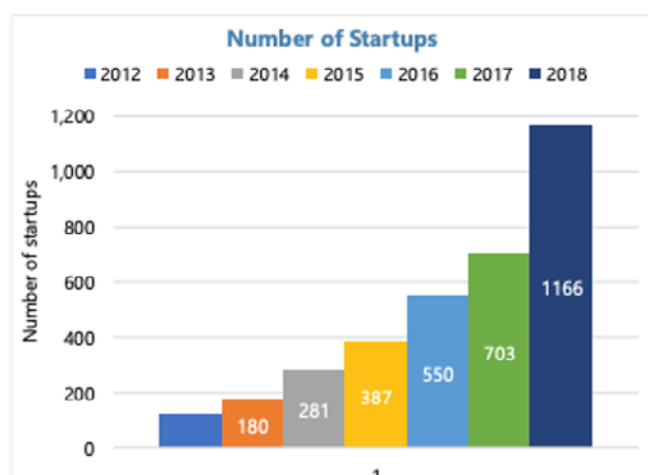


➤ Evolución *Fintech*

El sector financiero está experimentando una transformación digital que A pesar de los esfuerzos del G-20²⁸ para promover la inclusión financiera en los países en desarrollo, todavía hay un **retraso en la región de América Latina**. Según datos del Banco Mundial²⁹ «tan solo el 13,5 % de los habitantes de la región ahorran a través de instituciones financieras y un 11,3 % maneja créditos». Al mismo tiempo, las pyme, que están bien representadas en América Latina, tienen **problemas para obtener financiación**. Esto está llevando a un auge masivo de la tecnología financiera en la región a medida que las empresas innovadoras intentan aprovechar el uso generalizado de dispositivos móviles para servir a poblaciones masivamente no bancarizadas y pequeñas y medianas empresas.

Los cinco países México, Brasil, Argentina, Colombia y Chile dominan el floreciente ecosistema *Fintech* de Latinoamérica. Brasil es la potencia económica de la región y el hogar de algunos de los jugadores más innovadores. México, la segunda economía más grande de Latinoamérica, está luchando contra Brasil para convertirse en el centro de tecnología financiera dominante. Colombia, aunque considerablemente por detrás de los dos ecosistemas *Fintech* dominantes de la región, ha consolidado silenciosamente su posición como el tercer ecosistema *Fintech* más grande de América Latina. La larga historia argentina de auges y caídas económicas ha creado un ambiente fértil para el crecimiento de las *Fintech*. Aunque Chile es el ecosistema *Fintech* más pequeño de los cinco países, ha experimentado un rápido crecimiento entre los jugadores *Fintech* en los últimos 18 meses.

Según la segunda edición del informe *Fintech* en América Latina 2018: crecimiento y consolidación, publicado por el BID y Finnovista³⁰, «se identificaron 1166 emprendimientos de este tipo en 18 países en Latinoamérica, lo cual significa un aumento del 66 % con respecto al año anterior».



El país con el mayor número de empresas *Fintech* es Brasil con 380, un 33 % del total. México ocupa el segundo lugar con 273 y un 23 % del total, seguido por Colombia con 148 y el 13 % del total. Argentina cuenta con 116 startups, el 10 % del total y en Chile hay 84 emprendimientos, el 7 % del total.

Es importante señalar que, según este informe, «dos de cada tres emprendimientos ya se encuentran en una etapa avanzada de crecimiento y uno de cada tres ha traspasado sus fronteras nacionales para ofrecer servicios en otros países, y de estos, el 59,5 % ha ido más allá de América Latina».

Estas empresas en América Latina cubren 11 áreas de negocios, de las cuales los pagos y transferencias ocupan el primer lugar con un 24 %. En segundo lugar, hay empresas que dedican el 18 % a los préstamos y, en tercer lugar, el 15 % administran las finanzas corporativas. Estos tres segmentos solo representan el 58 % del total. El desarrollo puede explicarse por la necesidad de las pyme en la región de herramientas para la administración de sus finanzas, los obstáculos para la concesión de préstamos, el mayor uso de dispositivos móviles que facilitan el pago de transferencias de esta manera y las altas tasas de interés de las instituciones financieras.

También es notable el rápido crecimiento en los segmentos de la banca digital y, sobre todo, el puntaje de crédito, identidad y fraude. CB Insights³¹ ha publicado un mapa que muestra las empresas *Fintech* de América Latina:

180+ fintech companies shaping Latin America

Lending – B2B



Lending - B2C



Lending - P2P & Crowdfunding



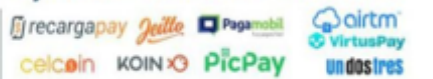
Sales, Marketing & Anti-fraud



Payments - Processors & Networks



Payments - Wallets & Remittances



Comparison & Personal Finance



Blockchain & Cryptocurrency



Digital Banking & Infrastructure



Payments - POS & Hardware



Accounting, Finance & Procurement



Human Resources & Benefits



Insurance



Real Estate & Mortgages



Wealth Management & Investing



CBINSIGHTS

El ecosistema de compañías *Fintech* en América Latina está a punto de madurar. Uno de los mayores desafíos en la región es la regulación, la creación de un código de ética común y la promoción de la inclusión financiera. Las autoridades de muchos de estos países han promulgado regulaciones amigables para las empresas *Fintech*, identificando sus servicios financieros y digitales como una forma de proporcionar acceso financiero generalizado, mientras que los inversores internacionales se han centrado en la región como un espacio de inversión atractivo a medida que se hace más difícil identificar y competir por estas nuevas empresas en mercados maduros como los Estados Unidos y el Reino Unido.

El ritmo de crecimiento de las empresas *Fintech* en América Latina se evidencia en las grandes sumas que las startups han recaudado: «en el segundo trimestre de 2019, las *Fintech* obtuvieron \$ 481 millones, lo que representa un máximo de seis trimestres, al menos, y representan el 69 % del total recaudado en la región en todo 2018», según CB Insights³². De hecho, esas cifras de financiamiento del segundo trimestre superaron las sumas recaudadas por *Fintech* chinos (375 millones de dólares) e indios (350 millones de dólares) por primera vez, ambos países importantes dentro de Asia que generalmente obtienen una financiación sustancial.

Jaana Remes³³, socia del McKinsey Global Institute, y Homi Kharas³⁴, vicepresidente interino y director de Economía Mundial y Desarrollo del Brookings Institution, escribieron en un artículo para el Foro Económico Mundial: «El espíritu empresarial digital va en aumento, con la aparición de nuevas plataformas y aplicaciones de comercio electrónico y finanzas digitales en toda la región. Y varias startups digitales latinoamericanas ya han logrado valoraciones de más de 1000 millones de dólares, a la vez que han creado nuevos y más productivos puestos de trabajo. Décadas de débil crecimiento en América Latina han dejado a gran parte de la población económicamente vulnerable. Pero **al aprovechar la disrupción digital, la región tiene una oportunidad de oro** para fomentar un crecimiento más rápido que beneficie a todos».

Otra muestra más de la confianza en la región es la creación del Fondo de Innovación dotado con US\$ 5.000 millones que hizo SoftBank³⁵ en marzo del 2009 para invertir en startups tecnológicas latinoamericanas. En ese momento, el presidente y CEO de SoftBank, Massayoshi Son, dijo: «América Latina está a punto de convertirse en una de las regiones económicas más importantes del mundo, y vemos un tremendo crecimiento en las próximas décadas».



➤ Tendencias *Fintech*

Según diferentes estudios hechos por el BBVA, KMPG³⁶ y el matemático y economista especializado en *Fintech* Porfirio Sánchez³⁷, estas son las tendencias que determinarán el sector *Fintech* en América Latina y beneficiarán igual a consumidores como a empresas:

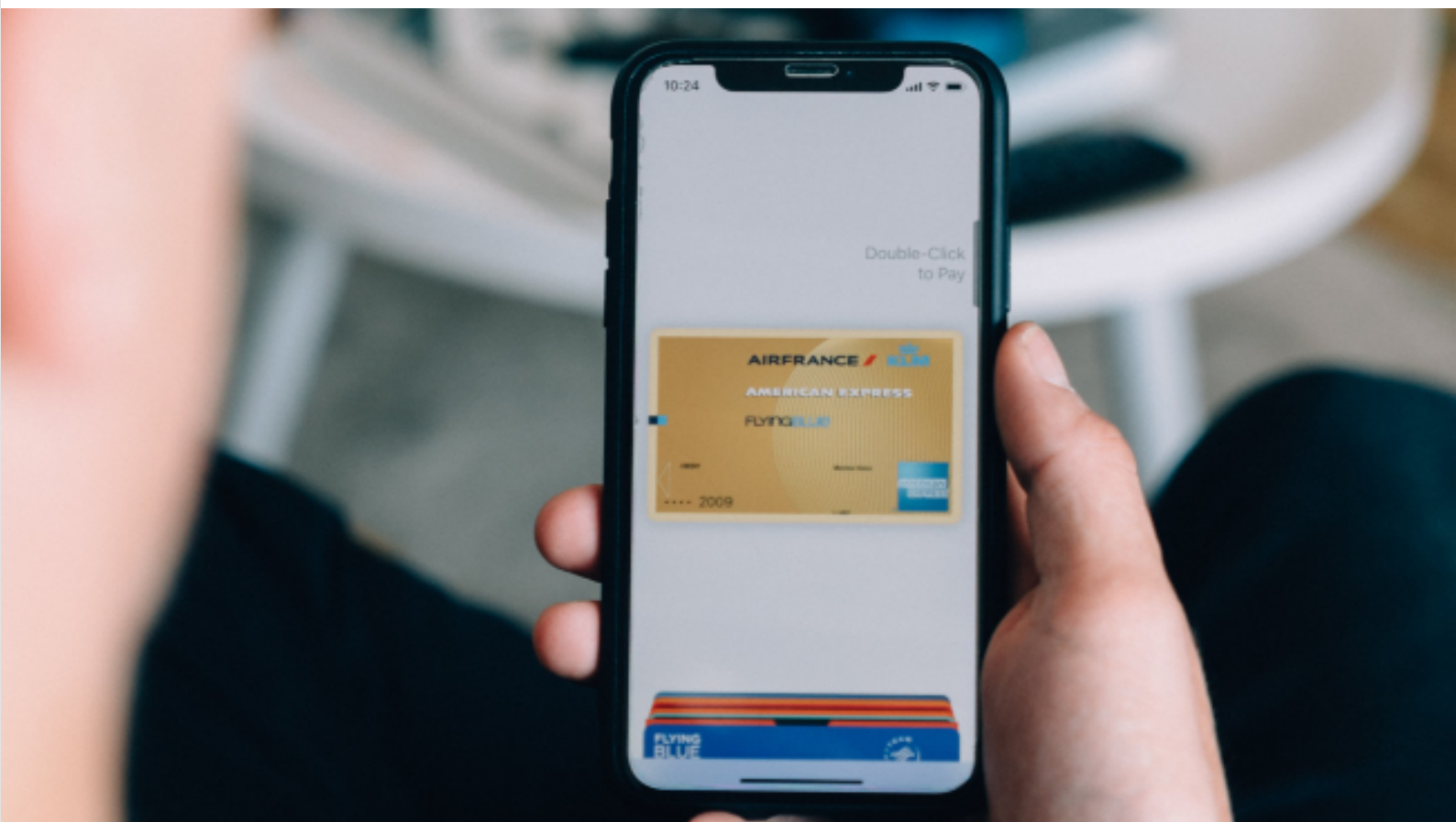
- **Pago con códigos QR**

Los códigos QR son cada vez más frecuentes en todo el mundo como una forma fácil para que los consumidores realicen pagos con el móvil. Este método de pago está muy extendido en China, liderado por las plataformas de pago móvil AliPay y WeChat Pay. Ahora esta tendencia está despegando en América Latina, ya que una vez que los consumidores escanean el código QR, la cantidad se transfiere directamente de la cuenta del consumidor al comerciante.

- **Más población bancarizada**

Abrir una cuenta bancaria en América Latina puede ser un proceso largo y complicado, ya que muchos bancos latinoamericanos requieren una prueba de empleo, ciudadanía y otros documentos financieros para abrir una cuenta. No tener una cuenta bancaria puede o no marcar la diferencia entre recibir servicios de salud, educación u otros servicios básicos. Los neobancos o challenger banks pueden conectar a la población no bancarizada porque operan 100 % online, llegando a clientes a través de dispositivos móviles o aplicaciones. Estos bancos operan sin sucursales físicas y ofrecen los mismos y muchas veces más servicios que las instituciones financieras tradicionales.





- **El auge de las billeteras electrónicas**

El mercado de comercio electrónico de América Latina está creciendo con Brasil a la cabeza. Brasil representa el 42 % de todas las transacciones de comercio electrónico B2C en América Latina. Las billeteras electrónicas hacen que sea más fácil comprar online y su uso es un factor principal del crecimiento del comercio electrónico en el país. Las billeteras electrónicas son tarjetas digitales que están vinculadas a las cuentas bancarias de los clientes y les permiten realizar pagos utilizando sus teléfonos inteligentes.

- **Ampliación del talento tecnológico**

Si bien las cosas están mejorando en varios frentes, no todo es de color de rosa. Los expertos señalan la necesidad de crecer y ampliar la base de talento cualificado para satisfacer las crecientes necesidades, al mismo tiempo que se fomenta una mayor diversidad y la inclusión. Todos los países de la región, excepto Chile, se ubican en el cuartil inferior del Programa de Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) de la OCDE³⁸, que examina a alumnos de 15 años a nivel mundial en matemáticas, lectura y ciencias. Aunque América Latina tiene una escena tecnológica en crecimiento, aún queda mucho por hacer para desarrollar las habilidades del talento tecnológico y abordar los problemas de la educación en todos los países de la región.



Capítulo 9

CONSIDERACIONES

Estamos ante un escenario emocionante lleno de cambios, innovaciones y preguntas. Un escenario que crea incertidumbre, pero que a la vez promete e ilusiona tanto a los usuarios finales como al sector financiero. Un escenario que nos recuerda que la capacidad de escucha, las ganas de innovar y valores como la perseverancia, la transparencia y el respeto son **claves para lidiar con unos consumidores cada vez más exigentes y mejor informados** que exigen atención y servicios personales. Son clientes fieles que, cuando son atendidos y se les ofrece soluciones prácticas y reales sin fraude o engaño, recomendarán desinteresadamente las *Fintech*.

La oficina bancaria ha sido hasta ahora la dependencia que las entidades financieras han utilizado como principal canal de distribución de sus productos, pero ¿lo seguirá siendo en el futuro? El proceso de concentración de oficinas bancarias comerciales seguirá su camino y **habrá cada vez menos oficinas** en las calles, y eso se deberá al desarrollo de compañías de tecnología financiera que ofrecerán los mismos servicios, pero online. Los bancos no tendrán más remedio que pensar cuál tendrá que ser el papel de sus sucursales en un futuro.

La oficina bancaria ha de transformarse para que realmente siga ofreciendo valor añadido a una clientela que cada vez es más exigente y digital. En este sentido, están apareciendo propuestas que tratan de aportar valor a la oficina física



como, por ejemplo, oficinas bancarias innovadoras donde se comercializan electrodomésticos o aparatos electrónicos con condiciones preferentes de financiación, o donde los profesionales pueden acceder a espacios de coworking en los que trabajar y conectar con otros profesionales. En la medida en que los bancos comienzan a cobrar comisiones por operaciones como realizar una transferencia o pagar un impuesto, que son relativamente fáciles de ejecutar a través de Internet, el concepto de oficina bancaria evolucionará para que sea un lugar atractivo donde acudir.

En el futuro tendremos menos oficinas bancarias y las que sobrevivan serán muy diferentes de las que conocemos hoy como demuestra el ejemplo del BBVA. Tienen la intención de pasar de una unidad puramente financiera a un grupo de servicios a través de la innovación y una transformación radical. Para ello se mejorarán los productos y se ampliará la gama de servicios, muy necesario para el presidente del BBVA, Francisco González, que afirmó que «ningún negocio que abre cinco o seis horas al día (como hacen ahora las oficinas bancarias) puede ser rentable».

También se puede observar una estrategia a la inversa por empresas como Amazon, que nacieron de forma digital y que ahora comienzan a abrir tiendas físicas para atender y servir a sus clientes. ING Direct no es una excepción. Tras siete años como banco online y de teléfono decidió cambiar su estrategia y abrió oficinas casi tan grandes como los flagstores de Zara o H&M con 900 m² y hasta 30 empleados en varias ciudades españolas que poco tienen que ver con redes de sucursales de bancos tradicionales. Estas sucursales no tenían como objetivo captar clientes ni hacer transacciones, sino que servirán para asesorar a clientes que decidan sus planes de jubilación o escojan la hipoteca más conveniente.

Con respecto a la regulación del sector, la **falta de un marco regulatorio** crea incertidumbre para algunos usuarios, pero también obstaculiza la competitividad de las empresas de tecnología financiera. Por esta razón, una

legislación adecuada es de gran beneficio para todos los interesados y el desarrollo futuro de las empresas *Fintech* dependerá en gran medida de ello. El desafío para el regulador es mantener la neutralidad y el equilibrio entre las firmas financieras tradicionales y las compañías *Fintech* de una manera que conserve la estabilidad financiera, promueva la innovación y proteja a los clientes.

Fintech es más que tecnología, es una forma de pensar. Las empresas *Fintech* se esfuerzan por lograr la máxima satisfacción de las necesidades de sus clientes y utilizan las nuevas tecnologías como base de su filosofía empresarial. Las nuevas generaciones ya se han acostumbrado y adaptado al trabajo online. Cada vez más personas llevan el banco en sus teléfonos móviles desde donde pueden administrar sus cuentas, hacer un pago o solicitar un préstamo. Revolut, N26, Bnext y otras entidades 100 % móviles van empujando al sector tradicional a lanzar sus propios neobancos. Algunas compañías han cambiado su organización y han creado una nueva marca con diferentes equipos y procesos. No pueden digitalizarse desde el interior porque llevan una mochila pesada que les impide adaptarse en poco tiempo. Es por eso que decidieron crear una nueva marca con nuevos procesos y otras personas basados en el espíritu *Fintech*. **Algunas entidades tienen bancos móviles propios y otras invierten en terceros.** El Santander ha potenciado su filial Openbank, CaixaBank lanzó hace dos años Imaginbank y Andbank ha convertido su roboadvisor, que ofrece un servicio de asesoramiento y gestión online de carteras de inversión automatizadas mediante algoritmos, en un neobanco. BBVA es dueño del 40 % de Atom Bank, primer banco solo móvil de Reino Unido.

El negocio financiero ha despertado también apetito entre las empresas de telecomunicaciones. Telefónica ofrece préstamos exclusivos para clientes Movistar hasta 4000 euros, sin comisión de apertura ni mantenimiento y en menos de 48 horas.

Orange lanzó su propia entidad, Orange Bank, con cuenta corriente y de ahorro, tarjeta y préstamos al consumo. «El móvil comienza a ser el principal canal de relación bancario, y Orange quiere jugar un papel relevante en este nuevo escenario», dijo durante la presentación del banco su director general, Narciso Perales.



El paisaje competitivo ha cambiado para los bancos. Ya no compiten con los de antes, sino que **ahora se enfrentan a empresas más innovadoras, disruptivas y ágiles**. Su futuro se basa en una colaboración más estrecha con las compañías *Fintech*. Su objetivo común es lidiar con las bigtechs, mientras intentan generar beneficios y afrontar sus debilidades. Por esta razón, una de las estrategias de los bancos es comprar las compañías *Fintech* o trabajar con ellas para tener al enemigo lo más cerca posible. Según el estudio El nivel de madurez digital del sector financiero español, publicado por KPMG-Funcas³⁹ en abril 2017, «el 75 % de los bancos realiza acuerdos con empresas *Fintech*, el 56 % está desintermediando su modelo de negocio y el 75 % realiza acuerdos de co-creación».

Los gigantes tecnológicos GAFAs y BAT se han convertido en los principales competidores y todo un desafío de la alianza banca-*Fintech*. Empresas como Google, Apple, Facebook, o Amazon cuentan con una potente presencia en Internet, la confianza de millones de usuarios y el cofre de guerra lleno para hacer inversiones en mejoras e innovación.

Al final, **el usuario será el que tenga la última palabra**. Los millennials en particular son los principales usuarios de la banca online y es conocido que son muy exigentes en términos de la experiencia del usuario. Según el estudio Millennial Disruption Index, elaborado por Scracht⁴⁰, «**el 33 % de los millennials cree que no necesita un banco**; es más, tres de cada cuatro millennials afirman que estarían más interesados en una oferta de servicios bancarios de los GAFAs que de un banco tradicional. Un dato que hay que tener en cuenta ya que en 2025 los millennials representarán el 75 % de la fuerza laboral del mundo».

Resumiendo, los principales beneficiarios de este nuevo ecosistema son los usuarios. Las *Fintech* y cada vez más también la banca tradicional les ofrece una atención personalizada, mejor calidad y facilidad de servicio, acceso a una mayor cantidad de productos y servicios a precios muy competitivos y transparencia.



Referencias bibliográficas

- 1** Antón, F. R. (2019, septiembre 5). ¿Qué es el *fintech*? Innovación en servicios financieros. Recuperado de <https://www.bbva.com/es/que-es-el-fintech/>
- 2** Gutiérrez, H. (2020, 3 enero). La mitad de los clientes financieros usa la banca móvil al menos una vez a la semana. Recuperado 22 marzo, 2020, de https://elpais.com/economia/2020/01/03/actualidad/1578072328_824697.html
- 3** Funcas-KPMG. (2017). *Fintech*, innovación al servicio del cliente. Recuperado de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2017/11/fintech-innovacion-servicio-cliente.pdf>
- 4** AEFI – Asociación Española de *Fintech*. (s.f.). AEFI – Asociación Española de *Fintech*. Recuperado 22 marzo, 2020, de <https://www.asociacionfintech.es/>
- 5** Szmigiera, M. (s.f.). Number of *Fintech* startups globally by region 2020 | Statista. Recuperado 22 marzo, 2020, de <https://www.statista.com/statistics/893954/number-fintech-startups-by-region/>
- 6** ICEX. (2019). El mercado de *Fintech* en Reino Unido. Recuperado de <https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/estudios-de-mercados-y-otros-documentos-de-comercio-exterior/DOC2019828097.html>
- 7** Banco de España. (s.f.). Banco de España. Recuperado 23 marzo, 2020, de <https://www.bde.es/bde/es/>
- 8** José M. Domínguez Martínez. (2019). El sistema bancario en España: evolución reciente, situación actual, y problemas y retos planteados. Recuperado de http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT_05_19.pdf
- 9** McKinsey Global Institute. (2018). A decade after the global financial crisis: What has (and hasn't) changed?. Recuperado de <https://www.mckinsey.com/industries/financial-services/our-insights/a-decade-after-the-global-financial-crisis-what-has-and-hasnt-changed>
- 10** Consuelo Calle. (2019). Los 6 principales retos del sector financiero. Recuperado de <https://www.tendencias.kpmg.es/2019/07/los-6-principales-retos-del-sector-financiero/>
- 11** KPMG. (2019). Perspectivas España 2019. Recuperado de https://contenidos.ceoe.es/CEOE/var/pool/pdf/publications_docs-file-603-perspectivas-espana-2019.pdf

- 12** Funcas. (2019). Barómetro de Innovación Financiera. Recuperado de file:///Users/ursrothmayr/Downloads/Documento%20(16).pdf.
- 13** Banco de España. (2019). Memoria de reclamaciones. Recuperado de https://www.bde.es/f/webbde/Secciones/Publicaciones/PublicacionesAnuales/MemoriaServicioReclamaciones/18/00_Memoria_reclamaciones_completa.pdf
- 14** BBC News. (2014, 27 febrero). RBS: Ross McEwan speech in full. Recuperado 25 marzo, 2020, de <https://www.bbc.com/news/business-your-money-26365616>
- 15** Funcas-KPMG. (2017). *Fintech*, innovación al servicio del cliente. Recuperado de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2017/11/fintech-innovacion-servicio-cliente.pdf>
- 16** IT Digital Media Group. (2019, 8 noviembre). El 69% de los consumidores españoles hace compras o pagos online vía móvil. Recuperado 26 marzo, 2020, de <https://ecommerce-tecnologiaparatuempresa.ituser.es/noticias-y-actualidad/2019/11/el-69-de-los-consumidores-espanoles-hace-compras-o-pagos-online-via-movil>
- 17** Accenture. (2019, 9 septiembre). Accenture Global Payments Pulse Survey. Recuperado 26 marzo, 2020, de <https://www.accenture.com/us-en/insights/banking/payments-pulse-survey-two-ways-win>
- 18** Asociación Española de *Fintech* e Insurtech. (2017). Libro Blanco de la Regulación *Fintech* en España. Recuperado de <https://www.asociacionfintech.es/recursos/libro-blanco-del-fintech/>
- 19** Finnovating. (2019, 9 diciembre). Mapa *Fintech* España - Finnovating news. Recuperado 28 marzo, 2020, de <https://www.finnovating.com/news/mapa-fintech-espana/>
- 20** DBK INFORMA Observatorio Sectorial. (2019). Informe Especial *Fintech*. Recuperado de <https://www.dbk.es/es/informes-especiales/fintech>
- 21** Funcas y Finnovating. (2019). Barómetro de Innovación Financiera. Recuperado de https://www.funcas.es/_obsdigi_/
- 22** BBVA. (s.f.). Seis tendencias destacadas en el sector *Fintech*. Recuperado 27 marzo, 2020, de <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/seis-tendencias-destacadas-en-el-sector-fintech>
- 23** PaynoPain. (2019, 4 octubre). Tendencias *fintech* 2020: ¿qué novedades habrá en el sector de la tecnología financiera el próximo año? - PaynoPain Solutions. Recuperado 27 marzo, 2020, de <https://paynopain.com/actualidad-fintech/tendencias-fintech-2020-que-novedades-habra-en-el-sector-de-la-tecnologia-financiera-el-proximo-ano/>

-
- 26** Deloitte. (s.f.). 2020 banking and capital markets outlook. Recuperado 28 marzo, 2020, de <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/financial-services/articles/banking-industry-outlook.html>
- 27** Elena Mesropyan. (2019, 20 junio). How European Banks Are Using RegTech Solutions. Recuperado 28 marzo, 2020, de <https://gomedici.com/how-european-banks-are-using-regtech-solutions/>
- 28** Banco Mundial. (s.f.). Inclusión financiera. Recuperado 28 marzo, 2020, de <https://www.bancomundial.org/es/topic/financialinclusion/overview>
- 29** Sonia Monárrez Martínez / SearchDataCenter. (2018, 1 agosto). *Fintech: ¿Una promesa de inclusión para América Latina?* Recuperado 28 marzo, 2020, de <https://searchdatacenter.techtarget.com/es/opinion/Fintech-Una-promesa-de-inclusion-para-America-Latina>
- 30** BID y Finnovista. (2018). Innovaciones *Fintech* en América Latina. Recuperado de <https://www.finnovista.com/informe-fintech-2018/>
- 31** CB Insights. (2020, 19 febrero). The LatAm *Fintech* Market Map: 75+ Companies Disrupting FinServ | CB Insights. Recuperado 29 marzo, 2020, de <https://www.cbinsights.com/research/latin-american-fintech-market-map-expert-research/>
- 32** CB Insights. (s.f.). Global *Fintech* Report Q2 2019 - CB Insights Research. Recuperado 28 marzo, 2020, de <https://www.cbinsights.com/research/report/fintech-trends-q2-2019/>
- 33** Jaana Remes - World Economic Forum. (s.f.). Authors. Recuperado 29 marzo, 2020, de <https://www.weforum.org/agenda/authors/jaana-remes>
- 34** Homi Kharas - World Economic Forum. (s.f.). Authors. Recuperado 29 marzo, 2020, de <https://www.weforum.org/agenda/authors/homi-kharas>
- 35** SoftBank. (2019, 7 marzo). Recuperado 29 marzo, 2020, de https://group.softbank/news/press/20190307_0
- 36** KPMG. (2020, 12 febrero). Pulse of *Fintech* H2'19 – Americas. Recuperado 28 marzo, 2020, de <https://home.kpmg/xx/en/home/campaigns/2020/02/pulse-of-fintech-h2-19-americas.html>
- 37** Tribuna. (s.f.-b). ¿Por qué esperar? Invertir ahora con Porfirio Sanchez Galindo. Recuperado 28 marzo, 2020, de <https://www.tribuna.com.mx/economia/Por-que-esperar-Invertir-ahora-con-Porfirio-Sanchez-Galindo-20200305-0165.html>
- 38** OECD. (s.f.). Publications - PISA. Recuperado 29 marzo, 2020, de <https://www.oecd.org/pisa/publications/pisa-2018-results.htm>
- 39** KPMG-Funcas. (2017). El nivel de madurez digital. Recuperado de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2017/04/nivel-madurez-digital-sector-financiero-espana-kpmg-funcas.pdf>
- 40** BBVA. (s.f.-b). El abrazo de los millennials y la generación Z al Banking as a Service. Recuperado 29 marzo, 2020, de <https://bbvaopen4u.com/es/actualidad/el-abrazo-de-los-millennials-y-la-generacion-z-al-banking-service>



 **THREEPOINTS**
THE SCHOOL FOR DIGITAL BUSINESS



De:

 Planeta Formación y Universidades