

## BigTech banking, la revolución de los pagos online

- Cuatro de cada 10 clientes contratarían servicios financieros en Google, Amazon o Apple
- Los datos serán la clave en la relación con los clientes, siendo la privacidad un aspecto fundamental

Madrid, 28 de noviembre de 2019—. La irrupción de las fintech en el sistema financiero supuso un antes y un después en el sector tal y como se conocía. Sin embargo, tenían un techo de cristal que les era muy difícil de superar: debían escalar su modelo de negocio y llegar a una masa crítica de clientes necesaria para ser rentables y sostenibles. Ahora, tanto bancos como fintech han fijado su foco de atención en las grandes empresas tecnológicas, las denominadas BigTech. En el marco del Observatorio de la Digitalización Financiera (ODF), Funcas y KPMG han presentado hoy el informe [“La banca ante las BigTech”](#) con el objetivo de profundizar en el fenómeno del denominado ‘BigTech Banking’ y cómo la banca puede afrontar este reto.

Para Carlos Ocaña, director general de Funcas, *“el ambiente de negocio e institucional en torno a la relación entre banca y BigTech ha cambiado recientemente. La fuerza con que las grandes tecnológicas parecía que podían irrumpir en el negocio financiero se encuentra ahora limitada por la respuesta regulatoria, tanto para el desarrollo de actividades financieras como para el tratamiento de la información.”*

Santiago Carbó, director ejecutivo del ODF, explica que *“las BigTech representan un reto tecnológico y conceptual. En el sector financiero, la participación de las BigTech supone una nueva fuente de competencia pero, también, una inusitada posibilidad de cooperación. Por un lado, las BigTech pueden colaborar con bancos en proyectos conjuntos y generar información sobre los usos financieros de los clientes. Por otro lado, los bancos pueden acelerar su transformación mediante la cooperación con BigTech en segmentos como la computación en la nube. Asimismo, se observa una tendencia creciente de los bancos a cooperar y a crear plataformas conjuntas de gran escala para competir con las BigTech.”*

Desde el punto de vista de Francisco Uría, socio responsable del sector financiero de KPMG en EMA, *“las BigTech son compañías globales, muy avanzadas en tecnología, con millones de clientes y gran capacidad financiera y, obviamente, pueden tener interés en prestar algunos servicios financieros, sobre todo en el ámbito de los pagos, que completen la información que tienen sobre los clientes. En cambio, no parecen interesadas en convertirse en bancos plenos ni en captar depósitos, lo que las obligaría a someterse a una regulación muy exigente. Por lo tanto, son una amenaza para las entidades financieras tradicionales en ciertos ámbitos de negocio, pero no lo son en otros e incluso son un aliado potencial y un proveedor de servicios en ámbitos geográficos concretos y de actividad como evidencian los acuerdos que han alcanzado recientemente con algunas entidades financieras”*.

Las BigTech, como Google, Apple, Facebook, Alibaba o Amazon, entre otras, además de ser nativas digitales, ágiles e innovadoras y centradas en el cliente como las fintech, cuentan con grandes bases de clientes y una gran disponibilidad de fondos para poder realizar inversiones. Ahora, bien sea obteniendo las autorizaciones administrativas necesarias que les habilitan para prestar distintos tipos de servicios financieros o a través de alianzas con entidades financieras tradicionales, la entrada de las BigTech en el mundo de los servicios financieros es ya una realidad. Persiguen ampliar sus horizontes y comienzan a dar sus primeros pasos financieros.

En principio, no se están orientando a funcionar como bancos, porque el sector financiero está mucho más regulado y supervisado que el tecnológico. Sin embargo, sí están desarrollando su actividad en servicios concretos que aportan valor añadido a sus negocios, como son el pago y el crédito. Así, por ejemplo, China ha vivido una auténtica revolución: de los 724 millones de usuarios de móviles que hay en el país, más del 35% abona habitualmente sus compras con Alipay (el servicio de pagos de Alibaba) y WeChat, mientras que el número de usuarios que prefiere pagar en efectivo o con tarjeta baja cada año.

### **BigTech Banking, pros y contras**

Las BigTech cada día tienen mayor apetito por ampliar sus líneas de negocio, aprovechando su gran imagen de marca y sus capacidades en cuanto a recursos tecnológicos y financieros. Su aparición en el sector bancario ha servido, de este modo, como un estímulo para innovar, flexibilizar y agilizar el sistema, consiguiendo redirigir el foco a los clientes para mejorar su experiencia de usuario. También, han aumentado la competencia en la oferta de servicios financieros, lo que puede beneficiar a los consumidores al ampliar las opciones y la comodidad de los servicios. Además, las BigTech pueden reducir costes ya que el modelo de negocio de las plataformas digitales es, básicamente, ofrecer servicios gratuitos. Su objetivo no es conseguir mayores ingresos, sino mejorar la cadena de valor y monetizar la información del cliente mediante la venta de productos y publicidad.

En contraposición, la banca sigue teniendo grandes fortalezas como la seguridad, la privacidad y el cumplimiento, y éstas son difíciles de replicar para las BigTech. El incremento de la competencia puede llevar a las entidades tradicionales a flexibilizar demasiado las normas de préstamo y asumir demasiados riesgos, lo que pondría en peligro el sector. Riesgos que no sólo son financieros: cuanto más se dependa de la tecnología, más expuestas estarán las empresas. Es decir, cualquier fallo operativo, ciberincidente o situación de insolvencia podría poner en dificultades la actividad de muchas instituciones financieras.

### **Entonces, ¿son una oportunidad o una amenaza?**

La rápida consolidación de las BigTech les ha permitido superar en cifras, en un relativo corto periodo de tiempo, a las empresas del sector financiero: sólo en el top 10 del ránking de las 100 empresas con mayor capitalización bursátil emergen siete firmas tecnológicas, que cuentan con un tamaño muy elevado, superior a la de cualquier entidad financiera del mundo. Así, Google sería el número uno, con un valor de marca de 302.063 millones de dólares, seguido muy cerca de Apple, con 300.595 millones; Amazon, en tercer lugar, con 207.594 millones. Microsoft, Tencent, Facebook, Visa, McDonald's, Alibaba y AT&T completan este ránking.

Algo que no hace más que destacar la superioridad de las BigTech, cuya hegemonía no para de subir. Estos gigantes han conseguido diversas licencias para poder operar como entidades de pago o de dinero electrónico y para otros servicios, incluidos los crediticios. ¿Qué supone esto? Que las BigTech representan un auténtico riesgo para el sector bancario. El II Barómetro de Innovación Financiera del ODF de Funcas recoge que cada vez son más los usuarios de banca que están potencialmente dispuestos a considerar alternativas de productos en entidades no financieras. Según este informe, 4 de cada 10 clientes contratarían servicios financieros en Google, Amazon o Apple, mientras que el 47% estaría dispuesto a abrir una cuenta con alguna de estas compañías. No obstante, las BigTech no están interesadas en el negocio tradicional bancario, complejo y con poca rentabilidad. Lo que sí están tratando de hacer es penetrar en aquellas parcelas de la actividad financiera en las que conseguir sinergias con su negocio principal. Para ello, los datos serán la clave, ya que marcan la relación entre los clientes y los bancos y las BigTech, siendo la privacidad un aspecto fundamental.

Mientras este fenómeno se consolida, el sector financiero debería aprovechar este tiempo para seguir evolucionando y adaptarse a las nuevas formas de interacción con sus clientes, implicándose en la vida de sus clientes, personalizando su oferta y, en definitiva, reforzando el vínculo de confianza mutua. Para ello, los bancos deben tener en cuenta que la entrada de las BigTech en la industria financiera ha endurecido la competencia, pero también ha dado pie a nuevas posibilidades de cooperar: las

BigTech tienen financiación, la escala y la capacidad para apoyar y acelerar la transformación del modelo de negocio de las entidades financieras tradicionales. Según un reciente informe de KPMG, el 26% de las instituciones financieras ya se está asociando con uno o más gigantes tecnológicos, y un 27% adicional indica que tiene previsto forjar dichas asociaciones dentro del próximo año.

### **Los retos de la banca española ante los nuevos jugadores tecnológicos**

España cuenta con un sistema bancario líder a nivel internacional, pero que se enfrenta a numerosos desafíos. La transformación digital, sin duda, es el más relevante, y deriva de la propia evolución de los clientes bancarios. En segundo lugar, la banca tiene ante sí el reto de recuperar la rentabilidad, mermada en la actualidad por los bajos tipos de interés y la elevada carga de los activos improductivos, entre otros costes. Para hacer frente a estos retos, las entidades no cesan de intentar reducir gastos. Todavía cuentan con una estructura de costes pesada, sobre todo si se compara con estos nuevos competidores, pero cuentan con margen para el crecimiento de la banca digital y la obtención de ganancias de eficiencia.

En conclusión, los bancos necesitan tanto reforzar sus ratios como acometer las inversiones en digitalización necesarias para seguir siendo competitivos. Todo ello, sin rebajar la retribución de los accionistas. Para ello, es necesario que los reguladores vigilen los riesgos emergentes y tomen medidas cuando sean necesario, resultando imprescindible encontrar una solución flexible que permita la innovación necesaria en el ámbito financiero.

Si desea obtener más información, póngase en contacto con:

#### **KPMG**

Maribel Núñez

[maribelnunez@kpmg.es](mailto:maribelnunez@kpmg.es)

689 794 552

#### **Funcas**

Patricia Carmona

[comunicacion@funcas.es](mailto:comunicacion@funcas.es)

619 329 695