KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

Diciembre 2019

kpmg.es

Índice

1 Prólogo

2 Resumen ejecutivo

3 El fenómeno del BigTech Banking

- 3.1 Antecedentes
- 3.2 La irrupción de las BigTech en el sector financiero
- 3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

4 La visión de la banca española

- 4.1 Bankia
- 4.2 CaixaBank

5 La visión de las BigTech

- 5.1 Microsoft
- 5.2 Amazon

6 La visión de los expertos

- 6.1 La visión de Carlos Barrabés: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero
- 6.2 La visión de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas
- 6.3 La visión de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

01

Prólogo

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

El sector financiero se enfrenta actualmente a un contexto muy complicado, en el que la prolongada situación de bajos tipos de interés, expandida recientemente por el BCE, ha estrechado los márgenes afectando a la rentabilidad de las entidades bancarias, que deben afrontar la implementación de un marco regulatorio cada vez más exigente después de la crisis financiera. Además, las entidades financieras tratan de mejorar su reputación (quizá uno de sus principales activos) y afrontar retos de la era digital, que está provocando una auténtica revolución, lo que les obliga a realizar fuertes inversiones y enfrentarse a nuevos competidores.

Esta revolución digital, motivada por el desarrollo de nuevas tecnologías, ha impulsado nuevos modelos de negocio y la aparición de nuevos actores, como las empresas Fintech o, incluso, de las BigTech en el ámbito de los servicios financieros, lo que está obligando al sector financiero a acelerar su ritmo de transformación.

En anteriores informes del Observatorio de la Digitalización Financiera (ODF), se analizaba este fenómeno Fintech y su impacto en el sector financiero. Se concluía que, si bien las empresas Fintech son nativas digitales, ágiles, innovadoras y con una concepción "customer centric" desde su nacimiento, se encontraban (las que tenían éxito) con un techo de cristal que les era muy difícil superar. En particular, se observaba la dificultad de las Fintech para escalar su modelo de negocio y llegar a la masa crítica de clientes necesaria que les hiciera rentable y sostenible, fundamentalmente por la dificultad de acceder a la financiación que les permitiera acometer las inversiones necesarias.

En ese contexto, la estrategia tanto de bancos como de Fintech ha ido cambiando y no actúan, en lo fundamental, como competidores, sino que buscan fórmulas de colaboración como la mejor vía para generar valor en el futuro. Las entidades financieras se pueden beneficiar de la agilidad y la capacidad de innovación de las Fintech. Por su parte las Fintech pueden escalar sus modelos de negocio accediendo a la amplia base de clientes de la banca y obteniendo la financiación necesaria para desarrollar sus soluciones y hacer sostenible sus modelos de negocio.

Así, el foco de atención, tanto de bancos como de Fintech, se dirige ahora hacia las grandes empresas tecnológicas, las denominadas BigTech tanto las americanas GAFA (Google, Apple, Facebook y Amazon) como las chinas BAT (Baidu, Alibaba yTencent) y otras como Paypal o incluso Netflix…, que 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 acometer sus inversiones. Bien sea obteniendo las autorizaciones administrativas 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. Los pagos son ya un terreno en el que la permeabilidad competitiva y colaborativa es evidente.

El gran reto actual de la banca es, por tanto, desarrollar una estrategia adecuada para hacer frente a las grandes empresas tecnológicas que, como ya se puede observar, comienzan a entrar poco a poco en el negocio bancario.

Con objeto de profundizar en este fenómeno del denominado "BigTech Banking" y cómo la banca está afrontando el reto, se plantea el desarrollo de este nuevo informe del Observatorio de la Digitalización Financiera Funcas-KPMG, que desde 2017 viene analizando la actuación y el impacto de los nuevos actores en el sector financiero tradicional.

Carlos Ocaña
Director General de Funcas

Francisco Uría
Socio responsable del Sector Financiero de KPMG en EMA y socio principal de KPMG Abogados

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

02

Resumen ejecutivo

El sector financiero, en un momento clave

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

La irrupción de los grandes gigantes tecnológicos como Google, Apple o Facebook suponen un desafío para el modelo bancario tradicional. Sin embargo, en lugar de ver la presencia de estos gigantes como una amenaza, **un número creciente de instituciones financieras están considerando la asociación y la colaboración como el camino a seguir.**

Según un informe reciente 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 tales asociaciones dentro de los próximos 12 meses. Esto representa un cambio significativo para la industria.

Las BigTech están aterrizando en la prestación de servicios financieros desde varios segmentos de negocio. Empresas como **Apple y Google están centradas en las aplicaciones y en los datos, entrando en la computación en la nube financiera desde una perspectiva de administración de datos y tecnológica**. En contraste, las empresas de comercio electrónico como **Amazon y Alibaba se enfocan en crear una experiencia de cliente única, lo que aumenta su interés en los servicios financieros**, como el uso de datos de clientes para administrar mejor el riesgo de crédito y el capital circulante.

Donde sobresalen las grandes empresas tecnológicas es en un **enfoque de prestación integrada de servicios, tanto financieros como no financieros, como parte de una estrategia holística de compromiso con el cliente**.

Estas firmas también tienen ventajas frente a las entidades financieras tradicionales, como la falta de legado tecnológico, la inversión continua en nuevas tecnologías, y un gran conocimiento de la mejor manera de tratar los **datos para generar acciones comerciales** con clientes. Estas empresas *data-centric* también pueden **almacenar y procesar grandes volúmenes de datos** de una forma mucho más eficiente que las instituciones financieras tradicionales, eficiencia que aumenta conforme lo hace el gap de información acumulada.

En contraste, las instituciones financieras tienen fuertes bases de clientes, que confían en ellos para guardar de forma segura su dinero y sus datos más sensibles. Trabajando juntas, las grandes tecnológicas y las instituciones financieras pueden generar ofertas de valor para sus clientes en dimensiones y escalas hasta ahora no consideradas.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

Creando oportunidades a través de la asociación

Al colaborar con los grandes gigantes tecnológicos, las instituciones financieras pueden cambiar de un enfoque centrado en el producto a un modelo centrado en el cliente, e innovar con nuevas formas de ofrecer servicios personalizados a sus clientes.

A la hora de buscar posibles colaboraciones, las instituciones financieras deberían considerar los siguientes aspectos:

1. Buscar la colaboración (partnership)

Las BigTech tienen la financiación, la escala y la capacidad para apoyar y acelerar la transformación del modelo de negocio de las entidades financieras tradicionales. Además, cuando las grandes empresas tecnológicas se han estado moviendo en áreas tradicionalmente dominadas por las instituciones financieras, lo han hecho para proporcionar una mejor experiencia de cliente, en lugar de establecerse realmente como jugadores financieros. Establecer acuerdos de colaboración puede proporcionar beneficios significativos para todas las partes.

2. Educar a los altos ejecutivos

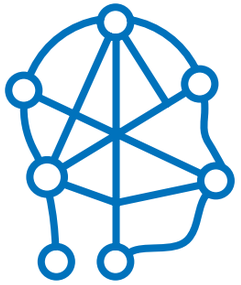
Para poder impulsar completamente la colaboración con los grandes jugadores tecnológicos, el C-suite de las instituciones financieras debe primero desarrollar un buen entendimiento de las nuevas y futuras tecnologías. Solo con un claro conocimiento, los ejecutivos podrán evaluar mejor las oportunidades que estas tecnologías presentan, sus potenciales impactos en el negocio y en los modelos operativos, y establecer la mejor dirección estratégica para la organización.

3. Considerar los impactos en el modelo de negocio

Los equipos de innovación deben pensar en los impactos potenciales y las implicaciones de las nuevas tecnologías en el modelo de negocio, así como las oportunidades de transformación que se crean a través de la colaboración con los BigTech. Los equipos pueden impulsar rápidamente el éxito a través de nuevos servicios, productos y mercados, gracias al correcto análisis de los datos generados y a las APIs.

4. Repensar la estrategia de datos de la institución

Los datos heredados (legacy data) pueden resultar en costes significativos y posibles redundancias. De acuerdo con estimaciones recientes, hasta el 50% de los costes de gestión y almacenamiento de datos podrían reducirse trabajando y colaborando con empresas tecnológicas o proveedores Fintech.



Creando un nuevo camino

Parte del cambio estratégico es también un cambio de mentalidad: las instituciones financieras necesitan aceptar que la tecnología se ha convertido y seguirá siendo una parte integral de la prestación de servicios financieros. **Las instituciones financieras se están convirtiendo cada vez más en empresas de tecnología**.

Tanto las culturas de las organizaciones como los modelos operativos deben adaptarse a esta nueva realidad. Esto puede significar aceptar nuevos caminos hacia la rentabilidad, nuevos enfoques para el compromiso con el cliente, atraer y contratar a un nuevo tipo de empleado... **Si bien estos cambios necesitarán su tiempo, desarrollar acuerdos sólidos de colaboración con los gigantes tecnológicos es un paso positivo en la dirección adecuada que abrirá oportunidades para un mayor crecimiento y cambio en el futuro**.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

03

El fenómeno del BigTech Banking

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

› 3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

3.1 Antecedentes

El Observatorio de la Digitalización Financiera Funcas-KPMG, creado en 2017, pretende ser la principal referencia informativa y analítica en España sobre cuestiones relacionadas con cambios de disrupción tecnológica en el sector bancario y en el de medios de pago.

Desde su lanzamiento, el ODF ha elaborado y difundido diversos informes en línea con su objetivo fundacional.

Nivel de madurez digital del sector financiero en España

El cliente de la banca digital en España

Fintech, innovación al servicio del cliente

Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech

Estos informes se encuentran disponibles en: **https://www.funcas.es/_obsdigi_/**

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

› 3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

En estos primeros informes se ponía de manifiesto cómo el sector financiero está sufriendo un **proceso de disrupción** continuo y cada vez más acusado:

- El **fenómeno Fintech**, que nace para cubrir necesidades no satisfechas por la banca tradicional y que lo hace de una forma puramente digital, **está contribuyendo a la disrupción en el sector**.
- La **banca tradicional ha reaccionado acelerando** sus procesos de **transformación digital**, lanzando nuevos productos y servicios digitales.
- En los últimos años, la banca tradicional y las Fintech han comprendido que la **colaboración es la mejor estrategia** para ambas a largo plazo.
- Al mismo tiempo, los **grandes gigantes tecnológicos** (BigTech) comienzan a ofrecer servicios financieros.

En este contexto, surge la necesidad de analizar cómo la banca está reaccionando al reto que suponen las BigTech y si se impondrá la colaboración como en el caso de las Fintech

Para profundizar en estos aspectos, se ha decidido elaborar este informe *"La banca ante las grandes empresas tecnológicas"*, cuyos principales objetivos son los siguientes:

Dar una visión de lo que está ocurriendo en el mundo, dado que se trata de un fenómeno a nivel global y que los actores son básicamente los mismos (GAFA y BAT) a diferencia de lo que ocurre con las Fintech, donde los actores suelen ser más bien locales.

Explicar el fenómeno BigTech Banking o cómo las grandes tecnológicas comienzan a ofrecer servicios financieros, el impacto que ello conlleva en la banca tradicional en términos generales y **las alianzas y/o estrategias de la banca** respecto a los nuevos players.

Conocer la visión de la banca y de las BigTech sobre el tema, para lo que se incluyen entrevistas a ejecutivos de entidades financieras y de las grandes empresas tecnológicas.

Dar una **visión de los avances en materia regulatoria** que afectan a la capacidad competitiva de la banca tradicional respecto a los nuevos jugadores que ofrecen servicios financieros pero que no están sometidos a la misma disciplina del regulador.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

› 3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

Las BigTech cuentan, a priori, con una serie de ventajas competitivas porque tienen una gran base de clientes, acceso y experiencia sobre las tecnologías más vanguardistas y fuentes de financiación a costes muy reducidos.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

3.2.1 6 claves para contextualizar el sector financiero europeo

1

Reducción de la morosidad y mejora de la cuenta de resultados gracias a la recuperación de la economía y a la importante creación de empleo que se ha producido en los últimos años.

2

Necesidad de acometer grandes inversiones para afrontar el **reto de la transformación digital.**

El sector bancario y de servicios financieros y seguros, seguido del de telecomunicaciones son los que más invierten en digitalización.

Fuente: "The paradox of digital disruption" informe elaborado por KPMG

3

Esfuerzo para implementar las **nuevas exigencias** de la regulación financiera surgida en respuesta a la crisis global.

Los bancos americanos se encuentran en un ciclo más avanzado gracias al inicio de la normalización de la política monetaria, a una reforma fiscal que ha supuesto consecuencias positivas para ellos y a un cambio de tono en la regulación financiera.

Fuente: "El sector financiero, en un momento clave" publicado en KPMG Tendencias

4

Bajos tipos de interés lo que presiona el margen financiero y limita su rentabilidad.

El frenazo económico obliga al BCE a retrasar aún más la subida de tipos e inyectar más liquidez.

Fuente: ABC

5

Impactos en la cuenta de resultados de algunos bancos derivados de los costes de **integración con otras entidades, de procesos internos de reestructuración** o de la venta de carteras de NPLs.

6

La digitalización global y la adopción de las tecnologías exponenciales ha propiciado la **aparición de nuevos actores en el ecosistema financiero: Fintech, Neobanks y BigTech.** Todos ellos combinan las finanzas y la tecnología, y compiten y colaboran con la banca tradicional cada vez con más intensidad.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

› 3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

3.2.2 BigTech Banking, las grandes compañías tecnológicas amplían sus horizontes

En este contexto, los grandes players tecnológicos comienzan a ser protagonistas dentro del sector financiero y su presencia es cada vez mayor, tanto a nivel competitivo como a nivel colaborativo

En la actualidad, el foco mediático se ha trasladado desde las empresas de Fintech de Silicon Valley, Israel, o las agrupadas en torno a la rotonda de Old Street en Londres, hacia empresas como Apple, Google, Facebook, Amazon y Ant Financial. Esto se debe a que la mayoría de las Fintech actuales tienen un tamaño muy pequeño, por lo que no constituyen una amenaza en el corto plazo para el sector bancario. Sin embargo, **los gigantes tecnológicos, denominados BigTech, pueden reconfigurar la banca en un futuro próximo**.

BigTech

Grandes compañías **tecnológicas-digitales** globalizadas que se expanden a la prestación directa de servicios financieros o de productos muy similares a los productos financieros. Las BigTech más conocidas son las compañías americanas agrupadas bajo el acrónimo **GAFA** (Google, Amazon, Facebook y Apple) y las asiáticas agrupadas bajo el acrónimo **BAT** (Baidu, Alibaba y Tencent).

Las BigTech se caracterizan por:

- Un gran tamaño y alcance a nivel mundial (son empresas completamente globales).
- Poseer un conocimiento muy avanzado en tecnología y realizar grandes inversiones que les permite estar siempre a la vanguardia.
- Disponer de una gran cantidad de información sobre sus clientes.
- Gozar de una buena imagen de marca.
- Contar con una importante liquidez para desarrollar nuevos proyectos e inversiones.

Facebook, Apple, Google, Amazon y PayPal apuestan por los servicios financieros como muestran hechos relevantes como que han creado *"Financial Innovation Now"*, una coalición que tiene como objetivo promover políticas que fomenten la innovación tecnológica en el espacio de los servicios financieros.

Rodrigo García de la Cruz
Presidente de AEFI

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

Google

Se creó el 4 de septiembre de 1998 en California, USA. En sus 20 años de existencia cuenta con un total de 55.000 empleados distribuidos por todo el mundo. Actualmente se trata de la 3ª empresa más valiosa del mundo con una capitalización de 727.642 millones de euros.

amazon

Creada el 5 de julio de 1994 en Seattle, USA. Comenzó como una empresa de venta de libros online y hoy en día se trata de la mayor empresa de venta de todo tipo de productos al por menor. Se trata de la 2ª empresa más valiosa del mundo con una capitalización de 742.108 millones de euros.

facebook

Se fundó el 4 de febrero de 2004 en Massachusetts, USA. En sus inicios se trataba de una red social para conectar universitarios y hoy en día cuenta ya con más de 2.000 millones de usuarios. Se trata de la 5ª empresa más valiosa del mundo con una capitalización de 426.536 millones de euros.

Fue fundada el 1 de abril de 1976 en California, USA. Tras 40 años de historia la empresa ha aumentado su línea de productos ofreciendo además de ordenadores, teléfonos, relojes, aplicaciones informáticas… Se trata de la empresa más valiosa del mundo con una capitalización de 788.871 millones de euros.

Baidu 百度

Fue fundado a finales de 1999 en Pekín, China. Tiene un diseño similar al de Google y se trata del buscador más popular en China y el tercero del mundo. Actualmente cuenta con una capitalización de 51.407 millones de euros.

阿里巴巴 Alibaba.com

Fue creada por un consorcio privado que inició sus operaciones en el año 1999 en China. Comenzó como un sistema de ventas para conectar a los fabricantes chinos con compradores extranjeros. Hoy en día conecta directamente a los fabricantes chinos con los compradores particulares. Es la 7ª empresa mundial y cuenta con una capitalización de 415.455 millones de euros.

Tencent 腾讯

Esta multinacional fue fundada en noviembre de 1998 en China. Su principal actividad es proveer productos y servicios de internet además de ofrecer servicios de publicidad en internet en China. En el ranking mundial de empresas ocupa el 8º lugar con una capitalización de 368.174 millones de euros.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

En el informe 'La tecnología financiera y la estructura de mercado en los servicios financieros', el **Consejo de Estabilidad Financiera** (FSB por sus siglas en inglés) -uno de los principales organismos responsables del funcionamiento de los sistemas financieros del mundo encargado de coordinar la actividad supervisora a nivel internacional- **instaba a las autoridades globales a vigilar el posible impacto en la estabilidad financiera del auge de los servicios Fintech y BigTech.** En concreto, advertía de que podía cambiar de forma sustancial el universo de los proveedores de servicios financieros, hasta tal punto que podría afectar al grado de concentración y competencia del sector, con los beneficios y riesgos que esto podría acarrear para la estabilidad financiera.

A pesar de su llamamiento a incrementar el esfuerzo supervisor, el FSB dejaba claro que la situación no es crítica y que los efectos de la actual coyuntura de **convergencia entre la tecnología y los servicios financieros son eminentemente positivos y están aportando valor al día a día de las personas y las empresas**. Sin embargo, aconsejaba a los organismos de supervisión global que comiencen a incrementar su grado de vigilancia frente a estos riesgos, para un buen desarrollo de la competencia y la innovación.

Por lo tanto, a corto plazo ¿será posible solicitar una hipoteca a Facebook o existirá una cuenta corriente de Google? **Por el momento las BigTech persiguen ampliar sus horizontes y están dando sus primeros pasos financieros. En principio, no se están orientando a funcionar**, porque el sector bancario está mucho más regulado y supervisado que el sector tecnológico: provisiones, normativa y requerimientos de capital distintos en cada país…

Sin embargo, sí **están desarrollando su actividad en servicios concretos que aportan valor añadido a sus negocios, como son el de pago y crédito**. En la actualidad, el principal objetivo de las grandes compañías tecnológicas es **facilitar la compra al cliente digital y obtener información de sus hábitos de pago**.

Con este fin han solicitado **licencias de entidad de pago en numerosas geografías**, principalmente en Europa, México, USA e India, lo cual les permite:

Actividades que pueden llevar a cabo las Entidades de Pago:

1	Abrir cuentas de pago con las que el cliente puede ingresar y retirar dinero en efectivo.
2	Ejecución de operaciones de pago, mediante tarjeta y ejecución de transferencias.
3	Emisión y adquisición de instrumentos de pago.
4	Envío de dinero.
5	Abrir líneas de crédito, vinculadas directamente a una operación de pago y cuya duración no podrá superar los 12 meses.
6	Ejecución de órdenes de pago telemáticas.
7	Servicios de medios de pago entre países.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

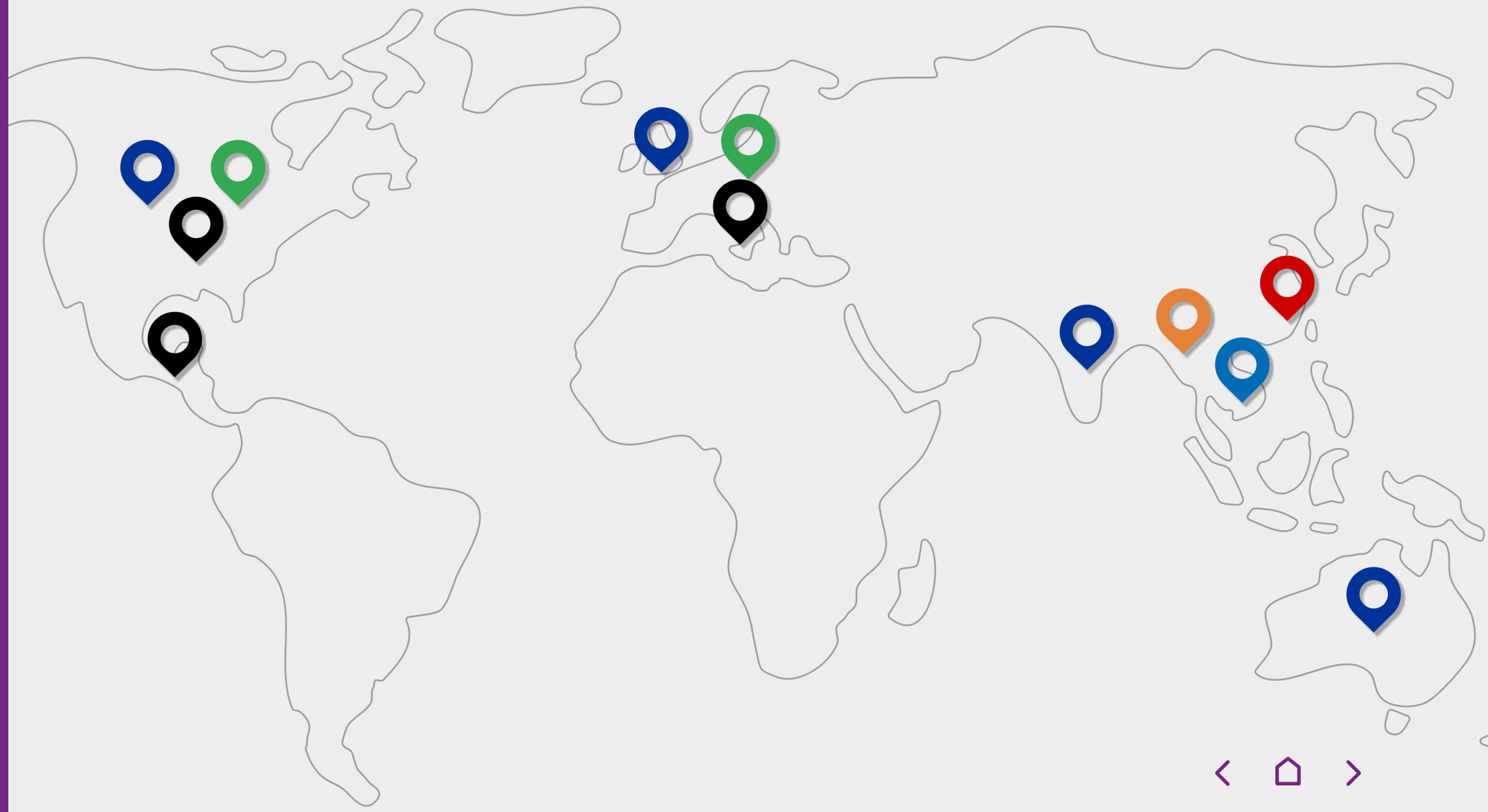
3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos



© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

A continuación se exponen de forma detallada las licencias que han ido consiguiendo las BigTech en los últimos años y los servicios financieros que pueden ofrecer gracias a su obtención:

	Alibaba	Tencent	Baidu
Pagos	AliPay (la mayor plataforma de pagos vía móvil en China)	Tenpay (la 2° plataforma de pagos vía móvil en China)	Baidu Wallet (cooperación con PayPal)
Préstamos y créditos a corto plazo	MYBank (préstamos para PYMES en zonas rurales y comercios online)	WeBank (microcréditos personales)	BaixinBank (productos financieros y pequeños créditos)
Cuentas corrientes	Ofrecido a través de MYBank	Ofrecido a través de WeBank	Ofrecido a través de BaixinBank
Gestión de activos	Yu'e Bao (el mayor FMM)	Licencia para ofrecer fondos de inversión	N/A
Seguros	60% de participación en la aseguradora Cathay China, participación fundadora en la aseguradora Zhong An	Servicio de seguros en línea en seguros de vida y de propiedad	Joint venture con Allianz y anuncio con Hillhouse Capital

	Google	Amazon	Facebook	Apple
Pagos	Google Pay (capas sobre la red de tarjetas existente)	Amazon Pay (capas sobre la red de tarjetas existente)	Messenger (capas sobre la red de tarjetas existente)	Apple Pay (capas sobre la red de tarjetas existente)
Préstamos y créditos a corto plazo	Colaboración con Lending Club	Financiamiento temporal en Amazon Lending; préstamo directo a comercios	Piloto en colaboración con Clearbane	N/A
Cuentas corrientes	N/A	Informes de conversaciones con bancos	N/A	N/A
Gestión de activos	N/A	N/A	N/A	N/A
Seguros	Seguros en Google Compare (discontinuo)	Colaboración con JPMorgan Chase and Berkshire Hathaway en seguros médicos	N/A	Cooperación con Allianz o descuentos en seguros cibernéticos

	Samsung	Microsoft	Vodafone	Mercado Libre
Pagos	Samsung Pay (capas sobre la red de tarjetas existente)	Microsoft (capas sobre la red de tarjetas existente)	M-Pesa (32 millones de usuarios activos en el Este de África e India	Mercado Pago (ofrecido en 8 mercados en Latinoamérica)
Préstamos y créditos a corto plazo	N/A	N/A	Ofrecido a través de M-Shwari servicios móviles bancarios	Mercado Crédito (pequeños préstamos a clientes minoristas y PYMES)
Cuentas corrientes	N/A	N/A	Ofrecido a través de M-Shwari	N/A
Gestión de activos	N/A	N/A	N/A	Pilotos en curso en 2018
Seguros	N/A	N/A	N/A	Pilotos en curso en 2018

Fuente: Informe FSB "La tecnología financiera y la estructura del mercado en los servicios financieros"

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

facebook

Ámbito Europeo / Nacional

– Obtuvo una licencia en Irlanda que le permite operar como entidad de dinero electrónico en toda la Unión Europea. En España figura en el Registro oficial de entidades de Banco de España aunque todavía no ha llevado a cabo ninguna actividad financiera.

Resumen de actividades que se le permiten a Facebook según el registro de entidades del Banco de España:

1. Emitir dinero electrónico.
2. Distribuir dinero electrónico.
3. Reembolsar dinero electrónico.
4. Ejecutar operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago.
5. Emitir y adquirir de instrumentos de pago.
6. Enviar dinero.
7. Ejecutar operaciones de pago en las que se transmita el consentimiento del ordenante a ejecutar una operación de pago mediante dispositivos de telecomunicación, digitales o informáticos y se realice el pago al operador de la red o sistema de telecomunicación.

Otras Geografías

– En EEUU cuenta con una licencia obtenida en 2016 para competir en el mundo financiero y actuar como **medio de envío de dinero entre sus usuarios a través de su aplicación de Messenger**.

– Junto a EEUU, en **Australia** o en **India** también es posible vincular tarjetas de débito a Messenger y hacer transferencias a través de la aplicación de Facebook.

Después de que reguladores y políticos de todo el mundo advirtiesen que una moneda digital para el mercado masivo podría suponer una amenaza para el sistema financiero, siete de los miembros fundadores de la Asociación Libra han anunciado su salida del proyecto. Pese a todo, los ejecutivos de Libra han asegurado que seguirán adelante, aunque admiten que pueden incumplir la fecha objetivo de finales de 2020, y que sólo lanzarán el proyecto si cuentan con la aprobación de los reguladores de EEUU y de la UE.

Fuente: Expansión

Futuro

– La empresa dirigida por Mark Zuckerberg estaría negociando con las principales entidades financieras americanas (Citigroup, Wells Fargo, JPMorgan Chase, y US Bancorp) para compartir la información de sus usuarios. Con esta medida, Facebook pretendería acceder a las transacciones de las tarjetas de crédito y a los movimientos de las cuentas corrientes para que sus usuarios puedan consultar sus saldos a través de su aplicación.

– A pesar de la competencia que supone, **a las entidades financieras les interesa colaborar con Facebook por la información que tiene de sus clientes, pudiendo así los bancos ofrecer productos y servicios digitales de forma personalizada**.

– Además **la BigTech podría utilizar los datos de las transacciones de sus clientes para sacar más rendimiento a su principal fuente de ingresos, la publicidad**.

– A mediados de año, Facebook anunció que pretende lanzar su propia criptomoneda para usar en WhatsApp y Messenger. Con esta iniciativa, la red social busca ser un referente en la intermediación financiera, dando acceso a servicios de pago a los usuarios desbancarizados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

Google

Ámbito Europeo / Nacional

- Fue la primera compañía en obtener licencia para operar como entidad de pago en Reino Unido, pero la situación actual del Brexit hizo que obtuviese una nueva licencia en marzo de este mismo año para operar en Irlanda (y, por ende, en toda la Unión Europea), también como entidad de pago. Semanas antes también había conseguido la misma licencia en Lituania.
- **Plataformas de pago como Google Pay y compañías de inversión como Google Ventures** (fondo de capital riesgo de emprendedores e innovación) **o Google Capital** (fondo de inversión para startups) son los principales servicios financieros de esta BigTech.

Otras Geografías

- **En EEUU ha empezado a emitir tarjetas de crédito y a dar préstamos.** Además, ha llegado a un acuerdo de licencia de patentes con la empresa china Tencent para potenciar su presencia en el mercado asiático.

Futuro

- En caso de instituirse, Google Bank podría operar como una plataforma financiera online, la cual agregaría los servicios financieros de los bancos y operadores financieros.
- Por el momento, la BigTech pretende conseguir la información de sus usuarios para personalizar su oferta y ajustarla a sus necesidades.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

amazon

Ámbito Europeo / Nacional

- Cuenta con una licencia como entidad de pago en Luxemburgo. La primera aproximación al sector financiero data de 2007 y, desde entonces, no ha parado de expandirse. **Dispone de la plataforma de pagos Amazon Pay**, que en la actualidad ya cuenta con un total de 33 millones de usuarios.
- En España, ha llevado a cabo numerosas **colaboraciones con distintas entidades financieras como Openbank (grupo Santander), Coinc (Bankinter) o Fintonic**.

Otras Geografías

- **Facilita préstamos desde 2011 por medio de Amazon Lending**, que permite a las pymes la financiación y venta de sus productos en el portal a través de entidades colaboradoras, con lo que estas mitigan el riesgo. Este servicio está disponible en EEUU, Reino Unido y Japón. La alianza de la BigTech con Bank of America le permite la emisión de préstamos con cantidades de entre 1.000 y 750.000 dólares. En los siete años de funcionamiento, Amazon ha emitido préstamos por valor de 3.000 millones de dólares a 20.000 pymes.
- Además, ofrece tarjetas de crédito y débito para sus principales clientes.
- En México ha establecido un sistema de pago en efectivo como alternativa a las tarjetas de crédito y débito.
- En la India ofrece un servicio de recogida de efectivo a domicilio que permite a los clientes cargar dinero en una billetera digital.

Futuro

- El objetivo de Amazon no parece ser convertirse en una entidad financiera más, sino que podría ser crear un banco que incremente y ofrezca servicio al propio ecosistema de la compañía. De esta forma, lo que pretendería sería dirigirse a sus dos tipologías de clientes: incrementar las compras de sus consumidores y, en consecuencia, las ventas de sus proveedores.
- La compañía ha contactado con entidades como JPMorgan o Capital One para ofrecer un servicio similar al que dan las cuentas corrientes.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

Ámbito Europeo / Nacional

- **Desde que el Banco Santander comenzó a trabajar con Apple Pay el resto de entidades financieras españolas como Bankinter, CaixaBank, Bankia, Sabadell… han contratado los servicios de dicha aplicación**. Aunque el uso de Apple Pay supone el pago de unas tarifas 15 veces superiores a las de Samsung, los bancos españoles han decidido contratarlo ya que sus usuarios tienen de media un poder adquisitivo mayor y utilizan de manera más frecuente las tecnologías de la información de pagos digitales. De esta forma, los bancos persiguen no rezagarse frente a este mercado en alza.

Otras Geografías

- **Su actividad principal se centra en pagos a través de sus dispositivos y siempre acompañado de entidades financieras.**

Futuro

- Durante el mes de marzo anunciaron el lanzamiento de su propia tarjeta de crédito, Apple Card. Estará gestionada por la entidad financiera estadounidense Goldman Sachs y será una tarjeta emitida por MasterCard. La tarjeta presentará dos formatos, virtual y físico de titanio, no generará cargos asociados ni penalizaciones e integrará estadísticas financieras personales. El servicio de momento solo se estrenará en EEUU este verano, pero es de esperar que a lo largo de este año se vaya lanzando a nivel internacional.

  El objetivo final de la BigTech podría ser la creación de Apple Bank y ofrecer a sus clientes cuentas corrientes o de ahorro y créditos que van más allá del consumo.

- La principal ventaja de esta compañía radica en que los teléfonos móviles de sus usuarios pueden actuar como sucursales bancarías disponibles 24 horas al día al alcance de la mano. Además, con la creación de Apple Bank, la BigTech podría ampliar su clientela tanto a usuarios de iPhone como de otros dispositivos móviles, incrementando, en consecuencia, notablemente sus ingresos.

Se trata del gigante tecnológico que menos interés mostró en el sector financiero y actualmente es la **única empresa de las agrupadas bajo el acrónimo GAFA sin licencia de entidad de pago.** Por el momento, **su incursión en el mundo financiero se limita a Apple Pay. Mediante esta plataforma colabora con la banca**, facilitando la transacción entre el cliente y las entidades financieras

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

Baidu 百度

Perímetro asiático

Esta BigTech puede considerarse el equivalente chino de Google. Para poder competir con las otras dos grandes empresas asiáticas, Alibaba y Tencent, **ha creado una joint venture con la entidad financiera China Citic, el séptimo mayor banco del país, para desarrollar Ai Bank, un banco online que ya ha recibido la aprobación del regulador chino**.

Futuro

Baidu pretende aprovechar el BigData y la Inteligencia Artificial para ofrecer sus servicios mediante Internet, sustituyendo, así, a las sucursales físicas.

阿里巴巴 Alibaba.com™

Perímetro asiático

Se trata de una de las mayores empresas de comercio electrónico del mundo. Con el paso del tiempo ha diversificado la oferta de sus productos entrando en el sector financiero chino, al obtener una licencia como entidad de pago vía móvil. La BigTech ha creado **Alipay, una de las plataformas de pago más usadas en el continente asiático**, que cuenta con 520 millones de usuarios. La aplicación también permite realizar otras operaciones (como por ejemplo: realizar los pagos de luz, agua, o comunidad; alquiler de bicicletas compartidas; solicitar un taxi,…)

Futuro

Comprobado el éxito del sistema de pago vía móvil en Europa y la movilidad de la población china, derivada del turismo, pretenden expandirse internacionalmente. A principios de año, en España, han llegado a un acuerdo con El Corte Inglés para realizar en sus establecimientos pagos vía móvil a través de su plataforma Alipay.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

Tencent 腾讯

Perímetro asiático

Tras ofrecer juegos (representan un tercio de sus ingresos), música y servicios de mensajería (WeChat), ha entrado en el sector financiero obteniendo una licencia que le autoriza para actuar como entidad de pago vía móvil. Mediante un simple mensaje, con su aplicación WeChat, sus usuarios pueden enviarse dinero.

Además, la BigTech tiene una participación del 30% en el banco virtual denominado WeBank, entidad que ofrece servicios, principalmente, a consumidores individuales y a pequeñas empresas.

Futuro

Su objetivo es trasladar su negocio de pagos vía móvil al resto del mundo. Prueba de ello es el acuerdo de licencia de patentes que alcanzaron el año pasado con Google.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

Cuadro resumen:

Empresa	Licencia Europea/Nacional	Licencia en otras geografías	Servicios ofrecidos
Google	✓	✓	– **Google Pay:** Pagos online – **Tarjetas de débito** – **Préstamos**
amazon	✓	✓	– **Amazon Pay:** Servicio de intermediación para realizar pagos online – **Préstamos a vendedores asociados**
facebook	✓	✓	– **Messenger Pay:** Envío de dinero entre sus usuarios
		✓	– **Apple Pay:** Pagos a través de sus dispositivos en colaboración con los bancos
Baidu 百度		✓	– **Ai Bank:** Préstamos a particulares y pequeñas empresas
阿里巴巴 Alibaba.com		✓	– **Alipay:** Pagos y envío de dinero a través de móvil
Tencent 腾讯		✓	– **WeChat:** Envío de dinero a través del móvil – **WeBank:** Banco virtual

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

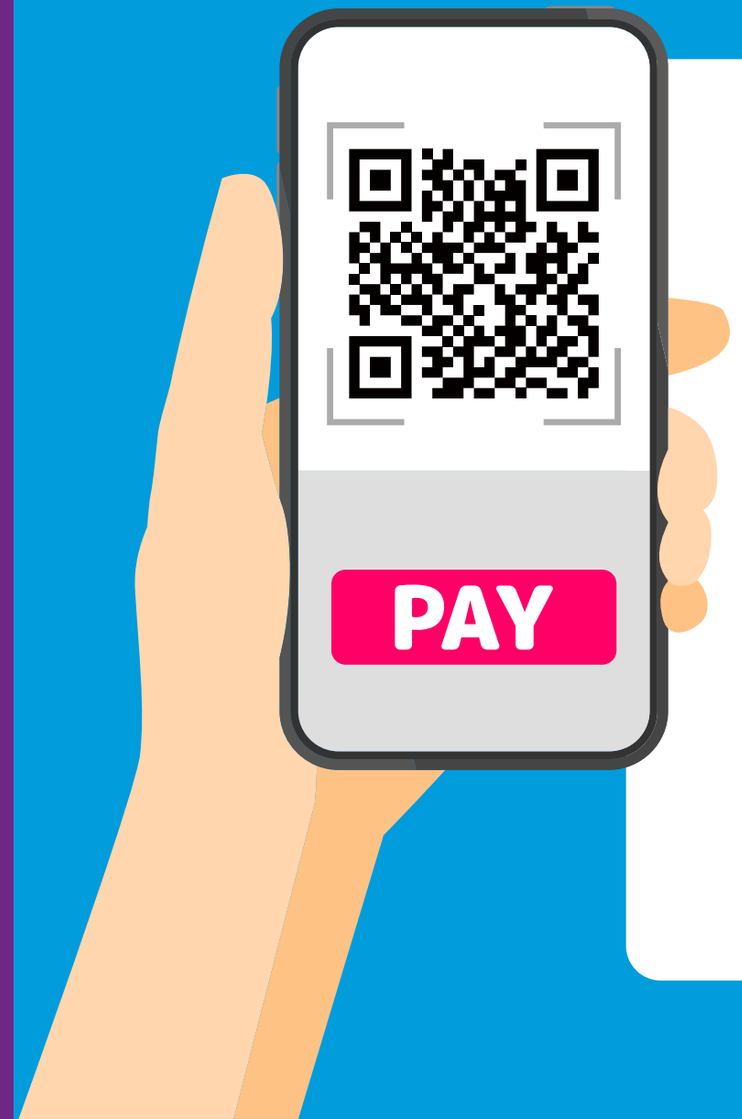
04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

El auge del pago con el móvil en China



Un ejemplo de la rapidez con la que las empresas de tecnología pueden incorporarse a las finanzas se puede encontrar en el mercado de pagos asiático

Desde que el teléfono móvil llegó a las vidas de los ciudadanos, su uso ha aumentado continuadamente, así como las prestaciones de los mismos. Hoy en día desde un Smartphone pueden realizarse todo tipo de gestiones, desde hacer una llamada, consultar el tiempo e incluso realizar pagos.

Este último ejemplo, realizar pagos a través del móvil en lugar de utilizar dinero en efectivo o tarjetas de crédito/débito es un método en al alza que las BigTech han sabido aprovechar.

En China los gigantes tecnológicos Alibaba y Tencent han llegado a monopolizar el sistema de pagos mediante la implantación de pagos vía móvil, a través de los cuales el cliente genera un código QR por medio de una aplicación y el cajero la escanea para aceptar el pago. Este sistema es cada vez más utilizado por los comercios, ya que se evitan los gastos derivados del datáfono y las relaciones con el banco.

Las consecuencias de esta revolución móvil no las sufren únicamente los bancos y los proveedores de tarjetas, el dinero en efectivo también está desapareciendo progresivamente. La mayoría de los chinos sale a la calle sin llevar ni un yuan encima, un 14% de la población según una encuesta de Ipsos y Tencent-, mientras que un 26% acarrea menos de 100 yuanes (13 euros). Es más, el auge de este nuevo medio de pago es tal, que muchos establecimientos se han negado a aceptar dinero en efectivo y algunos fijan los precios para recibir un importe exacto de billetes. Por esta razón, el Gobierno Chino y el Banco Central Chino han decidido intervenir para regular esta situación.

Con ambas firmas repartiéndose respectivamente el mercado en un 54% y 39%, el pago con móvil en China ascendió el año pasado a 118,7 billones de yuanes (15 billones de euros).

El 92% de los chinos nacidos tras 1990 paga únicamente online

El Diario Vasco

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

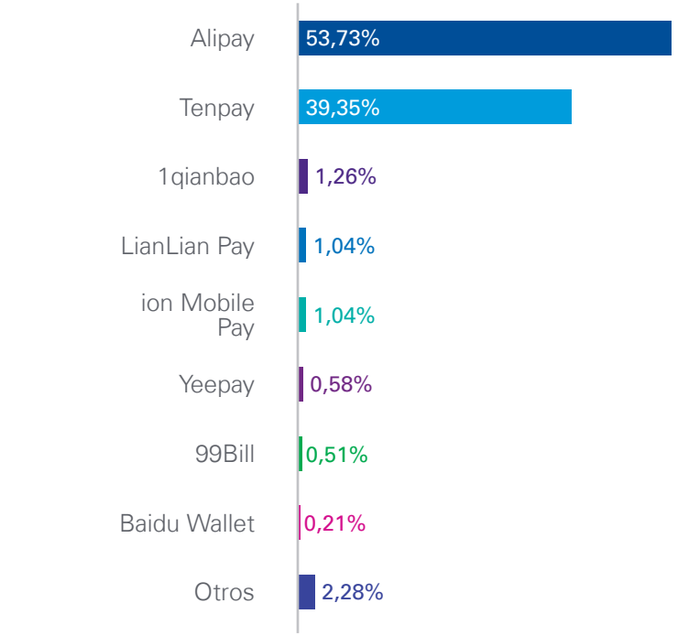
3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

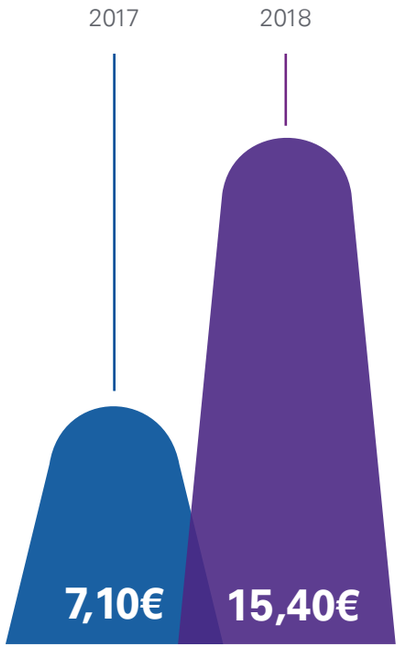
06 La visión de los expertos

Cuota de mercado de los principales proveedores de pagos móviles de terceros en China a partir del tercer trimestre de 2017



Fuente: Statista

Crecimiento de pagos vía móvil en China (billones de euros)



Fuente: Statista

De los 724 millones de usuarios de móviles que hay en China, más del 35% abona habitualmente sus compras con Alipay y WeChat, mientras que un 31,8% sigue prefiriendo pagar en efectivo o con una tarjeta de crédito

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

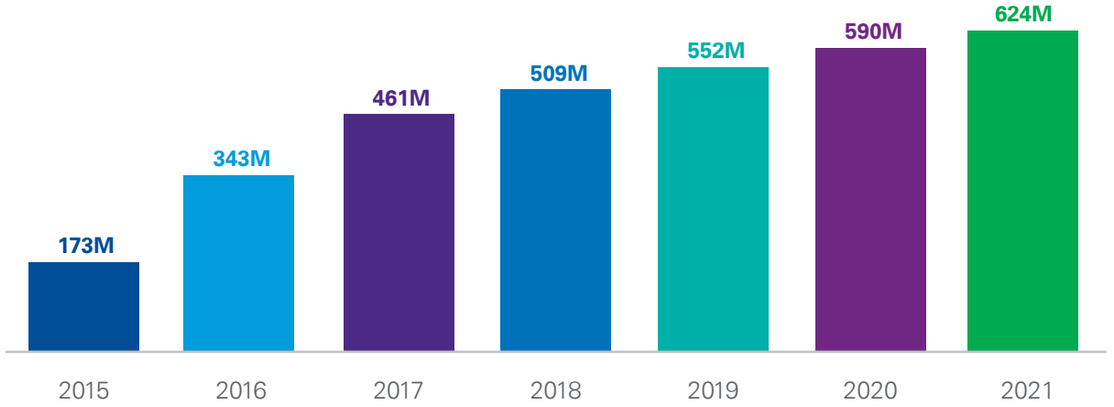
04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

Número de usuarios de pagos vía móvil en China



Fuente: eMarketer

Desde 2015, los pagos móviles vienen creciendo a un ritmo anual del 100% y seguirán aumentando en el futuro. Frente al uso masivo de estos métodos por parte de los jóvenes, más predispuestos a las nuevas tecnologías, se encuentra la población de mayor edad, más reticente a los adelantos tecnológicos. Asimismo, destaca como esta tendencia no se muestra únicamente en los núcleos urbanos, sino que el pago con móvil también se está generalizado en el mundo rural, que generó una tercera parte de las transacciones el año pasado.

Como conclusión, resulta asombroso cómo las grandes empresas tecnológicas han cambiado los hábitos de la población, hasta el punto en el que es posible visualizar un futuro donde el dinero no sea más que un número anotado en una pantalla.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

3.2.3 Ventajas y desventajas del BigTech Banking

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

Esta incursión de las BigTech en los servicios financieros puede generar una serie de ventajas y desventajas para el sector financiero tradicional y para la sociedad en su conjunto:

Ventajas

1. La aparición de las BigTech en el sector financiero ha servido de estímulo para innovar, flexibilizar y agilizar el sector bancario consiguiendo redirigir el foco a los clientes para mejorar su experiencia de usuario.

2. Una mayor competencia en la oferta de servicios financieros puede beneficiar a los consumidores al ampliar las opciones y la comodidad de los servicios.

3. Se pueden reducir los costes para los clientes, porque el modelo de negocio de las plataformas digitales es ofrecer servicios gratuitos, por los que los bancos sí cobran. Mayoritariamente el objetivo de las BigTech no es conseguir mayores ingresos, sino mejorar su cadena de valor y monetizar la información del cliente mediante la venta de productos y publicidad.

Desventajas

1. Las grandes fortalezas de la banca (seguridad, privacidad y cumplimiento) son cada vez más importantes y difíciles de replicar por parte de las BigTech, como se ha visto en algunos casos recientes en los que la garantía y protección de los datos de sus usuarios se han visto perjudicados.

2. Para hacer frente al incremento de competencia, las entidades tradicionales pueden optar por flexibilizar las normas de préstamo de manera demasiado laxa y comenzar a asumir riesgos mayores para mantener márgenes, lo que supondría un riesgo para la estabilidad financiera.

3. A medida que sigan incrementando los requisitos de potencia de procesamiento de datos y de conectividad ininterrumpida, la dependencia de suministradores de servicios de datos crecerá exponencialmente. En consecuencia, cualquier fallo operativo, ciberincidente o situación de insolvencia podría poner en dificultades la actividad de varias instituciones financieras.

Facebook, Twitter o Google protagonizaron algunos escándalos en 2018. Si pretenden que los usuarios confíen en ellos, necesitarían tomar medidas como proteger mejor los datos, luchar contra las noticias falsas o impulsar la diversidad.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

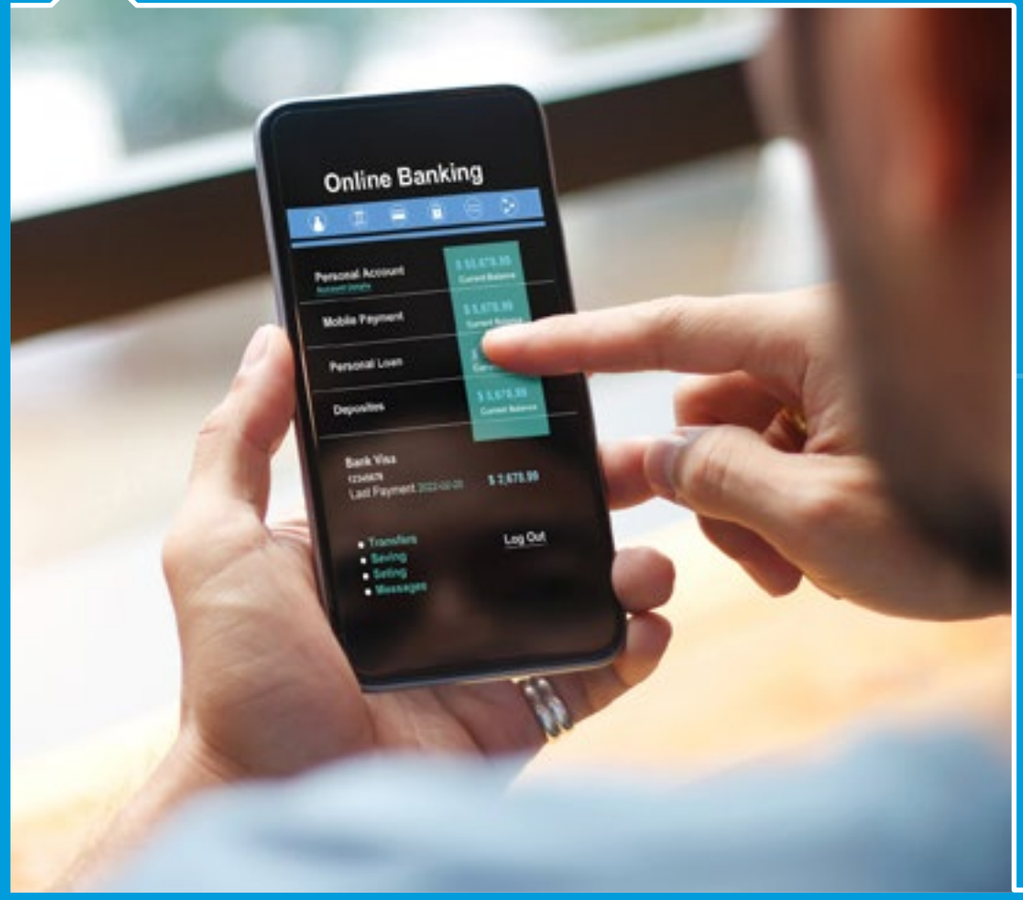
› 3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?



Para dar respuesta a esta cuestión, es necesario profundizar en la situación actual del sector financiero tradicional respecto a las grandes empresas tecnológicas. En este sentido, se incluye a continuación una comparativa cuantitativa y cualitativa de los principales bancos españoles respecto a las principales BigTech.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

› 3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

3.3.1 Comparativa Banca vs BigTech

La economía digital, debido a su especial naturaleza, beneficia el crecimiento de las grandes compañías tecnológicas que operan en redes globales con inmensas cantidades de datos

Su rápida consolidación se fundamenta principalmente en que, gracias a su posición de dominio, son capaces de controlar e impedir la entrada de nuevos competidores. Además, existen importantes barreras de entrada para los nuevos actores, ya que la mayor parte de los usuarios prefieren plataformas que ya cuentan con una gran red de personas, lo que hace muy difícil a los potenciales competidores ganar escala.

En los últimos 20 años se ha ido estableciendo una hegemonía de las compañías tecnológicas en el mercado mundial. **A pesar de la relevancia e importancia histórica de las empresas del sector financiero, las BigTech han conseguido superar en un relativo corto periodo de tiempo sus cifras.**

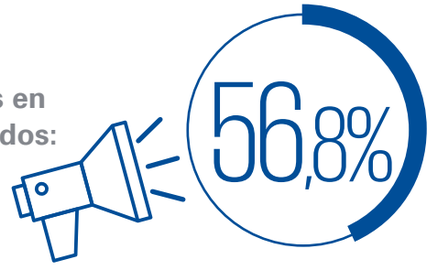
Como ejemplo, se puede observar cómo **en el top 10 del ranking de las 100 empresas con mayor capitalización bursátil emergen siete firmas tecnológicas**. Tras las tecnológicas, se sitúan el sector financiero, las farmacéuticas y las empresas de energía. La primera entidad financiera española del listado es el Banco Santander, que se encuentra en el puesto 116, con una capitalización de 77.768 millones de euros.

Google

Cuota de mercado de las búsquedas en internet:

Google + facebook

Cuota de los ingresos publicitarios en Estados Unidos:



La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

› 3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

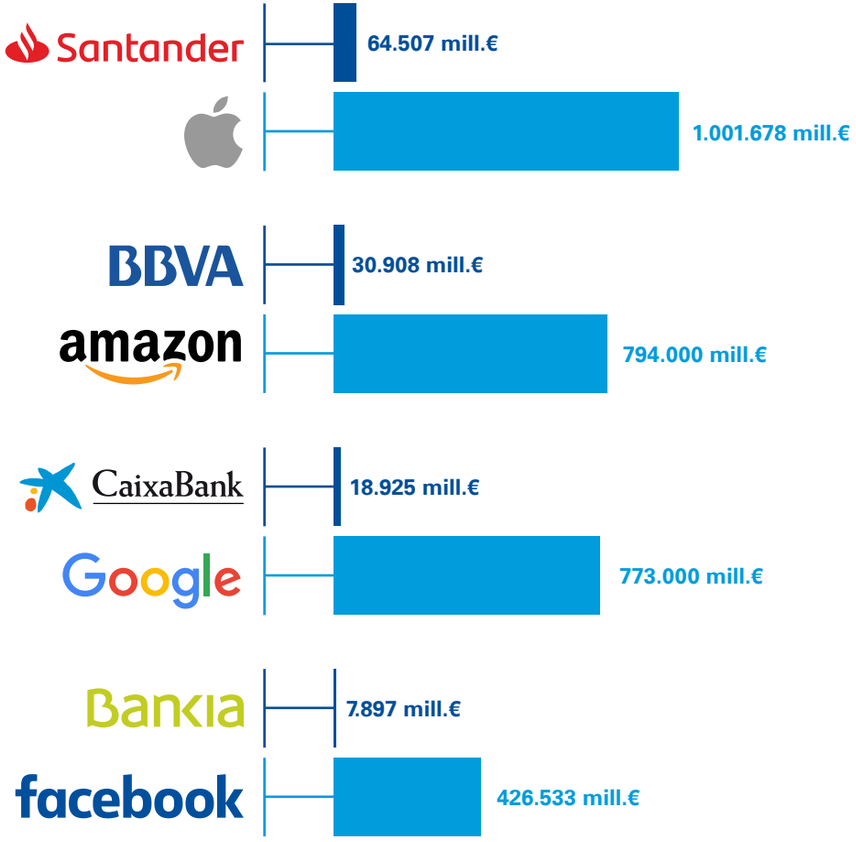
05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

A continuación, se muestra la capitalización y los beneficios de las cuatro grandes entidades financieras españolas frente a las GAFA en el año 2018:

Capitalización Banca vs GAFA (millones de euros)



Fuente: GAFA (Bloomberg) y Banca Española (Páginas web propias)

Banca	Beneficios		Nuevas Tecnologías
Santander	7.810 mill.€	52.200 mill.€	**Apple**
BBVA	5.324 mill.€	26.856 mill.€	**Google**
CaixaBank	1.985 mill.€	20.043 mill.€	**Facebook**
Bankia	703 mill.€	8.800 mill.€	**Amazon**

Fuente: Banca Española (Statista) y GAFA (web propias).

Como puede observarse tanto por **capitalización como por beneficios, las principales empresas tecnológicas globales cuentan con un tamaño muy elevado, superior al de cualquier entidad financiera en el mundo.**

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

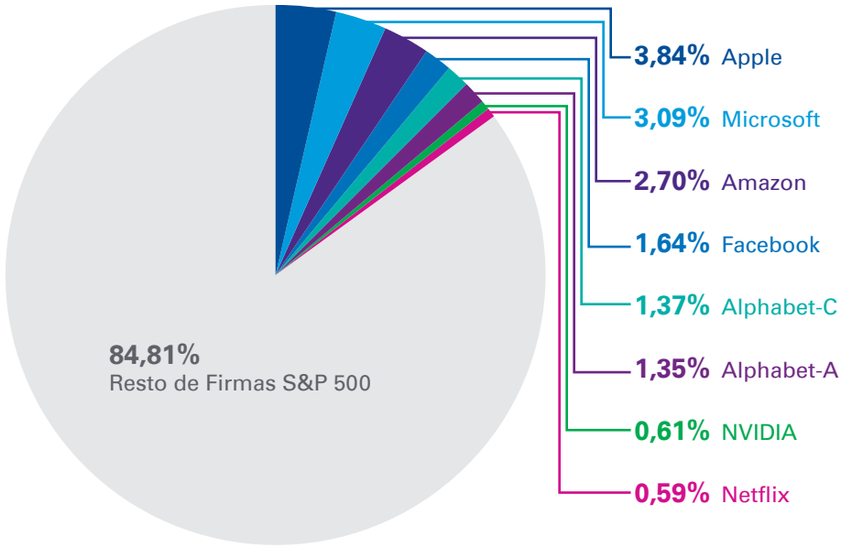
06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

Otro ejemplo más de la importancia de estas empresas en la economía mundial y, por tanto, en la sociedad, es su peso en el índice Standard & Poor's 500.

Las grandes empresas tecnológicas alcanzan entorno a un 25% de presencia en el ranking. Para hallar la primera empresa financiera, es necesario descender hasta la décima posición donde se sitúa el banco JP Morgan, el más grande del mundo por capitalización.

BigTech en S&P 500



Fuente: Slickcharts S&O 500 Companies by Weight, 28 de marzo 2018

Por otro lado, también resulta interesante **comparar la popularidad y reputación de bancos y BigTech**. Las personas perciben a las BigTech como empresas más cercanas y accesibles. Por el contrario, a raíz de la crisis financiera de 2008 la imagen pública de las entidades financieras quedó muy dañada, con la consiguiente pérdida de confianza por parte de sus clientes.

Top 10 marcas globales más valiosas

#1	Google	Tecnología	$ 302,063	+23%
#2		Tecnología	$ 300,595	+28%
#3	amazon	Retail	$ 207,594	+49%
#4	Microsoft	Tecnología	$ 200,987	+40%
#5	Tencent 腾讯	Tecnología	$ 178,990	+65%
#6	facebook	Tecnología	$ 162,106	+25%
#7	VISA	Pagos	$ 145,611	+31%
#8	McDonald's	Comida rápida	$ 126,044	+29%
#9	阿里巴巴 Alibaba.com	Retail	$ 113,401	+92%
#10	AT&T	Telecomunicaciones	$ 106,698	-7%

$ = Valor de marca US $MIL. % = Variación valor de marca 2018 vs. 2017
Fuente: Statista

Por estas razones, en el **top 10 de marcas globales más valiosas del año 2018 vuelve a destacar la superioridad de las BigTech,** y únicamente se puede encontrar a la compañía Visa como representante del sector financiero.

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

› 3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

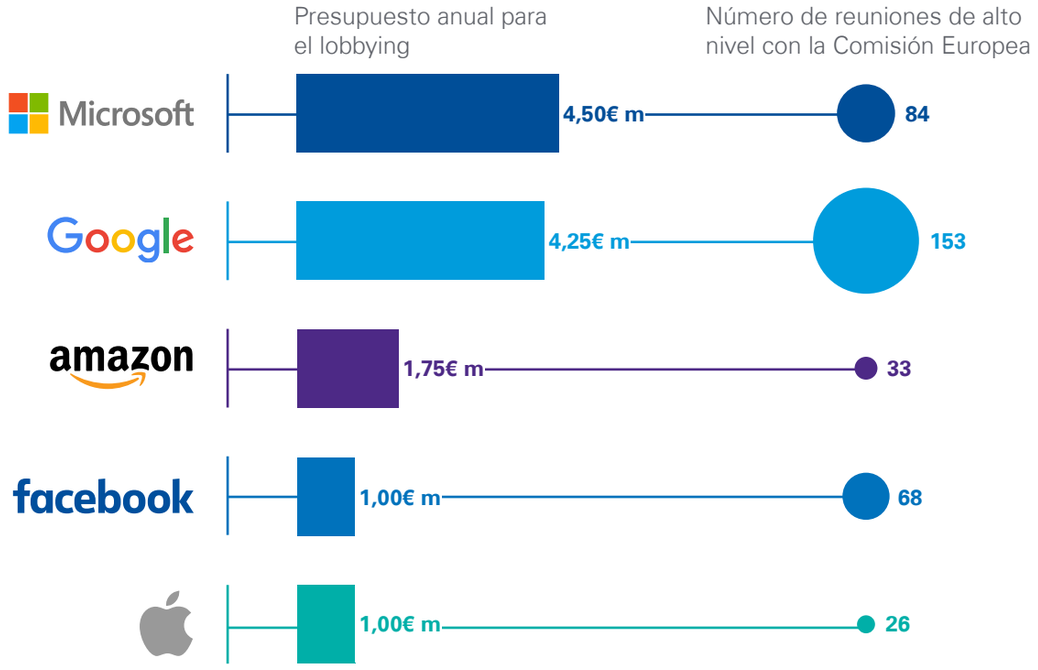
05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

Por estas razones, en el **top 10 de marcas globales más valiosas del año 2018 vuelve a destacar la superioridad de las BigTech,** y únicamente se puede encontrar a la compañía Visa como representante del sector financiero.

Como último ejemplo de la creciente hegemonía de las BigTech destaca el siguiente gráfico, en el que puede observarse el extraordinario presupuesto de sus lobbies en Europa, así como el gran número de reuniones a alto nivel mantenidas con la Comisión Europea.

Los gigantes de la tecnología de EE.UU. ejercen influencia en Europa
Presupuesto anual y número de reuniones con la Comisión Europea*



* A 23 de octubre de 2017
Fuente: Transparencia Internacional UE

Se puede concluir que la gran diferencia entre la banca mundial y las grandes empresas tecnológicas es que las primeras están más delimitadas geográficamente –a pesar de la notable internacionalización de algunas de ellas– y que las segundas son *players* que afrontan menos competencia a escala global

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

3.3.2 El ecosistema financiero del futuro

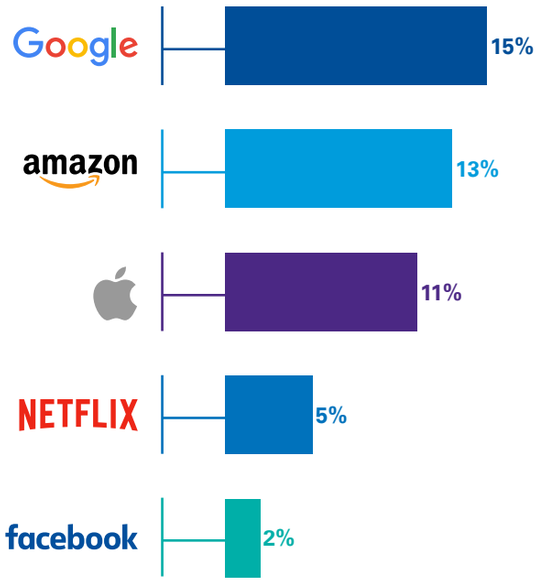
Los reguladores y los bancos centrales empiezan a preguntarse si las actividades de las BigTech, cuyas cifras superan a las de los mayores bancos a nivel global, supondrán una verdadera amenaza para el sector y/o para la estabilidad financiera

La llegada de las grandes empresas tecnológicas al mercado financiero ha dejado de ser una quimera. Como se ha señalado anteriormente, las BigTech han conseguido diversas licencias para poder operar como entidades de pago o de dinero electrónico y para otros servicios, incluidos los crediticios.

Si se atiende a las preferencias de los clientes, la irrupción de las grandes tecnológicas en el sector financiero apunta a que sí podrían constituir una verdadera amenaza para el sector. El motivo fundamental que alegan los clientes a esta predisposición es la excelente experiencia de cliente proporcionada por las tecnológicas, siendo las áreas que más valoran los clientes, la calidad del servicio, la simplicidad y el ahorro de tiempo.

El II Barómetro de Innovación Financiera (BIF), del Observatorio de la Digitalización Financiera de Funcas, recoge que **cada vez son más los usuarios de banca 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**. El 47% estaría dispuesto a abrir una cuenta con una de estas compañías, siendo la opción más deseada Google (un 15%), seguida de Amazon y Apple (13% y 11% respectivamente).

Preferencias de nuevos proveedores financieros



4 de cada 10 clientes de banca en España consideraría potencialmente abrir una cuenta con Google, Amazon o Apple

Sin embargo, si se atiende a las pretensiones de las BigTech, que no parecen interesadas en dedicarse al negocio bancario tradicional, todo apuntaría a que no deberían ser una gran amenaza. Así, cuando se les pregunta por su interés en convertirse en bancos, las Big Tech responden que no entra dentro de sus planes. Esta decisión está motivada, en gran medida, por las costosas obligaciones regulatorias que conlleva ser un banco, su elevada complejidad y baja rentabilidad.

No obstante, las grandes compañías tecnológicas sí están tratando de penetrar en aquellas parcelas de la actividad financiera en las que pueden conseguir sinergias con su negocio principal, mostrando un gran interés en los pagos y los datos asociados a los mismos.

Todo parece indicar que en el futuro, los datos serán la clave que marcará la relación entre los clientes y lo bancos y las BigTech, donde la privacidad será un aspecto fundamental (así lo atestigua la reciente encuesta del CIS en la que al 75% de los ciudadanos les preocupa la protección de sus datos). En este sentido, **la banca juega con algo de ventaja porque ha sido capaz de mantener hasta el momento**

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

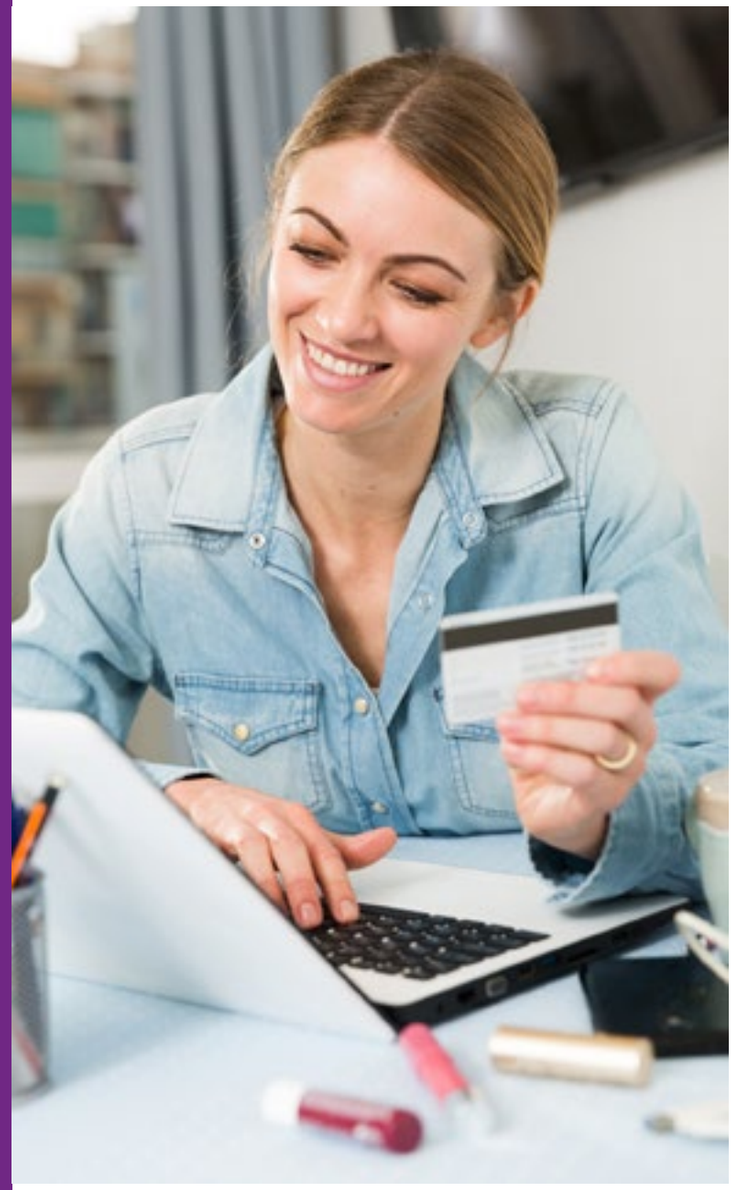
› 3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.



la privacidad de los datos de sus clientes. Sin embargo, la confianza de los usuarios en las grandes tecnológicas se está viendo erosionada por una combinación de explotación y brechas de privacidad.

A medida que se recupere la confianza del cliente en estas empresas tecnológicas, el riesgo que supone para los bancos su entrada en el negocio de servicios financieros aumentará. En juego no solo se encuentran los potenciales ingresos, sino la pérdida de la interacción directa con los clientes, así como de los valiosos datos que generan dichas interacciones.

Mientras tanto, el sector financiero debería aprovechar este tiempo para seguir evolucionando y adaptarse a las nuevas formas de interacción con sus clientes. Este proceso pasa por implicarse cada vez más en las vidas de las personas, personalizando su oferta, ofreciéndoles valor añadido, conocimiento sobre su dinero y sobre los datos que se generan a partir de sus interacciones financieras. Asimismo, también es necesario reforzar la confianza entre los clientes y el banco, que ha sido tradicionalmente su activo fundamental.

Para abordar este proceso, 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 para cooperar. **Las BigTech tienen la financiación, la escala y la capacidad para apoyar y acelerar la transformación del modelo de negocio de las entidades financieras tradicionales.**

¿Por qué les interesa cooperar?

Bancos

- Tienen fuertes bases de clientes, que confían en ellos para guardar de forma segura su dinero y sus datos más sensibles.
- Poseen un legado tecnológico que dificulta su transformación.
- Cuentan con las licencias necesarias para ofrecer servicios financieros.

BigTech

- Ofertan un enfoque de prestación integrada de servicios, tanto financieros como no financieros, como parte de una estrategia holística de compromiso con el cliente.
- Invierten continuamente en nuevas tecnologías.
- Demuestran un gran conocimiento de la mejor manera de tratar los datos para generar acciones comerciales con clientes.
- Pueden almacenar y procesar grandes volúmenes de datos de una forma mucho más eficiente que las instituciones financieras tradicionales.

Según un informe reciente de KPMG, **el 26% de las instituciones financieras ya se están asociando con uno o más gigantes tecnológicos**, y un 27% adicional indica que tiene previsto forjar tales asociaciones dentro de los próximos 12 meses.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

› 3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

Alianzas entre BigTech y bancos a nivel global y a nivel nacional

A nivel global, **Apple y Goldman Sachs** han colaborado para desarrollar una nueva tarjeta de crédito* conjunta afiliada a Apple Pay. La BigTech ha buscado un socio que comparte su mismo enfoque de experiencia de usuario, y que ya cuenta con un amplio conocimiento del sector financiero y su entorno regulado.

- Para Apple supone una oportunidad para promover de forma cruzada su negocio de pagos móviles.
- A Goldman Sachs esta alianza le permitirá diversificar sus ingresos hacia el área de banca minorista, ofreciendo créditos especiales a los que busquen comprar productos de Apple.

Por otro lado, **Amazon ofrece créditos a pequeñas y medianas empresas** que venden en su plataforma a través de su programa **Amazon Lending en alianza con Bank of America**. Asimismo, recientemente **ha iniciado conversaciones con JP Morgan Chase y Capital One**, para crear un producto similar a una cuenta corriente, en un intento de fortalecer las relaciones con sus millones de clientes y de atraer a aquel público que no tiene tarjeta de crédito o débito.

A nivel nacional, se pueden encontrar alianzas principalmente en el mercado de pagos. En la actualidad los principales bancos españoles han llegado a distintos acuerdos con las grandes compañías tecnológicas, Apple, Google y Samsung, para que sus clientes puedan pagar sus compras a través del móvil en los comercios con un TPV sin contacto o "contactless", permitiendo el uso de sus tarjetas a los sistemas de pago.

Por último, destacar la reciente **colaboración entre Telefónica y CaixaBank, que permite a la primera ofrecer créditos rápidos. A través de la nueva plataforma Movistar Money**, ofrece préstamos al consumo con el que los clientes de la compañía pueden obtener de forma sencilla y en menos de 48 horas un crédito de hasta 3.000 euros, sin documentación ni comisiones de apertura o de estudio.

Banco	Apple Pay	Samsung Pay	Google Pay
Abanca	✓	✓	✓
Banca March	✓		✓
Banca Pueyo			
Banco Caixa Geral			
Banco Caminos			
Banco Sabadell	✓	✓	
Banco Santander	✓	✓	
Bankia	✓	✓	✓
Bankinter	✓	✓	✓
Bankoa			
BBVA	✓	✓	✓
Caixa Enginyers	✓		
Caixa Ontinyent	✓	✓	✓
CaixaBank	✓	✓	
Caja Rural	✓		✓
Colonya - Caixa de Pollença	✓		
Deutsche Bank	✓	✓	
EVO Banco	✓		✓
Ibercaja	✓	✓	✓
imaginBank	✓	✓	
ING	✓		
Kutxabank	✓	✓	✓
Laboral Kutxa	✓		
Liberbank	✓	✓	✓
Mediolanum	✓		✓
Openbank	✓	✓	✓
Sabadell	✓	✓	
Unicaja	✓	✓	✓

Actualizado a diciembre de 2019

* Más detalle en el apartado: 3.2.2 BigTech Banking, las grandes compañías tecnológicas amplían sus horizontes

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

› 3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

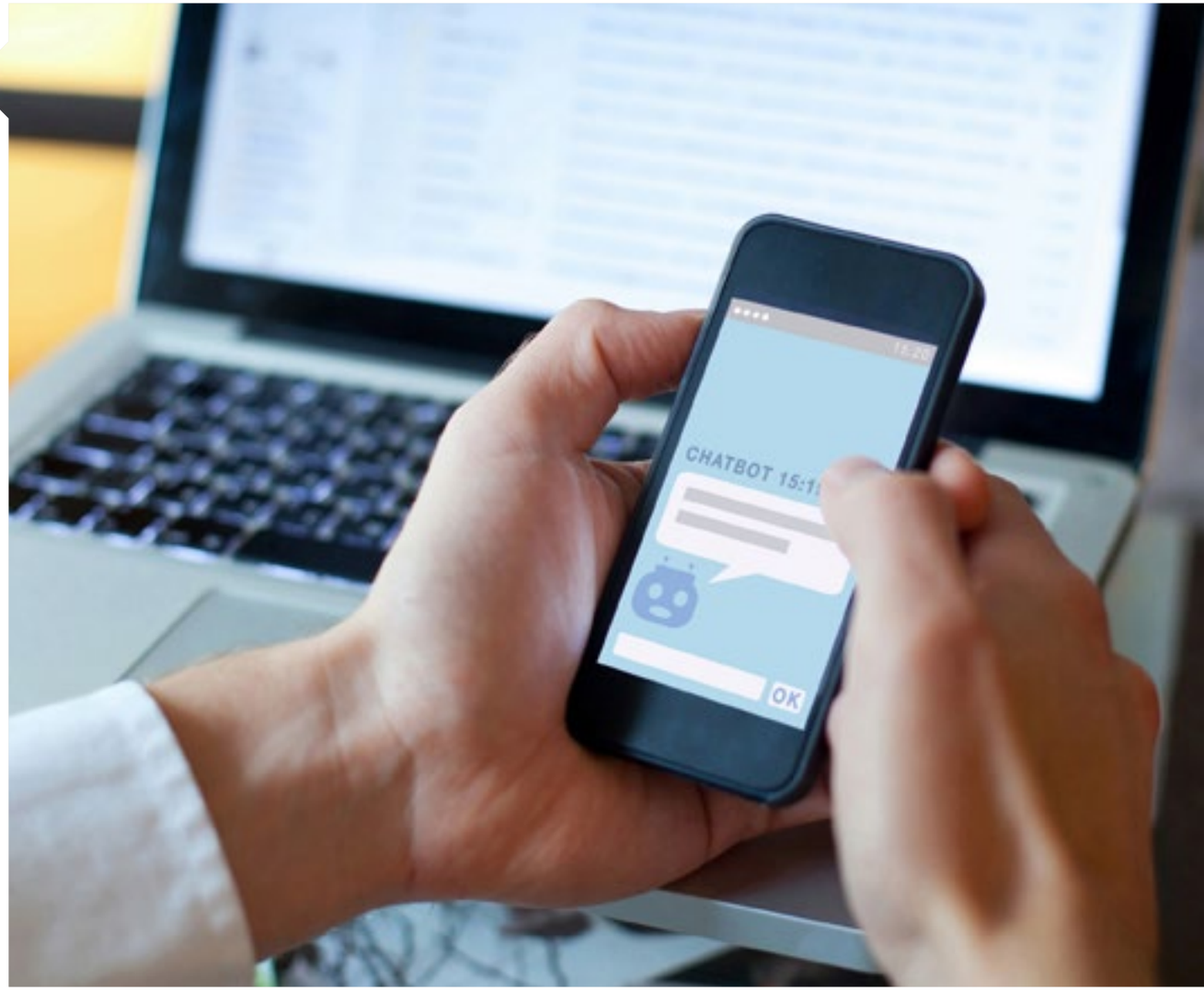
05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

En conclusión, el sector financiero avanza hacia un escenario en el que surgirán modelos de negocio innovadores y nuevas formas de interaccionar con los usuarios, gracias al uso de los datos y la tecnología

En este ecosistema en evolución se dan cita diversos actores, desde las entidades más tradicionales y sus spin-offs hasta bancos digitales, empresas Fintech, o las propias BigTech, y en el que la **colaboración parece el camino más adecuado para poder evolucionar de un enfoque centrado en el producto a un modelo centrado en el cliente, el cual pasará a contratar servicios financieros de mejor calidad y más ajustados a sus necesidades.**



KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

› 3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

3.3.3 Retos del sector financiero español

Los bancos españoles deben continuar avanzando en su transformación digital para seguir siendo competitivos, aunque este proceso se ha visto relegado en ocasiones por necesidades más acuciantes

España cuenta con un sistema bancario líder a nivel internacional. La capacidad del sector bancario para adaptarse a las nuevas demandas de la economía digital determinará sus opciones de mantener su liderazgo frente a otros sistemas financieros.

En la actualidad, los bancos se están enfrentando a numerosos desafíos:

- La digitalización, ya sea a través de su propia innovación o con alianzas con las Fintech y BigTech.
- La irrupción de nuevos jugadores, que como se ha mencionado anteriormente, supone a la vez un reto, porque ayuda a los bancos a poner de nuevo su foco en los clientes promoviendo su digitalización, y una oportunidad de colaboración.
- La entrada en vigor de la directiva europea de pagos PSD2.
- La puesta en marcha del Sandbox.
- Nuevas tendencias como el uso del Blockchain.
- Necesidad de ser más eficientes yendo más allá en la bajada de los costes y la capacidad instalada.
- Acelerar la reducción de activos improductivos continuando con la venta de carteras.
- Fusiones bancarias como vía para mejorar la rentabilidad y la solvencia del sector.

Entre estos grandes retos estructurales, que afectan actualmente al sector financiero, **la transformación digital en su más amplio sentido es, sin duda, uno de los más trascendentes para el futuro de las entidades.**

En primer lugar, la transformación digital **deriva de la propia evolución de los clientes bancarios**. En porcentajes variables, pero ya claramente en el entorno del 50%, se han incorporado decididamente al mundo digital y realizan la mayor parte de las transacciones bancarias a través de canales no presenciales. Estos porcentajes crecen a gran velocidad se estima que se alcanzará el 80% en poco tiempo. Esta evolución requiere que los bancos estén preparados para atender de forma eficiente estos nuevos canales de demanda y que puedan comercializar a través de ellos, la totalidad, o la mayor parte, de sus productos y servicios.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

3.1 Antecedentes

3.2 La irrupción de las BigTech en el Sector Financiero

3.3 BigTech, ¿oportunidad o amenaza?

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

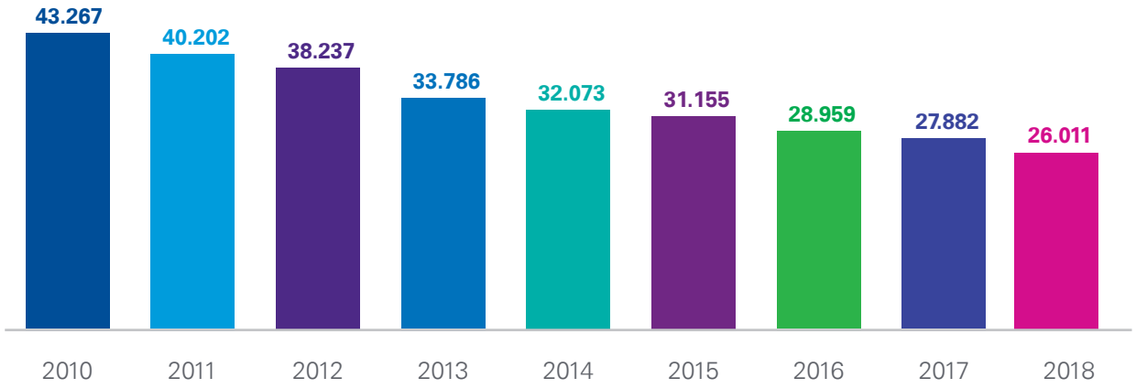
06 La visión de los expertos

Además deben proporcionar a sus clientes una experiencia grata, comparable a la que ofrecen otros proveedores de servicios, competidores o no, de los bancos tradicionales.

En segundo término, la banca tiene ante sí el reto de **recuperar rentabilidad, ahora mismo mermada por los bajos tipos de interés y la elevada carga de los activos improductivos, entre otros costes. Por esta razón, la transformación digital es un imperativo del contexto actual.** Los bancos tienen que aumentar su eficiencia disminuyendo sus costes y, para ello, la apuesta por la automatización de procesos y la digitalización puede ser un eficaz aliado. Aunque los bancos hayan avanzado con rapidez en la transformación de su *front office*, al objeto de ofrecer a sus clientes el acceso a sus servicios a través de esos nuevos canales, también es necesaria e imprescindible la transformación del *back office*, la estructura operativa de las entidades. El problema reside el gran esfuerzo e inversión, en actualizar los sistemas y procesos, que deben realizar los bancos para acometer una transformación real y efectiva.

Para hacer frente a estos desafíos, **las entidades no cesan de intentar reducir gastos.** Para ello, entre otras medidas, han reducido sus plantillas en 83.383 trabajadores entre el 2008 y el 2017, y han disminuido sus oficinas un 43%, hasta las 26.011 del 2018.

Evolución anual del número de oficinas del sistema bancario en España desde 2010 hasta 2018



Fuente: Statista

Durante varios años, con estas medidas la banca española ha mejorado su eficiencia, hasta llevar los ratios al entorno del 50%. Sin embargo, a pesar de sus esfuerzos, esta tendencia se ha estancado en los últimos meses. Los bancos **cuentan todavía con una estructura de costes pesada, sobre todo si se compara con los nuevos competidores digitales.** El actual grado de penetración de las nuevas tecnologías en España es comparativamente reducido, y aún existe una extensa red de oficinas bancarias en nuestro país, por lo que **se presenta un amplio 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 sus accionistas.**

Para ello, **es necesario que los reguladores vigilen los riesgos emergentes y tomen medidas cuando sea necesario.** Resulta imprescindible asegurar un entorno competitivo adecuado con reglas neutrales para todos los participantes de la industria de servicios financieros, ya sean nuevos players o bancos tradicionales, y **encontrar una solución regulatoria flexible que permita la innovación necesaria en el ámbito financiero**, compatible con los principios básicos de la protección al consumidor, la estabilidad financiera y la integridad del mercado.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

4.1 Bankia

4.2 CaixaBank

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

04

La visión de la banca española

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

› 4.1 Bankia

4.2 CaixaBank

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

Bankia

El banco español con sede en Valencia y Madrid se creó en julio de 2010 en Madrid por la integración de siete cajas de ahorros -Caja Madrid, Bancaja, Caja Canarias, Caja Ávila, Caixa Laietana, Caja Segovia y Caja Rioja-. Tras su salida a Bolsa, en julio de 2011 y en medio de una profunda recesión económica, el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) nacionalizó el 100% de la entidad, que pasó en mayo de 2012 a estar presidida por José Ignacio Goirigolzarri. A día de hoy cuenta con una capitalización de 8.320 millones de euros.

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

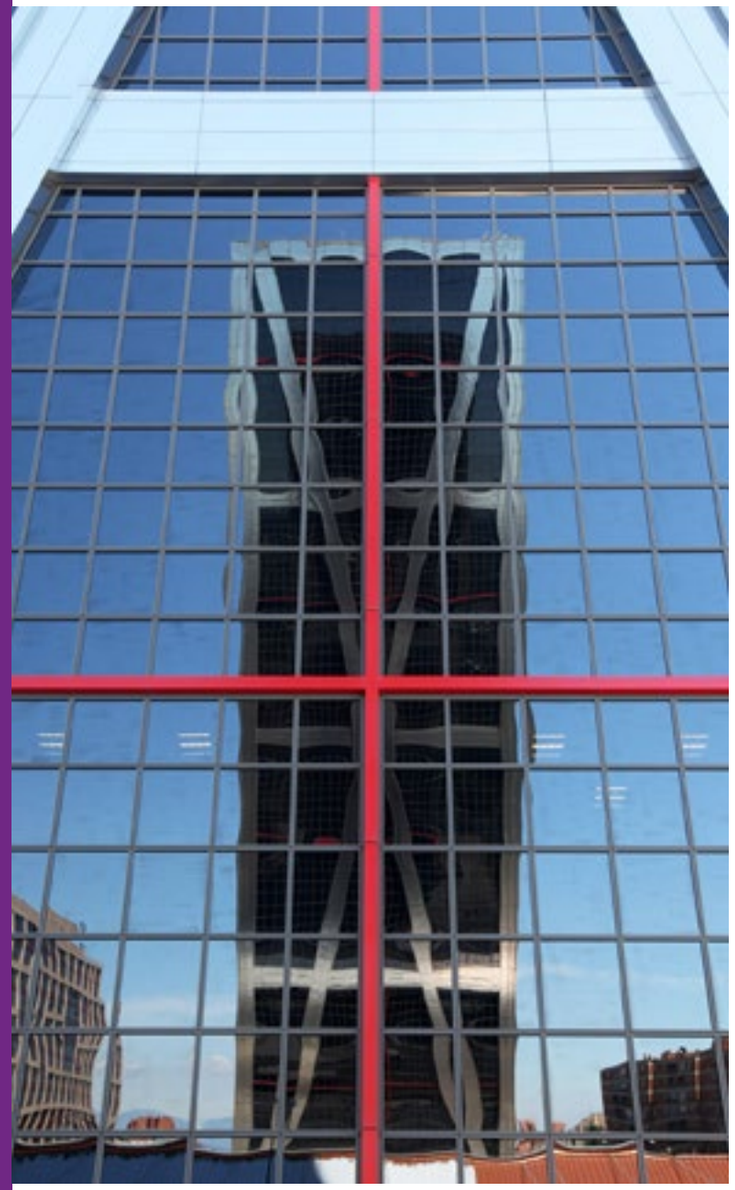
04 La visión de la banca española

› 4.1 Bankia

4.2 CaixaBank

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos



1. ¿Cómo ve su entidad el fenómeno BigTech Banking? ¿Considera que son realmente una amenaza para el sector financiero?

Entendemos que serán jugadores fuertes especialmente en el mundo de los medios de pago. En ese campo se han posicionado ya tanto Apple,como Google, Samsung y otras más. Las capacidades de Amazon en este terreno, que aún no ha explotado, son evidentes.

Por tanto, sí, serán competidores destacados.

2. ¿Qué medidas o acciones está adaptando su entidad respecto a este fenómeno?

Dos vectores: desarrollar los canales propios con una experiencia de usuario excelente, y realizar acuerdos de colaboración con cada una de ellas en materia de pagos, para facilitar al cliente su elección.

3. ¿Al ser el sector financiero un sector regulado, cree que existe una desventaja de la banca respecto a estos players tecnológicos?

De momento parece clara la desigualdad en la exigencia regulatoria. El regulador parece más interesado en favorecer la competencia en esta primera fase.

4. ¿En este escenario, cómo ve el impacto de la nueva regulación en materia de pagos, PSD2?

Lo vemos como una oportunidad. Si bien, es cierto, que abre la información de los clientes de los bancos a las nuevas figuras de iniciadores y agregadores de pagos, lo cierto es que ordena la actividad anterior de ciertas compañías que accedían a través del *scree scraping* y ahora ese mundo se regula, se le dota de seguridad y garantías, y permite a las entidades utilizar también esa información.

5. ¿Qué opina de la frase de Bill Gates "Banking is necessary, Banks are not", cree que vaticina la desaparición de la banca por sustitución de otros players como las BigTech?

Parece una frase afortunada, pero no la creo profética. Una frase genial, como no podía ser de otra forma viniendo de quien viene.

Creo que los límites regulatorios, pero también la amplitud y especialización de las líneas de negocio bancario, no posibilitarán la asunción global de los servicios financieros por plataformas puramente tecnológicas.

6. ¿Cómo ve su entidad a las nuevas generaciones de clientes, la denominada generación Y? ¿Cómo se está preparando su entidad ante la llegada de esta nueva generación de clientes?

La adaptación de los canales remotos es el primer requisito. La defensa y protección de la privacidad sigue siendo un punto diferencialmente fuerte en la relación del cliente con los bancos.

Y, desde luego, trabajamos constantemente en mejorar la experiencia de usuario física.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

4.1 Bankia

› 4.2 CaixaBank

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

CaixaBank

CaixaBank es un banco español fundado en Barcelona en 2011 por la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona (La Caixa), la cual aportó los activos y pasivos del negocio bancario de la misma. A 31 de diciembre de 2018, los activos de CaixaBank eran de 386.622 millones de euros, siendo la tercera entidad financiera española por volumen de activos. Esa misma fecha, contaba con 5.110 oficinas, 37.440 empleados y 15,7 millones de clientes.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

4.1 Bankia

› 4.2 CaixaBank

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

1. ¿Cómo ve su entidad el fenómeno BigTech Banking? ¿Considera que son realmente una amenaza para el sector financiero?

Las grandes multinacionales tecnológicas, conocidas como las BigTech, se están posicionando como un nuevo competidor en el sector financiero. Los principales factores por los cuales representan una amenaza son debido a que disponen de gran capacidad, tamaño y de una enorme red de clientes que confían a estas empresas mucha información. Actualmente estas multinacionales ya han empezado a mostrar su presencia en el sector financiero tanto a nivel de inversión directa como indirecta. Por ejemplo, Google, Amazon, Apple, Intuit y Paypal han creado "Financial Innovation Now", una coalición que tiene como objetivo promover políticas que fomenten la innovación tecnológica en el espacio de los servicios financieros. De todas formas, los únicos casos de uso que podemos observar actualmente están relacionados al mundo de la transaccionalidad, concretamente el de pagos.

No obstante, cabe destacar que estas multinacionales vienen de sectores muy diferentes y en los que como comentábamos previamente, su principal fortaleza recae en su enorme red de clientes y volumen de información. En este sentido, es importante tener en cuenta que la confianza es un factor clave para poder llevar a cabo la prestación de servicios financieros de manera satisfactoria. Ante este entorno cabe destacar que aun y con el gran hype de las BigTech, un estudio elaborado por el BAI Banking Outlook, identificó que los consumidores confían considerablemente más en su banco principal que en las BigTech. En este caso, los bancos deben destacar y fortalecer con sus clientes este factor, sin dejar de adaptarse a las nuevas tendencias y necesidades de los clientes para mantener una propuesta de valor atractiva para los consumidores.

2. ¿Qué medidas o acciones está adaptando su entidad respecto a este fenómeno?

La innovación junto con la experiencia de nuestros clientes ha sido un pilar fundamental en CaixaBank. El primer punto de nuestro nuevo plan estratégico 2019-2021 es la Experiencia del Cliente, lo que genera una ambiciosa aceleración de la transformación digital para lograr una mayor orientación al cliente y adaptarse a los nuevos comportamientos. Nuestro objetivo es ofrecer la mejor experiencia en todos los canales, siendo conscientes de la preferencia actual por una experiencia omnicanal.

En este sentido, CaixaBank pretende anticiparse a las necesidades cambiantes de nuestros clientes. Sin embargo, el cambio es constante y a un ritmo muy rápido, lo que desde nuestra perspectiva hace que sea fundamental adoptar la innovación como parte del ADN de las organizaciones para responder a los cambios y adaptarse a todos los nuevos desafíos. En este escenario el factor competitivo no estará basado en ser una BigTech sino en que la organización tenga la capacidad de ofrecer la mejor experiencia de cliente ofreciendo soluciones innovadoras y satisfaciendo las necesidades de los mismos.

3. ¿Al ser el sector financiero un sector regulado, cree que existe una desventaja de la banca respecto a estos players tecnológicos?

Sí. Por un lado, consideramos que normativas como PSD2 (por permitir a terceros acceder a datos de pagos) y GDPR (por introducir el derecho a la portabilidad, aunque con limitaciones) han generado una asimetría en la regulación de los pagos y los datos, ya que mientras que otros actores, como las BigTech, pueden acceder a los datos de las entidades financieras de forma automática y gratuita, no ocurre lo mismo a la inversa. De forma que en una eventual entrada de las BigTech al sector financiero, éstas podrían ofrecer servicios financieros contando con más datos de los que disponen las propias entidades, creando así una clara desventaja en contra de los actores tradicionales.

Por otro lado, las entidades financieras están sujetas a una regulación y supervisión estrictas en asuntos como la protección al consumidor (normas de préstamos responsables, publicidad y transparencia o gestión de reclamaciones), la normativa prudencial (especialmente en relación a los requisitos de capital por riesgos operacionales), la prevención del blanqueo de capitales y del fraude (KYC) o la identificación y mitigación de riesgos de seguridad y operacionales (reporte de incidentes, requisitos en la externalización). En estos ámbitos las empresas tecnológicas no están sujetas a gran parte de esa regulación o supervisión, y por tanto tienen capacidad de acceder al sector financiero

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

4.1 Bankia

› 4.2 CaixaBank

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

con más flexibilidad y menores costes de implementación de nuevas tecnologías.

Esta visión viene respaldada por organismos internacionales como, por ejemplo, el Banco de Pagos Internacionales (BIS), que en un informe publicado el 8 de abril titulado "BigTech and the changing structure of financial intermediation", ya admitía que uno de los factores que fomenta la entrada de las BigTech en el sector financiero es la falta de regulación. Tal y como relata el informe del BIS, si la regulación financiera no aplica equitativamente a las empresas tecnológicas que pretendan acceder a los servicios financieros, esto puede llevar a que actúen con menos costes y por tanto con una ventaja competitiva, y que ello les lleve también a una mayor toma de riesgos.

El BIS también ha publicado más recientemente, el 23 de junio, un artículo sobre los riesgos y oportunidades de la presencia de las BigTechs en el sector financiero, y en él admite que el crédito por parte de BigTech se ha expandido con más fuerza en aquellas jurisdicciones con regulación financiera más laxa, y que el objetivo de los reguladores debe ser el de cerrar las diferencias regulatorias entre BigTech y entidades financieras, para limitar el alcance del arbitraje regulatorio que aquellas pueden llevar a cabo. Según el BIS, el principio básico debe ser el de "misma actividad, misma regulación".

En definitiva, para eliminar la asimetría en la regulación aplicable a las BigTech y a entidades financieras tradicionales, será necesario ajustar el marco regulatorio actual.

4. ¿En este escenario, cómo ve el impacto de la nueva regulación en materia de pagos, PSD2?

La nueva regulación de PSD2 abre nuevas oportunidades para generar negocio, mejorar la experiencia de nuestros clientes y explorar nuevas maneras de generar *engagement*. En este entorno aparece el Open Banking, la posibilidad de crear nuevos negocios y ecosistemas digitales de APIs ofrecidas por los bancos. Open Banking está llamada a ser la tecnología más disruptiva en los próximos años debido al impacto directo que tiene en los modelos de negocio de los bancos.

En este sentido, las entidades financieras deben desarrollar un componente tecnológico clave: Bank as a Platform (BaaP). Según un estudio elaborado por Efma y Finastra, el 85% de las entidades está de acuerdo en que una plataforma tecnológica es clave para la nueva arquitectura y un 58% cree en el concepto BaaP para su adaptación a PSD2 y Open Banking.

La plataforma debe también ser una vía de monetización y será esencial para encarar los retos de futuras regulaciones. Desde CaixaBank hemos empezado aprovechar las oportunidades de este nuevo entorno con los agregadores para clientes particulares y empresas. Los agregadores permiten a los clientes visualizar de manera centralizada toda su información financiera y poder así gestionar y tomar decisiones con una mayor facilidad. Por otro lado, la integración de Booking, la plataforma de viajes líder a nivel global, en nuestra banca online. Desde julio del

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

4.1 Bankia

› 4.2 CaixaBank

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

2018 nuestros clientes tienen la posibilidad de reservar sus viajes con Booking directamente en nuestra banca online y disfrutar de descuentos exclusivos para clientes CaixaBank. Este servicio, fuera de los productos financieros tradicionales es un canal altamente valorado por nuestros clientes que a la vez genera un recurrencia elevada a nuestra banca online.

Hoy en día el éxito está en la innovación, no obstante, la mayoría de los bancos todavía no están dedicando muchos recursos para el reto que el Open Banking supone y que al mismo tiempo pone en riesgo la habilidad para seguir siendo competitivos.

5. ¿Qué opina de la frase de Bill Gates "Banking is necessary, Banks are not", cree que vaticina la desaparición de la banca por sustitución de otros players como las BigTech?

Esta frase refuerza con más ímpetu que la clave para sobrevivir y mantenerse como un referente en los servicios financieros está en ofrecer la mejor experiencia de cliente. El hecho de ser una BigTech de por sí no será el valor diferencial que determine si los bancos dejaran de ser necesarios. Esta decisión la tomaran los clientes a partir de la experiencia y la oferta que las organizaciones sean capaces de trasladar.

6. ¿Cómo ve su entidad a las nuevas generaciones de clientes, la denominada generación Y?, ¿cree que estarán más dispuestas a contratar productos y servicios financieros con las BigTech? ¿Cómo se está preparando su entidad ante la llegada de esta nueva generación de clientes?

En los últimos años han aparecido diferentes players en todo el mundo ofreciendo diferentes propuestas de valor pero con la tecnología como la base de la organización. Por ejemplo, los bancos Fintech ofertan productos sencillos, transparentes y sin costes. Inicialmente podría parecer que estas Fintech supusieran un gran reto para los bancos tradicionales, no obstante, han probado ser una oportunidad en el desarrollo de los mismos. En este sentido, recientemente instituciones financieras están colaborando o invirtiendo en algunos de estos nuevos players ya que ofrecen productos complementarios o soluciones que se pueden integrar en el core banking de los bancos más tradicionales.

Con el objetivo de dar respuesta al principal target de estos nuevos players y satisfacer las necesidades de las nuevas generaciones, CaixaBank lanzó imaginBank en enero del 2016, un neobanco para dar respuesta a las necesidades de los jóvenes nativos digitales. Actualmente, imaginBank cuenta con 1,33M de clientes. Entre algunas de las características de imaginBank, destacan la capacidad de realizar altas de clientes de una manera 100% online en tan solo unos minutos, la posibilidad de interactuar con una asistente personal de Inteligencia Artificial llamada Gina, la contratación 100% digital de préstamos personales y la Zona imaginers con descuentos y promociones exclusivas para los clientes de imaginBank para eventos, conciertos, entre otros. En este sentido, imaginBank permite a CaixaBank ofrecer una elevada personalización de productos, servicios y experiencias demandadas por las nuevas generaciones.

> El hecho de ser una BigTech de por sí no será el valor diferencial que determine si los bancos dejarán de ser necesarios. Esta decisión la tomarán los clientes a partir de la experiencia y la oferta que las organizaciones sean capaces de trasladar

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

5.1 Microsoft

5.2 Amazon

06 La visión de los expertos

05

La visión de las BigTech

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

› 5.1 Microsoft

5.2 Amazon

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

Microsoft

La digitalización del sector financiero

Microsoft es una empresa multinacional estadounidense, fundada el 4 de abril de 1975 por Bill Gates y Paul Allen. La compañía se dedica al sector de la informática, y tiene sede en Redmond (Washington, Estados Unidos). Desarrolla, fabrica, licencia y produce software para equipos electrónicos. Siendo sus productos más usados el Sistema operativo Microsoft Windows y la suite Microsoft Office. Tiene 134.944 empleados en más de 100 países diferentes y obtuvo unos beneficios de 35.050 millones de dólares durante el año 2018.

Lola Serrano | Directora de Banca y Seguros, Microsoft Ibérica

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

› 5.1 Microsoft

5.2 Amazon

06 La visión de los expertos

La tecnología está transformando profundamente la industria financiera. Lo único que está cambiando más rápido que la banca son las expectativas de sus clientes, que demandan experiencias digitales rápidas, sin fisuras, envolventes que satisfagan, e incluso anticipen, sus necesidades. Los clientes esperan que sus bancos se conviertan en bancos inteligentes.

En Microsoft vivimos muy de cerca la transformación del sector financiero y hemos establecido relaciones de *partnership* estratégico con las principales entidades bancarias del mundo, con el objetivo de acelerar su transformación digital y su capacidad competitiva.

El aspecto más importante en este proceso de digitalización de la industria financiera es la utilización de tecnologías como *cloud*, Big Data e Inteligencia Artificial, para generar un nuevo modelo de banca inteligente. Los proyectos de aplicación de estas tecnologías en bancos de todo el mundo se centran en tres áreas. La primera tiene que ver con la personalización. La aplicación de tecnologías de inteligencia artificial permite proporcionar un asesoramiento financiero personalizado mediante el uso de agentes inteligentes capaces de conocer e interpretar las preferencias concretas de cada cliente.

La gestión de riesgo es la segunda área de aplicación de inteligencia artificial en banca. Las soluciones de análisis y modelado de riesgo basados en Big Data, así como la aplicación de inteligencia de negocio a su análisis, están permitiendo a las entidades financieras manejar de manera óptima su nivel de exposición.

Por último, estamos asistiendo a la aplicación de tecnologías de inteligencia artificial en el área de atención al cliente. El uso de *chatbots* inteligentes entrenados para gestionar las incidencias más habituales atendidas en los *call centers* permite liberar tiempo de los gestores (hasta un 20%) que puede dedicarse a interacciones de más valor con los clientes.

Desde nuestra experiencia como socio tecnológico de entidades financieras en todo el mundo, asistimos al desarrollo de nuevos modelos de negocio que buscan reimaginar la experiencia del cliente, optimizar las operaciones a través de una mejor visión de los modelos de riesgo, y transformar la oferta de servicios financieros con procesos digitales abiertos, conectados, automatizados y, lo más importante, inteligentes.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

5.1 Microsoft

› 5.2 Amazon

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

amazon

Creada el 5 de julio de 1994 en Seattle, USA. Comenzó como una empresa de venta de libros online y hoy en día se trata de la mayor empresa de venta de todo tipo de productos al por menor. Se trata de la 2ª empresa más valiosa del mundo con una capitalización de 742.108 millones de euros.

Amazon Web Services (AWS) es la plataforma en la nube de Amazon, que ofrece más de 165 servicios integrales de centros de datos a nivel global.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

5.1 Microsoft

› 5.2 Amazon

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

1. ¿Cree que la llegada del *cloud computing* genera una oportunidad para innovar en la banca?

Absolutamente. La adopción del *cloud computing* (o nube) se ha acelerado en todo el sector bancario para aprovechar la ventaja competitiva a largo plazo y, en lo que se refiere a la creación de ventajas competitivas, la infraestructura flexible de la nube se encuentra a la vanguardia. Nuestros clientes nos dicen que recurren a la nube para encontrar una respuesta a las necesidades y los desafíos únicos a los que se enfrentan al implementar nuevas tecnologías, como los requisitos de seguridad y cumplimiento en la industria y el estado de la infraestructura de IT de la organización, como por ejemplo:

- **Innovación:** La necesidad de innovar para seguir el ritmo de la competencia, a la vez que se reducen los costes y se mantiene el cumplimiento de una amplia serie de normativas.
- **Competencia:** Para competir con éxito, las organizaciones de servicios financieros deben ser capaces de proteger, acceder, analizar y compartir sus datos.
- **Perspectiva a partir de los datos:** Los datos permiten a las empresas no sólo aprovechar las oportunidades, sino también protegerse contra riesgos significativos. El conocimiento de los datos facilitado por la infraestructura de la nube está proporcionando a las organizaciones de servicios financieros la capacidad de tomar decisiones críticas para el negocio en relación con el cumplimiento, la segmentación de clientes, las posiciones de mercado, los precios de los productos, el riesgo, la seguridad y la vigilancia.
- **Riesgo y regulación:** La industria de servicios financieros es una de las más reguladas, porque las organizaciones conservan datos muy confidenciales sobre clientes y prioridades y tienen una influencia vital en los mercados globales.

AWS está trabajando con organizaciones de todos los tamaños -desde *startups* Fintech hasta bancos internacionales- para migrar cargas de trabajo críticas y operaciones empresariales completas a la plataforma de nube más segura. El cambio actual hacia la nube como "nueva modalidad" para los despliegues de tecnología para aplicaciones financieras, está nivelando oportunidades para las organizaciones de servicios financieros de todos los tamaños, a medida que se apresuran a hacer frente a los desafíos y oportunidades que existen en el mercado hoy en día.

2. ¿Está dispuesto a ser socio de las entidades bancarias con las que se enfrentan a la digitalización del negocio bancario?

Con millones de clientes mensuales, AWS ya trabaja desde hace tiempo con las instituciones financieras más importantes y las nuevas empresas de Fintech, como Capital One, FINRA, Openbank, Bankinter, BBVA, Intuit, Nasdaq, Société Générale y muchas más. Nuestro objetivo es, y siempre ha sido, centrarnos en nuestros clientes para acompañarles a lo largo de su proceso de transformación digital escuchando sus observaciones. Por ejemplo, aproximadamente entre el 90 y el 95% de nuestro mapa de servicios está impulsado por lo que nuestros clientes nos dicen que es importante para ellos y una de las primeras preguntas que nos hacen nuestros clientes bancarios se centra en la seguridad. En AWS, la seguridad es una prioridad absoluta. Nos centramos en la seguridad y hemos obtenido una serie de certificados y acreditaciones reconocidos internacionalmente que demuestran el cumplimiento de los marcos de garantía de terceros, que son fundamentales para la industria: ISO 27017 para la seguridad en la nube, ISO 27018 para la privacidad en la nube, PCI DSS Nivel 1, y SOC 1, SOC 2 y SOC 3.

Aproximadamente entre el 90 y el 95% del mapa de servicios está impulsado por lo que nuestros clientes nos dicen que es importante para ellos y una de las primeras preguntas que nos hacen nuestros clientes bancarios se centra en la seguridad

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

5.1 Microsoft

5.2 Amazon

06 La visión de los expertos

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

3. ¿Cómo colaborar con las entidades financieras para impulsar su negocio?

Muchos desafíos bancarios derivan del ritmo de cambio en el sector de los servicios financieros. Los bancos exigen una transformación e innovación constantes, por lo que necesitan una infraestructura ágil y sin trabas de la tecnología heredada. Los clientes que utilizan la nube para hacer frente a estos retos incluyen:

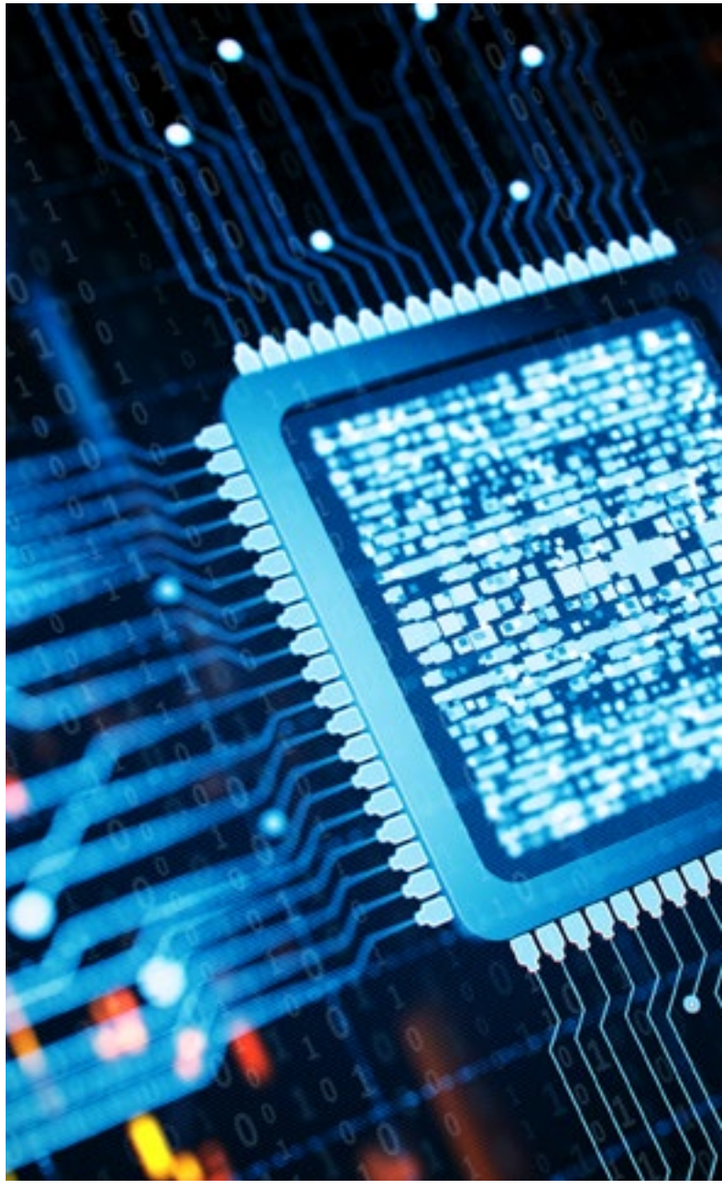
- Capital One, que está utilizando AWS como parte central de su estrategia tecnológica. Como resultado, el banco ha reducido la huella o impacto de su centro de datos de ocho a tres durante 2018. Está utilizando o experimentando con casi todos los servicios de AWS para desarrollar, probar, construir y ejecutar sus cargas de trabajo más críticas, incluyendo su nueva aplicación insignia de banca móvil.

- FINRA considera la posibilidad de operar en la nube como una opción más segura que en la infraestructura. Su CISO, Joe Brady, reconoció haberse dado cuenta de que "como organización relativamente pequeña, podemos estar mucho más seguros en la nube y lograr un mayor nivel de seguridad a un coste mucho menor, en términos de esfuerzo y de dólares invertidos". (Fuente: "Análisis sin límites: Arquitectura de datos escalable y segura de FINRA – Parte 2", Blog AWS Gobierno, Educación, & Organizaciones sin ánimo de lucro, 9 de octubre de 2017).

4.¿Piensa que en el futuro podrá formar alianzas con entidades financieras para mejorar la experiencia del cliente y la digitalización de su negocio? ¿Con qué tipo de soluciones?

Ya estamos viendo el creciente uso por parte de nuestros clientes de nuevas tecnologías como la IA, el aprendizaje automático y la tecnología de cadena de bloques/distribución de registros para transformar los sistemas heredados e introducir mayores eficiencias y un mejor rendimiento. Las organizaciones de todos los segmentos se centran en rediseñar los sistemas "centrales" para las operaciones en la nube o están explorando la adopción de sistemas centrales de origen de la nube para la banca, el comercio, los pagos y los seguros. Por ejemplo, el Grupo Global de Derivados sobre Acciones (GED) del Banco Nacional de Canadá, para procesar y analizar cientos de terabytes de datos financieros, realiza manipulaciones de datos en un minuto en lugar de días, y escala y optimiza sus operaciones.

Mirando el aprendizaje de la automatización, por ejemplo, los clientes quieren ser capaces de entender mejor sus datos y la promesa de la IA y el aprendizaje de la automatización, es hacer que las aplicaciones sean más inteligentes y proporcionar una experiencia más personalizada para sus clientes finales. Tal es el caso de Capital One, que en marzo de 2016 se convirtió en el primer banco en ofrecer a sus clientes una forma de interactuar con sus cuentas financieras a través de los dispositivos Alexa. Con la habilidad



La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

5.1 Microsoft

› 5.2 Amazon

06 La visión de los expertos

de Capital One para Alexa, los clientes pueden acceder en tiempo real a todas sus cuentas de Capital One, desde tarjetas de crédito hasta cuentas bancarias, pasando por préstamos hipotecarios y para la compra de automóviles.

5. ¿Cómo ve el impacto de la nueva regulación sobre los pagos, PSD2?

La nueva ley europea de pagos, conocida como la segunda Directiva de Servicios de Pago o PSD2, ha introducido cambios que permiten a las entidades de crédito implantar el Open Banking. Al aprovechar las capacidades de seguridad de AWS, las instituciones financieras miran a la nube para aprovechar la oportunidad más allá de este requisito de cumplimiento. Con la tecnología de Open Banking, los bancos pueden compartir datos de cuentas y clientes, y proporcionar de forma segura a terceros acceso a la ejecución de transacciones, a través de un entorno abierto de interfaz de programación de aplicaciones (API). Un ejemplo de ello es Starling Bank, que rompió el molde bancario con la API abierta en AWS. Al construir un banco con una API abierta a partir del primer día de 2015, Starling se convirtió en un banco que cumplía de forma automática con PSD2. Esto puso al banco un paso por delante, ya que no necesitaban replantearse sus arquitecturas y estrategias para adaptarse. Más adelante, en 2017, Startling abrió su mercado de API a los desarrolladores de todo el mundo. Como resultado, Starling se convirtió en una plataforma de lanzamiento de varios nuevos pagos e integraciones bancarias, lo que benefició a los consumidores financieros.

6.¿Qué implicaciones cree que tendrá la implementación de un entorno de pruebas?

Un banco de pruebas reglamentario es un entorno controlado y supervisado en el que las empresas financieras o de Fintech pueden probar sus nuevos productos y experimentar sin el riesgo de infringir los requisitos reglamentarios.

Los clientes de la banca pueden aprovechar la nube para satisfacer sus necesidades de seguridad y cumplimiento de normativas, a la vez que se benefician de la naturaleza elástica de la nube, utilizando la potencia de cálculo bajo demanda para realizar estas pruebas y ensayos sin necesidad de aprovisionar el *hardware*. Esto facilita la innovación en el espacio de los servicios financieros, manteniendo al mismo tiempo la misma seguridad del sistema financiero.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

06

La visión de los expertos

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

› 6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

6.1 La visión de Carlos Barrabés

Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

Carlos Barrabés | Presidente de Grupo Barrabés

El mundo actual vive inmerso en una época caracterizada por la abrumadora y creciente complejidad, generando un entorno en el que las certezas se resienten. La incertidumbre generada se refleja en lo efímero de aquello que antes se daba por sentado. Vivimos tiempos en los que Plutón ya no es un planeta.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

› 6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

En un mundo cada vez más descentralizado, en el que la complejidad se manifiesta a través de la formación de redes el mundo empresarial, cada vez más, se construye alrededor del concepto de plataformas. En el cruce de caminos entre la tecnología y el sector financiero nacen las Fintech, creando nuevos espacios de eficiencia, en muchos casos más competitivos que los propios de la industria y que son capaces de generar nuevos modelos de interacción con el cliente, señalando algunos de los nuevos caminos a seguir.

> Gracias a su más que probada capacidad de innovación, las grandes tecnológicas pueden generar nuevo valor en el mercado de los servicios financieros reinventando la forma en la que muchos de ellos se prestan

Una plataforma requiere la capacidad de pensar en red, de establecer conexiones y de aprender a definir el entorno propio en un mundo cambiante. Las empresas que están dando forma al nuevo mundo se apoyan en estos conceptos para configurarse como una plataforma y dar el paso de trascender las fronteras propias de su sector. Es gracias a la economía de la adyacencia que estas empresas están colonizando nuevos sectores, aprovechando su capacidad de disrupción para convertirse en actores dominantes gracias al poder que les otorgan los efectos de red.

Echemos un vistazo al rastro de migas de pan que se está conformando alrededor de las grandes empresas tecnológicas: el lanzamiento de Apple Card junto a Goldman Sachs; Google, Facebook y Amazon ya disponen de licencias bancarias en Lituania, Irlanda y Luxemburgo, respectivamente, lo que les otorga, de acuerdo con la legislación de la Unión Europea, la capacidad de operar en todo su territorio; Amazon presta dinero y ofrece cuentas en su ecosistema. Todas ellas, de una u otra forma, se están posicionando de forma estratégica.

En términos generales hoy podemos hablar de 8 grandes compañías tecnológicas que, de una u otra forma, están reformando múltiples sectores a lo largo y ancho del mundo: Google, Amazon, Facebook, Apple, Baidu, Alibaba y Tencent. Y junto a ellas existen también unas 10 Fintech que tienen posibilidades de convertirse en plataformas de eficiencia y muchas más tienen serias aspiraciones.

Prestemos atención, por un momento, a las capacidades de esas grandes empresas. Poseen, cada una en su ámbito, plataformas con una enorme base de usuarios, los cuales se encuentran habituados a acceder a nuevos servicios en esos entornos. Tienen una gran experiencia aventurándose en mercados adyacentes. Acumulan ingentes cantidades de datos con los que, prácticamente, pueden generar un completo perfilado de cada uno de nosotros. Además, poseen una incalculable

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

› 6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

En **China** ya existen **ecosistemas digitales** que combinan datos, redes sociales y actividades financieras. **WeChat** es un ejemplo del camino de futuro para el sector.

experiencia optimizando la experiencia de usuario de sus clientes, lo que les convierte, precisamente, en candidatos para generar productos capaces de añadir valor a sus usuarios.

Gracias a su más que probada capacidad de innovación, las grandes tecnológicas pueden generar nuevo valor en el mercado de los servicios financieros reinventando la forma en la que muchos de ellos se prestan. Comienzan por servicios simples y cercanos a su negocio nuclear y a partir de ahí expanden su campo de acción. Este *modus operandi*, que han utilizado en tantas ocasiones en otros sectores, es el que estamos comenzando a apreciar alrededor del sector financiero.

El objetivo de estas empresas consiste en crear ecosistemas lo suficientemente ricos, atractivos, sencillos de usar para, de esta forma, desincentivar la búsqueda de soluciones por parte de sus clientes en otros entornos. De esta forma, pensar en la oferta de nuevos servicios, aprovechando las ventajas derivadas de una plataforma de agregación y con la capacidad de personalizar los servicios ofertados ofrece una primera pista de hacia dónde se dirigen. Si a esta ecuación le añadimos el término relativo a la hiperescala, a la que les lleva la base instalada en sus ecosistemas digitales, la amenaza se convierte en una realidad mucho más próxima. En China ya existen ecosistemas digitales que combinan datos, redes sociales y actividades financieras. WeChat es un ejemplo del camino de futuro para el sector.

> El impacto a nivel competitivo y regulatorio de las empresas tecnológicas encuentra fundamento en todo el conocimiento acumulado en términos de preferencias de los consumidores, base de clientes, efectos de red, reputación y confianza

Esta situación tiene reflejo en dos aspectos fundamentales para el sistema financiero. Por un lado, la amenaza tecnológica está empujando a los grandes actores de siempre a repensar sus servicios con la tecnología como gran facilitador y las Fintech son ya un catalizador. La plataformización y la apificación del sector es una realidad en la que se está avanzando velozmente, pero también se manifiesta una necesidad derivada de las presiones existentes sobre el modelo de negocio actual. En los últimos tiempos es posible apreciar como el modelo tradicional se está viendo sujeto a notables presiones, convirtiéndose, de esta forma, en un campo abierto a la innovación.

Por otro lado, no puede obviarse que uno de los grandes temas del futuro, ya no tan lejano, es el relativo a la regulación. En un sector tan delicado e íntimamente ligado al funcionamiento de la economía real, la regulación es fundamental de cara a garantizar un funcionamiento adecuado

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

› 6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

del sistema. En este sentido, las compañías tecnológicas, acostumbradas, en muchas ocasiones, a operar en los límites de lo marcado por la ley tanto en el aspecto regulatorio, como en el impositivo deben encontrar una respuesta por parte de los organismos regulatorios a prácticas que pueden poner en riesgo las estabilidad de un sistema clave para las personas y la sociedad en general.

El impacto a nivel competitivo y regulatorio de las empresas tecnológicas encuentra fundamento en todo el conocimiento acumulado en términos de preferencias de los consumidores, base de clientes, efectos de red, reputación y confianza. En aquellas áreas del sector financiero en las que los efectos red pueden tener un mayor impacto, la capacidad de estas compañías de operar con márgenes inferiores a la media del mercado se ve potenciada por la posibilidad de instaurar sistemas de subvenciones cruzadas entre las distintas áreas de negocio, lo que a la larga puede derivar en situaciones de mayor concentración e incluso anticompetitivas. De hecho, en China el mercado de pagos móviles se encuentra copado por dos compañías que representan el 94% del mercado.

Todo ello supone una serie de riesgos en términos de estabilidad, impuestos y competencia que, desde un punto de vista regulatorio no pueden ser pasados por alto. Es indudable que la competencia de este tipo de actores está suponiendo un impulso para la innovación de los operadores incumbentes, pero al mismo tiempo los posibles riesgos deben ser monitorizados de forma constante para evitar posibles peligros para el conjunto del sistema y, por ende, de la sociedad.

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

› 6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

6.2 La visión de Francisco Uría

Nuevos competidores, nuevas reglas

La aparición de nuevos competidores en el sector financiero ha suscitado el debate sobre el marco regulatorio que les resulta aplicable y la posible existencia de asimetrías regulatorias que puedan dar lugar a la existencia de ventajas y desventajas competitivas para algunos de los jugadores.

Francisco Uría | Socio responsable del sector financiero en KPMG EMA y socio principal de KPMG abogados

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

› 6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

> El desarrollo de una misma actividad debe llevar aparejada una misma regulación. Evitar asimetrías regulatorias no es fácil y exigirá de reguladores y supervisores una combinación no sencilla de rigor y flexibilidad

Con carácter general, debemos plantear el debate de forma razonable y ordenada. No creo que nadie ponga en duda que el desarrollo de una misma actividad lleve aparejada una misma regulación.

En realidad, el debate se plantea de otro modo. Existe una regulación financiera muy exigente que grava tanto a las entidades de crédito como, por poner otro ejemplo, a las compañías aseguradoras.

Esa regulación tiene en cuenta el imprescindible papel económico que desempeñan ambos tipos de entidades financieras y busca, ante todo, la protección de sus clientes-consumidores de servicios financieros, lo que es especialmente evidente en el caso de los depositantes.

Centrándonos en el caso de los bancos, esa circunstancia determina que, cuando desarrollan una actividad financiera específica, sujeta a la regulación que les sea propia (por ejemplo en materia de pagos, de crédito al consumo o cualquier otra en que pudiera pensarse) deba sumarse a esa regulación la que les es propia como tales entidades de crédito lo que les sitúa en una posición de desventaja competitiva frente a quienes sólo prestan esa actividad concreta.

Debe reconocerse que resolver esa asimetría regulatoria no es fácil y que, aunque han surgido voces que han reclamado que, cuando desarrollan actividades sujetas a una regulación específica, los bancos puedan hacerlo sin "arrastrar" toda la carga de exigencias regulatorias que les es propia, la aceptación de esta posición por parte de reguladores y supervisores no será fácil pues siempre tenderá a preponderar la protección de los clientes.

Sin embargo, la cuestión se plantea de un modo distinto en aquellos casos, como es de la nueva regulación de los servicios de pago (PSD2) el regulador ha querido, de forma explícita, crear un terreno asimétrico para unos y otros prestadores de servicios de pago de modo que reconoce a algunos de ellos (iniciadores de pago y agregadores de información) derechos que no reconoce a los bancos.

Aquí, la posición adoptada por el legislador europeo es mucho más discutible pues, aunque actúa movido por fines razonables y comprensibles (por ejemplo el fomento de la innovación o de la competencia) puede estar generando una distorsión poco justificada entre quienes están llamados a ser competidores.

El diferente tamaño entre bancos y Fintech podría ser un argumento justificativo de esa asimetría pero la realidad es que, obtenida la pertinente autorización, nada impide a grandes operadores (como por ejemplo las BigTech) adentrarse en la presentación de servicios de pago.

Por otra parte, cuando hablamos del derecho de acceso a la información del cliente y a su privacidad parecería más lógico partir de un estándar único (al menos a nivel europeo) que garantice la protección de sus derechos al mismo nivel con independencia de quien sea el prestador de los servicios.

No cabe duda de que la inexistencia de ventajas competitivas derivadas de la aplicación de normas distintas es una cuestión de enorme transcendencia y dificultad técnica, lo que exigirá de reguladores y supervisores una combinación no sencilla de rigor y flexibilidad.

Las *sandbox* regulatorias, entendidas, como pretende hacer la normativa española que quedó pendiente de aprobación en la pasada legislatura, como un instrumento favorecedor de la innovación que puede utilizarse, indistintamente, por todos los prestadores de servicios financieros pueden ofrecer alguna pista de cómo resolver algunas de las cuestiones planteadas. No obstante, está todavía por ver cuál es su eficacia real y cómo se produce la salida del "campo de pruebas".

El resultado final debería ser, en todo caso, que la regulación tendiera, en lo posible, a favorecer la competencia en igualdad de condiciones, especialmente cuando tiene que ver con la protección de los clientes/inversores/consumidores, y no lo contrario.

KPMG

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

› 6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

6.3 La visión de Santiago Carbó

Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

¿Qué ocurre cuando introducimos las plataformas en un negocio como el bancario? Las plataformas constituyen nuevos ecosistemas de competencia en los que varias partes de un mercado se interrelacionan en torno la provisión de uno o varios servicios digitales. Esto ha cambiado de forma abrupta y casi definitiva las formas de competencia en los últimos años.

Santiago Carbó | Director ejecutivo del Observatorio de la Digitalización Financiera

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

› 6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

Entre el amplio conjunto de empresas que pueden estructurar sus servicios en torno a plataformas destacan aquellas que cuentan con una tecnología más avanzada para acumular, procesar y gestionar la información. En cabeza y a distancia se colocan compañías como las GAFA (Google, Amazon, Facebook y Apple).

Junto con el desafío que esto supone desde la perspectiva competitiva, existe también un reto regulatorio y supervisor. En particular, las formas de competencia que imponen las plataformas propician que en algunas partes (las más visibles) de estas estructuras se proporcionen servicios que son aparentemente gratuitos al cliente. Éste, sin embargo, está proporcionando a la empresa una información que gana valor a medida que se escala con la de otros consumidores. Esa información es explotada y vendida en otras partes de la plataforma. Esta forma de competencia y gestión de la información no es ajena a la actividad bancaria. En la banca moderna, los bancos manejan información. Sin embargo, el modo en que lo hacen dista, en su explotación, del que manejan las grandes GAFA o BigTech. Hay que tener en cuenta, además, que incluso aunque las entidades financieras mejoren el uso que hacen de la información, en el contexto de mercado actual pueden encontrar sustanciales barreras para explotarla. Esto genera una cierta desventaja competitiva con las BigTech que puede repercutir en un "campo de juego no equilibrado" en los servicios financieros en el futuro. La solución regulatoria no es sencilla

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

La banca ante las BigTech

funcas

01 Prólogo

02 Resumen ejecutivo

03 El fenómeno del BigTech Banking

04 La visión de la banca española

05 La visión de las BigTech

06 La visión de los expertos

6.1 Artículo de Carlos Barrabes: Las grandes compañías tecnológicas, catalizadoras de la innovación en el sector financiero

6.2 Artículo de Francisco Uría: Nuevos competidores, nuevas reglas

› 6.3 Artículo de Santiago Carbó: Bancos, BigTech y nuevas formas de competencia

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

porque prohibir o limitar los servicios de las BigTech introduciría notables distorsiones y limitaría servicios muy útiles para el consumidor. Lo que debería propiciarse, eso sí, es un terreno intermedio de identificación de actividades en las que las financieras se diriman en condiciones de igualdad con los operadores tradicionales.

La bancaria es una industria fuertemente regulada. En el ámbito de la información de clientes, incluso más que otras empresas no bancarias. Así, por ejemplo, allá donde el GDPR ha sido implementado, en la banca se encuentran otras disposiciones adicionales de protección del consumidor. En cada servicio o producto (hipotecas, medios de pago) existe una normativa específica orientada a los derechos informativos y de privacidad de los clientes. Además, recientemente, en jurisdicciones como la europea se han añadido otras normas amplias de protección como MiFID II (Markets in Financial Instruments Directive).

> La solución regulatoria no es sencilla porque prohibir o limitar los servicios de las BigTech introduciría notables distorsiones y limitaría servicios muy útiles para el consumidor

Con este foco regulatorio tan marcado, podría parecer que las BigTech no tienen incentivos para acercarse a los servicios bancarios en la medida en que atraerían también más atención normativa y supervisora y su carácter sistémico se acentuaría de forma muy marcada. Sin embargo, se observa una convergencia dinámica entre el mundo BigTech y el bancario, con accesos laterales y no siempre directos pero cada vez más contundentes. Surgen formas de competencia directa entre los dos universos pero también posibilidades de cooperación. Incluso nuevas vías de rivalidad competitiva. Así, por ejemplo, ha sido sintomático el lanzamiento de la tarjeta de crédito de Apple. Se ha producido en colaboración con un banco de inversión. En este sentido, a una forma de cooperación (banco y BigTech) se ha añadido una de rivalidad (banco de inversión que irrumpe en el terreno minorista). Se repiten los casos en que las BigTech adquieren licencias bancarias o de pagos y van incorporando a sus servicios facilidades financieras para los clientes. Asimismo, nuevas normativas como la Segunda Directiva de Pagos Europea abre posibilidades de Open Banking (canalizar servicios de un banco con otros operadores) que están también transformando la demanda, con un banco como eje central pero muchas empresas adyacentes ofreciendo servicios a partir de la información de las cuentas básicas bancarias. Todo un campo de juego con enormes posibilidades para las BigTech.

> Se están considerando vías de intervención regulatoria que, sin dañar la innovación, puedan poner alguna restricción o precauciones a estas nuevas actividades

Los reguladores son cada vez más conscientes de que la entrada de las BigTech en el sector bancario puede ofrecer ventajas pero también una nueva fuente de acumulación de poder de mercado informativo. Por eso, se están considerando vías de intervención regulatoria que, sin dañar la innovación, puedan poner alguna restricción o precauciones a estas nuevas actividades. Desde un punto de vista muy amplio, pueden obtenerse grandes beneficios sociales, como el de servir a sectores o poblaciones que hasta ahora no contaban con tantas posibilidades (aumentando la inclusión financiera). Pero también puede incurrirse en grandes costes si se producen fallos a gran escala, incluidos los de seguridad de la información y otros errores operativos. Sea como fuere, el mundo financiero está cambiando como no lo había hecho en 100 años, con nuevos protagonistas y con viejos actores en plena transformación para seguir dando la batalla competitiva.

kpmg.es

© 2019 KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza. Todos los derechos reservados.

KPMG y el logotipo de KPMG son marcas registradas de KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.

La información aquí contenida es de carácter general y no va dirigida a facilitar los datos o circunstancias concretas de personas o entidades. Si bien procuramos que la información que ofrecemos sea exacta y actual, no podemos garantizar que siga siéndolo en el futuro o en el momento en que se tenga acceso a la misma. Por tal motivo, cualquier iniciativa que pueda tomarse utilizando tal información como referencia, debe ir precedida de una exhaustiva verificación de su realidad y exactitud, así como del pertinente asesoramiento profesional.