

Competencia Entidades
y tecnológicas luchan por
los datos de los clientes **P4**



POTENCIAL

Con 400 millones de clientes a nivel mundial, Amazon ya cuenta con una línea de crédito a empresas que ofrece la posibilidad de pago aplazado. / OLEGDORSHIN

próximo septiembre, dará aún más alas a estas empresas, al permitirles acceder a las cuentas bancarias de los clientes y ordenar pagos en su nombre, previa autorización. "Precisamente, el mayor miedo que tienen los bancos es saber qué van a construir estos gigantes si sus clientes les dan acceso a los datos de sus cuentas. Y, aunque en el corto plazo no serán muchos los usuarios que firmen esa autorización, a largo plazo lo harán, porque el *open business* es una tendencia", tal como comenta Manuel Romero, director del Área de Banca Digital de Everis.

¿Qué puede parar a estos gigantes? Las entidades tradicionales cuentan con la ventaja de disponer de una amplia red de clientes –en muchos casos, desde hace 20 o 30 años–, así como con el respaldo de la legislación financiera, que en el caso de España no es terreno fácil para las *big tech*. Pero, sobre todo, tienen la confianza del consumidor en cuanto a la seguridad de su información. "Nunca se ha puesto en cuestión el uso que hace el banco de nuestros datos, porque nunca ha hecho un uso inapropiado, nunca ha defraudado. Ése es su gran valor", dice el directivo de October.

Un enorme esfuerzo inversor

De momento, la respuesta de las entidades ha sido una gigantesca inversión en su transformación digital durante la última década, lo que ha hecho que el sector sea un referente para el resto del tejido empresarial. "Es muy posible que los bancos evolucionen su modelo de negocio y busquen nuevas oportunidades, para seguir siendo relevantes para el cliente. Es su mayor desafío actualmente", reconoce Romero. "Ya se verá quien ofrece más valor añadido y si las tecnológicas prestan un mejor servicio a cambio del uso de esos datos", añade.

En la misma línea, el responsable global de *Client Solutions* de BBVA asegura que la banca está en un momento de oportunidad: "Porque lo más interesante de este proceso de cambio es que los bancos digitales pueden interactuar cada vez más con sus clientes y hacer que sean interacciones más inteligentes".

Pese a la indudable fuerza de estas tecnológicas, aseguran no tener ninguna intención de convertirse en entidades financieras al uso, pues consideran que no resultaría un buen negocio para ellas. "Son empresas con una rentabilidad del 40% y la de los bancos es de un 5% o un 10%. Eso sí, van a acaparar grandes partes del negocio financiero, porque lo pueden hacer mejor y más barato y por lo que disfrutan de la confianza de millones de clientes a los que ya prestan servicio", concluye De Lestapis.

'BIG TECH' Las grandes tecnológicas, que ya tienen sistemas de pago propios, planean incrementar su oferta financiera para rivalizar con los bancos.

Dos titanes en plena lucha por los datos

Beatriz Treceño, Madrid

Es innegable que la entrada de las *big tech* en el mercado financiero ya genera cierto nerviosismo en el sector bancario. Tanto es así que los gigantes tecnológicos, conocidos como *Gafa's* (Google, Apple, Facebook y Amazon) ya son percibidos como los grandes competidores de la banca, sobre todo ahora que las diferencias entre entidades y *fin-tech* han quedado resueltas y la colaboración entre ellas es un hecho.

El miedo que generan las *big tech* parece más que fundado, teniendo en cuenta que se trata de compañías internacionales con millones de usuarios y un volumen de negocio incomparable. Pero, sobre todo, porque durante los últimos años ya han realizado un primer acercamiento a la banca y amenazan con seguir acaparando negocio.

Todas ellas cuentan con su propio sistema de pagos: Facebook, con 2,3 billones de usuarios, permite ingresar y enviar dinero, un servicio que ampliará próximamente a

WhatsApp mediante el uso del *blockchain*. Amazon, con 400 millones de clientes, permite a los usuarios realizar pagos, no sólo en su plataforma, sino también en otras tiendas de comercio electrónico. Mediante Apple Pay, los usuarios de iPhone o Apple Watch pueden realizar pagos por *contactless* desde hace cinco años. Y Google, el líder indiscutible de los datos, cuenta con su propio sistema desde hace casi una década.

"Además de talento y tecnología, cuentan con capital suficiente para invertir en cualquier proyecto que

Amazon, Google, Apple y Facebook quieren hacer "más asequibles" los servicios financieros

Los bancos cuentan con la confianza de los clientes y con el apoyo de la regulación actual

se propongan. Son los más preparados en las tecnologías que van a transformar la banca digital, como el *blockchain* o la inteligencia artificial. Además, son empresas plataforma con cada vez más servicios", comenta David Vindel, director de Tecnología para Europa de la consultora Hill + Knowlton Strategies.

Estas compañías cuentan con decenas de líneas de negocio: supermercados, música, coches autónomos... En el caso de Amazon, ya se habla de la *estrategia del pulpo*, por la cantidad de divisiones con las que cuenta. Google, por su parte, ha comprado más de 200 pequeñas empresas en los últimos años.

Aunque esta primera toma de contacto de las *big tech* con la banca, al menos en Europa, sólo es relativa a los sistemas de pago, una alianza firmada por todas ellas, la plataforma Financial Innovation Now, es una declaración de intenciones de lo que podría ocurrir en los próximos años. Según las bases de ese acuerdo, "el objetivo es modernizar la forma en que los consumidores y las empresas gestionan el dinero e impulsar que la transformación digital haga que los servicios financieros sean más accesibles, seguros y asequibles". Junto a los *Gafa's*, esta alianza incluye a PayPal, Intuit, Square y Stripe.

A esto se suma que los *Gafa's* cuentan con un precedente en Asia, las denominadas *BAT* (Baidu, Alibaba y Tencent), que ya tienen licencias bancarias. "Se han convertido en los gigantes financieros de China. La filial de Alibaba es la primera gestora de fondos de ese país", explica Grégoire de Lestapis, CEO en España de la *fin-tech* October. En Europa, de momento, sólo Google

ha conseguido una licencia bancaria en Holanda, para emitir tarjetas y hacer operaciones de cambio y transacciones. Pero, tal como argumenta De Lestapis, otras *big tech* también están ofreciendo servicios bancarios: "Amazon permite solicitar préstamos a las empresas que venden en su plataforma. No es un banco, pero está cerca de serlo porque ya ha hecho más de 5.000 millones de préstamos a empresas de EEUU en su primer año".

Además, la normativa comunitaria sobre servicios de pago PSD2, que entrará en vigor en España el

¿Por qué ahora?

MOVILIDAD

Las plataformas bancarias digitales ya acaparan más del 70% de las operaciones de los clientes, como, por ejemplo, las transferencias.

FIN DEL DINERO

Tecnologías como el *contactless* han supuesto una reducción del volumen de billetes y monedas en las operaciones de poco importe.

FACTOR 'UX'

Las *big tech* son superiores en lo que a la experiencia de usuario (UX) se refiere. Han convertido, por ejemplo, la compra online en una experiencia rápida y fácil.

EMPRESAS PLATAFORMA

Estas compañías han convertido el modelo de negocio lineal en un planteamiento basado en plataformas, acaparando múltiples líneas de negocio.