

El sector financiero: la banca digital

Casos prácticos de digitalización

Xavier Bombí, socio Global Strategy Group KPMG

Barcelona, 9 de Julio 2019

Contexto: Introducción

La convergencia de la banca tradicional y la digitalización ha generado nuevos paradigmas en el sector financiero

Introducción

“Las tecnologías digitales han creado nuevos caminos de innovación que han alterado el modelo de banca tradicional”



¿Se adaptará la industria financiera a este nuevo entorno?

Contexto: Ejemplo noticias

La digitalización está transformando el sector bancario, siendo imprescindible adaptarse al nuevo entorno competitivo y dónde están apareciendo oportunidades para la entrada de nuevos players

La revolución de la digitalización bancaria

Expansión

CaixaBank alcanza las 200 oficinas Store y prevé abrir 300 en dos años

Expansión

Santander invertirá 20.000 millones en digitalización y mejorará la eficiencia hasta el 45%

CincoDías

Bankia tendrá mil gestores digitales en 2020 con 40.000 millones a su cargo

Invertirá 1.000 millones en tecnología en estos tres años

Expansión

El banco digital Revolut suma más de 700 clientes al día en España

CincoDías

Facebook lanza Libra, su propia criptomoneda para usar en WhatsApp y Messenger

CincoDías

La fintech NoviCap prevé financiar 1.000 millones a pymes en 2021

elEconomista.es

La gran banca invertirá este año más de 4.000 millones en digitalizarse

Fintonic: la app independiente a la que los bancos no le quitan el ojo

CincoDías

El neobanco para pymes Qonto desembarca en España y prevé captar 40.000 clientes hasta 2020

elEconomista.es

Google logra la primera licencia para poder competir con la banca en Europa

Expansión

Las 'hipotech' llegan al mercado español

LA VANGUARDIA

Mastercard se alía con Pagantis para lanzar una tarjeta de crédito virtual

Contexto: Entorno

El sector bancario se encuentra en un proceso de transformación digital que debe afrontar como una oportunidad para ser más competitivo y eficiente

Entorno competitivo del sector bancario

“Customer oriented”



Las expectativas de los consumidores de servicios financieros han cambiado drásticamente

Renovación continua / Fintechs



Los servicios financieros están siendo alterados y necesitan ser flexibles y renovarse de forma continua

Big Techs



Las grandes empresas tecnológicas están irrumpiendo en la cadena de valor de los servicios financieros

Reducción de costes vs regulación



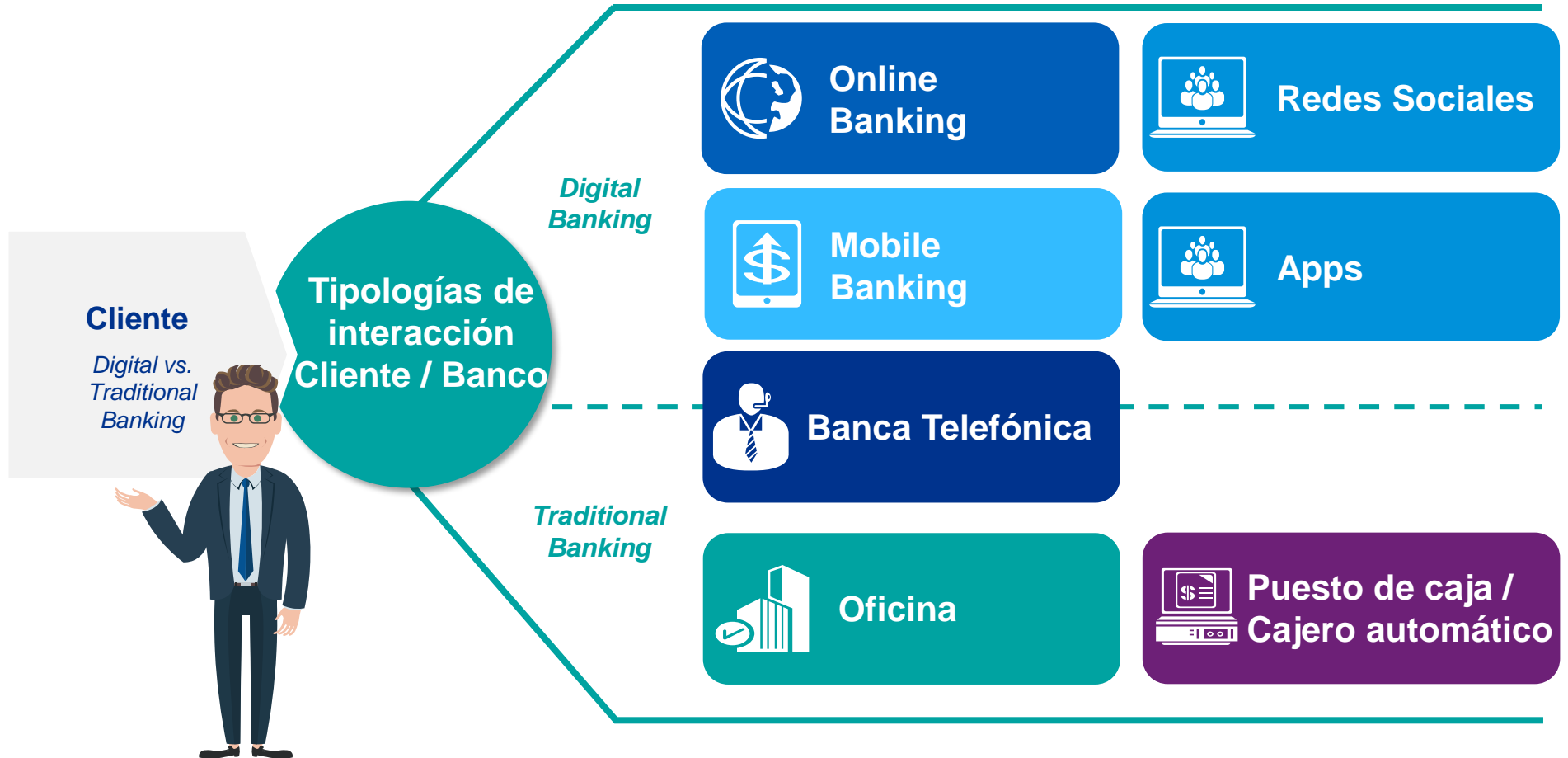
La coyuntura económica actual fuerza a las entidades a poner en marcha importantes medidas de mejora de la rentabilidad y reducción de costes, y de mayor transparencia frente al regulador y al cliente

Mobile / Apps / Webs / Robots

Beneficios del Digital Banking



Impacto de la digitalización en el cliente



Contexto: Principales players

Dentro del sector, se detectan cuatro grandes tipologías de empresas, con posicionamientos estratégicos y estrategias diferenciadas

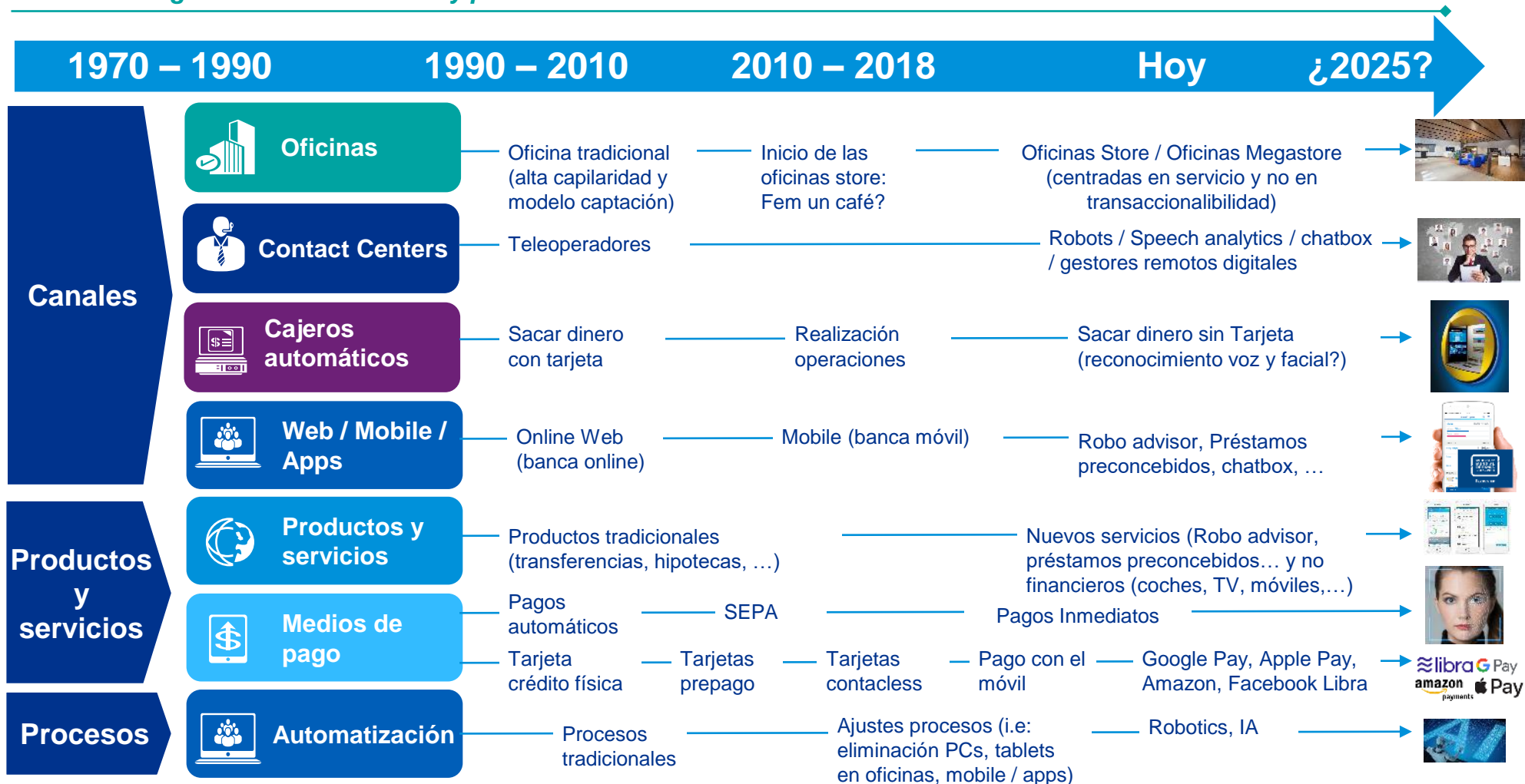
Ejemplo de players por tipología de empresas



Contexto: Evolución canales y productos

La digitalización ha ayudado a evolucionar tanto los canales como los productos y servicios y sus procesos asociados

Evolución digitalización de canales y productos



Casos prácticos de digitalización: Modelo de oficinas

Las palancas de cambio en el modelo de oficinas bancarias hacia un nuevo tipo de oficina "store" con un nuevo enfoque de asesoramiento personalizado

Evolución de oficinas bancarias tradicionales a las nuevas oficinas "Store"



De **Oficinas Bancarias tradicionales** ...
Enfoque en realización de operaciones



... a **Oficinas "Stores"**
Enfoque en asesoramiento personalizado

¿Megastores?
¿Marketplaces?



Enfoque

- Cualquier tipo de **operación financiera** que requiera un agente
- Puestos de caja

Modelo oficina

- **Relación** con el banco **presencial**
- Trato al cliente en **despachos**, menos personalización
- **Gestión** de colas

Servicios

- Principalmente **operaciones financieras**
- **Oferta de servicios** en cuentas corrientes, servicios de fondos de inversión y otras operaciones **según tipología de cliente**

- Mayor transparencia con el cliente (un único dispositivo: tablet)
- Soporte **tecnológico** con mayor **atención personal**
- Oficinas más grandes, que permiten una **mayor especialización**
- Evolución de atención al usuario en **team room (personalización)**
- **Gestión de control** mediante evasión de colas (**estancias tecnológicas**)
- **Oficina sin papel (paperless)**
- **Servicios financieros** tanto por banca privada y pública
- Promociones en **venta de diversos productos** con servicios bancarios
- Venta de productos no financieros (coches, móviles, lavadoras,...)

La transformación de oficinas por parte de entidades bancarias pretende ofrecer una mejora en los actividad diaria de los bancos, mediante la gestión y asesoría de los clientes personalizada

Campaña 2015: “El Gestor Comercial te viene a ver”

- **Eliminación PCs e impresoras**
- **Tablets**
- **“Paperless”**
- **Transformación del Front Office y del Back Office**
- **Conectividad**
- **Firma digital**
- **Dirigido a pymes, autónomos, banca personal y privada**



Casos prácticos de digitalización: Gestores remotos digitales

La atención al cliente ha evolucionado desde los call centers tradicionales a gestores remotos digitales con una visión y enfoque multicanal

Desarrollo de gestores remotos digitales con enfoque multicanal



De Call Center tradicional ...

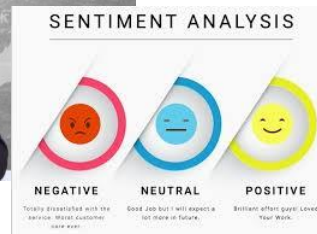


... a gestores digitales multicanales

En 2019 BBVA contaba con más de 1.300, Santander, en torno a 500 Sabadell, más de 200 y Bankia, cerca de 150

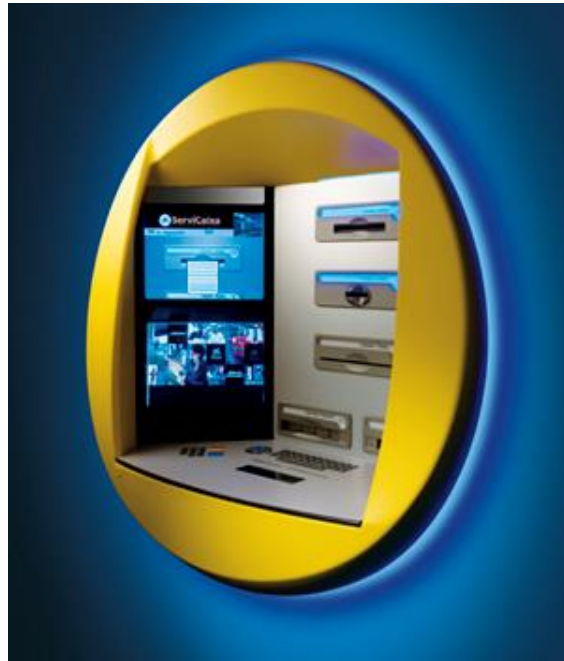
Bankia tendrá mil gestores digitales en 2020 con 40.000 millones a su cargo

Invertirá 1.000 millones en tecnología en estos tres años



AL HABLE CON BANKIA A TRAVÉS DE ALEXA

Evolución de los cajeros automáticos



Además del efectivo (monedas y billetes), se pueden realizar multitud de operaciones e incluso en su momento eran uno de los principales canales de venta de entradas para eventos

1 CAIXABANK, PRIMER BANCO DEL MUNDO QUE UTILIZA EL RECONOCIMIENTO FACIAL EN SUS CAJEROS

Los clientes ya pueden usar el servicio en 20 terminales de cuatro oficinas de Barcelona.

I&F



2 bankinter.



3 ING 
People in progress

Cash Back



Casos prácticos de digitalización: APP BBVA

La aplicación móvil de BBVA ha sido considerada según Forrester como la mejor APP mundial de banca en 2017 y 2018




Aplicación móvil del BBVA



- Alta **usabilidad** y **experiencia** de usuario
- **PSD2**: acceso a datos financieros de otras entidades bancarias
- **Inteligencia artificial**
 - **Integración de información no financiera** (i.e: BBVA Valora, información inmobiliaria mediante datos de Madiva)
 - **Servicios valor añadido** (i.e: comparativa consumo medio mismo código postal)
 - **Simuladores**: simuladores de préstamos, hipotecas, comparador de fondos, seguros y microseguros

BBVA Valora te permite la valoración de inmuebles



 <h4>Analizar una vivienda</h4> <p>Conoce el precio* aproximado de compraventa de una vivienda así como ofertas publicadas de viviendas semejantes y próximas.</p> <p>Busca una vivienda</p>	 <h4>Analizar el barrio</h4> <p>Descubre cuántas viviendas hay en la zona, el precio y la superficie, así como la evolución del precio estimado de venta por m².</p> <p>Conoce el barrio</p>	 <h4>Simulador de hipoteca</h4> <p>Si ya conoces el precio de tu futura casa, puedes usar nuestro simulador para comprobar cuánto pagarás al mes.</p> <p>Calcula tu cuota</p>
---	--	--

* Información ofrecida por Madiva Soluciones S.L.

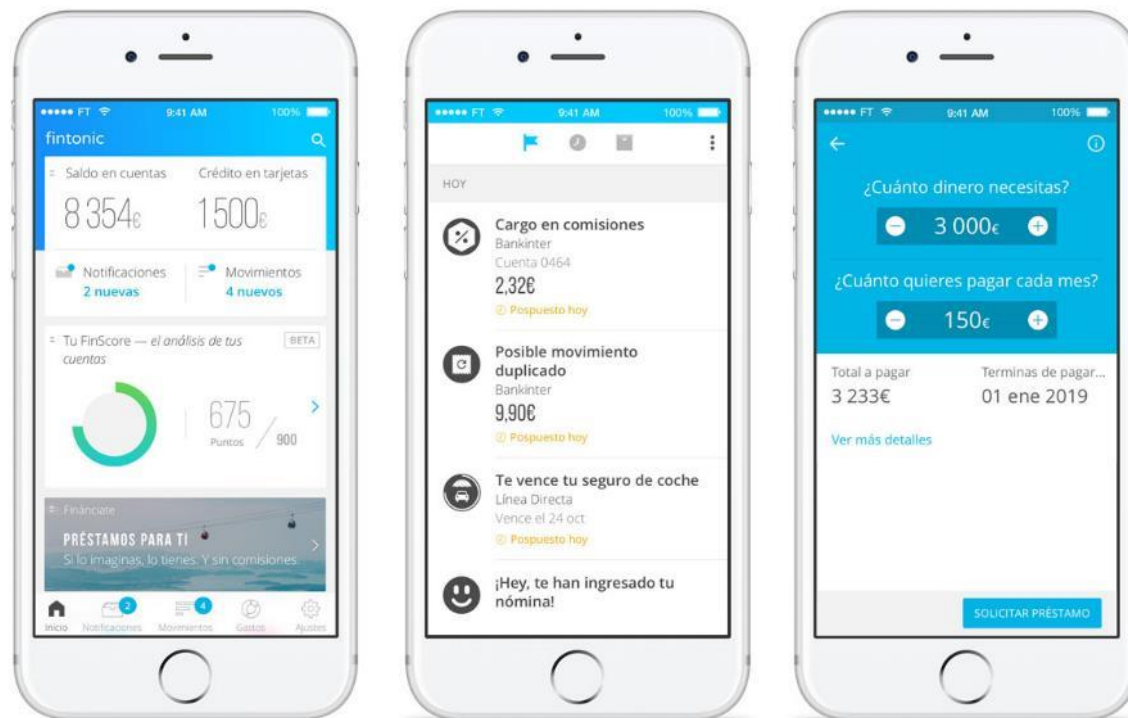
Casos prácticos de digitalización: Fintonic

Fintonic ha desarrollado un nuevo modelo de negocio alcanzando más de 700.000 usuarios ofreciendo productos novedosos como FinScore, préstamos, seguros, control y alertas

Fintonic: nuevos modelo de negocio



- En los últimos 14 meses, **crecimiento de usuarios** activos del **74%**, contando en la actualidad con **700.000** y más **de 2,8 millones de descargas**
- Fintonic permite **ligar tu cuenta** desde la **aplicación** de la **institución** bancaria a la que estés afiliado, y con esto te permite tener una visualización mensual
- Nuevos modelos de **predicción de consumo y alertas en función del histórico de movimientos**
- **Productos: FinScore, Préstamos, Seguros, Control y alertas**



Casos prácticos de digitalización: ImaginBank

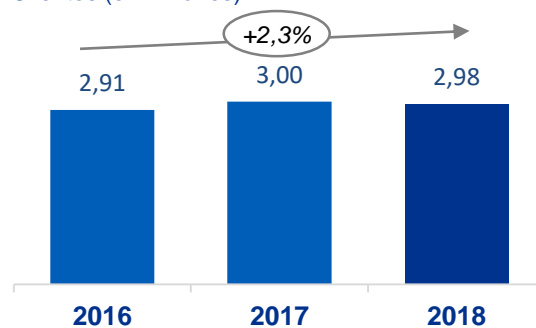
El grupo CaixaBank fue de los pioneros lanzando ImaginBank en 2016, enfocado al segmento joven, con una base actual de 3 millones de clientes y monitorizando ya ingresos con 2 MM€ en 2018

ImaginBank: lanzamiento banca móvil para segmento jóvenes

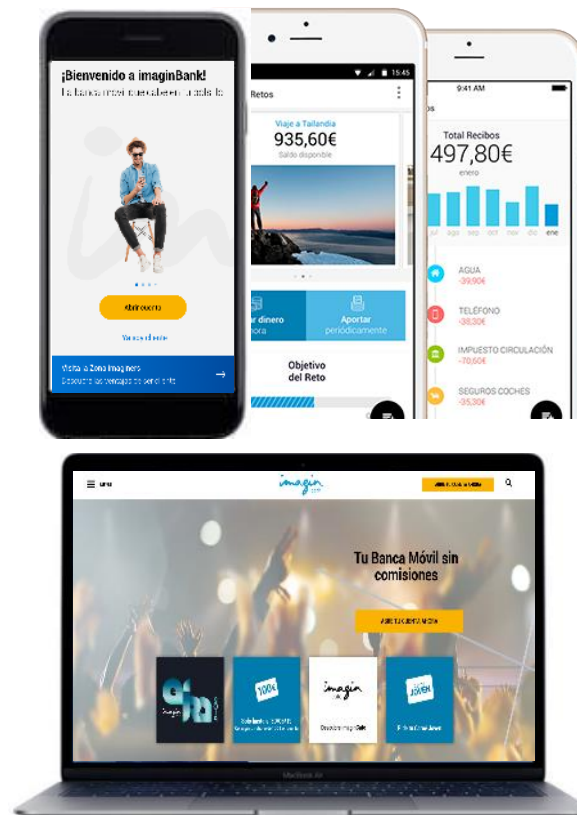
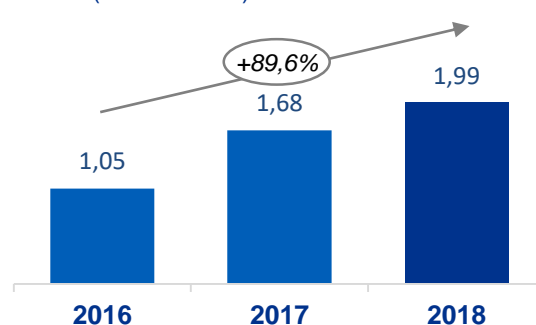


- **Descripción:** Plataforma de **banca online** del grupo CaixaBank diseñada para operar a través de un teléfono móvil. El objetivo de la entidad es captar al público joven
- **Propuesta de Valor**
 - Soporte en gestión de usuarios
 - **Sin coste** en comisiones
 - **Servicios Adaptados**
 - Información constante
 - **Venta de servicios no financieros** (entradas, TV, móviles, compras,...)
- **Público Objetivo:** Público **joven, media de edad de 23 años**
- **Canales:**
 - App. Móvil (Android & IOS), App. Tablet, Web transaccional (<https://www.imaginbank.com/>)
- Disponibilidad en **Alemania, España, Francia y Reino Unido**

Clientes (en Millones)



Ventas (en Millones €)



Casos prácticos de digitalización: N26

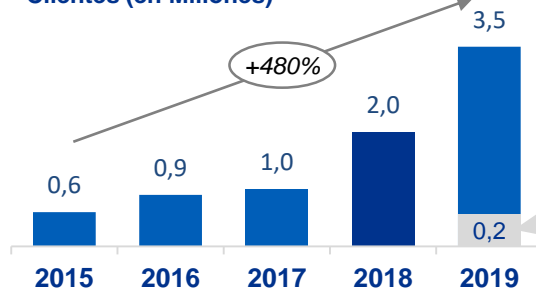
Recientemente N26 es el banco que más crece en el mundo, con presencia en 24 países europeos, habiendo alcanzado los 3,5 Millones de clientes y 0,2 en España

N26: neobanco

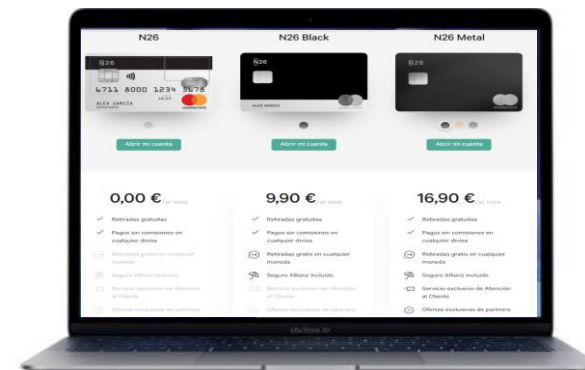
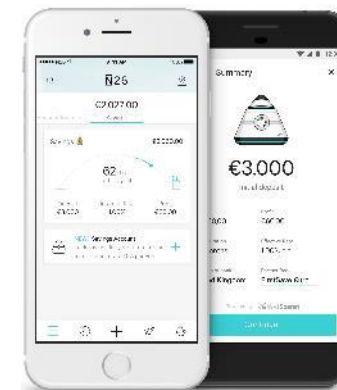
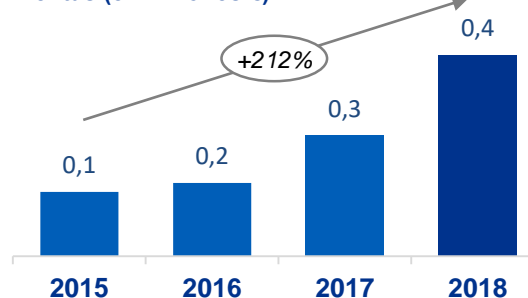
N26

- **Descripción:** banco móvil con sede en Berlín (Alemania) con licencia bancaria europea que ofrece sus servicios en 17 países de la Eurozona
- **Propuesta de Valor**
 - Servicio **gratuito** y **accesible** a los clientes
 - **Coste** de cuenta y tarjeta **gratuito**
 - Sin comisiones por **transacciones extranjeras**
 - Sin comisiones por **extracción de dinero** en extranjero
- **Público Objetivo:** Todo tipo de público, en especial **viajeros habituales** y **jóvenes**
- **Canales:**
 - App. Móvil (Android & IOS), App. Tablet, Web transaccional (<https://number26.de>)
- **Otros:**
 - Ligado a **Wirecard Bank** y con **Tarjeta MasterCard**
 - **Alemania, Austria, España, Grecia, Francia, Italia, Irlanda, Eslovaquia y Suiza** (futuras aperturas previstas en **EE.UU y Brasil**)

Clientes (en Millones)



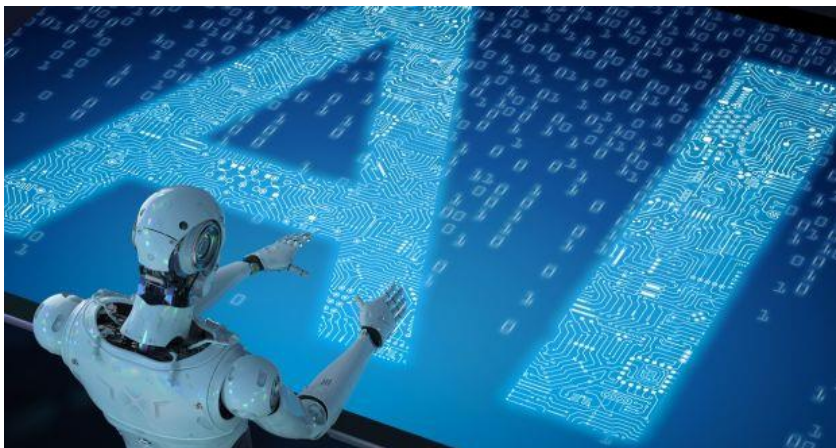
Ventas (en Millones €)



Casos prácticos de digitalización: Inteligencia Artificial

El uso de Inteligencia Artificial y la gestión avanzada de datos, está permitiendo desarrollar nuevos productos y servicios y mejorar la efectividad comercial, como por ejemplo los robo advisors

Ejemplo de uso de inteligencia artificial: robo advisors



INVERSIÓN

Los robo advisors se abren paso en el mercado español

Gestores automatizados de carteras de inversión. Sistemas que utilizan algoritmos para decidir cómo conformar una cartera en función de cada perfil de inversor. Los conocidos como robo advisor se van abriendo hueco en el mercado español. Alimentados principalmente de estrategias de gestión pasiva son una propuesta de inversión en auge que se apoya en la tecnología, la rentabilidad y en la reducción de costes para ganar adeptos entre los inversores nacionales.

¿Qué es un Robo Advisor?



Gestor de carteras

Gestión totalmente delegada. El gestor se ocupa de todo el proceso de inversión



Automatizadas

Todo el proceso está automatizado y/o digitalizado



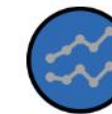
Bajo coste

El coste es de 2 a 3 veces más económico que los servicios tradicionales



Accesible

A partir de poco capital. Es accesible para (casi) todos los bolsillos



Carteras eficientes

Carteras diversificadas eficientes, que optimizan la distribución de activos



Instrumentos pasivos

Carteras basadas en ETFs o Fondos Indexados de bajo coste.

Gestor de carteras automatizadas



BBVA

BBVA lanza su roboadvisor BBVA Invest

Abr. 18



CaixaBank

Sabadell

Caixabank lanza un «roboadvisor» para invertir en fondos desde 1.000 euros

Mar. 18

Bankia

//ABANCA

Santander propulsa a Openbank para competir con los roboadvisor

Sep. 18



bankinter.

Andbank se lanza a por los pequeños inversores con el primer 'robo advisor' de la banca

Sep. 17

Casos prácticos de digitalización: evolución medios de pago

Los medios de pago están evolucionando rápidamente, donde las tarjetas han sufrido una transformación, apareciendo nuevos medios de pago y desarrollándose actualmente el pago táctil y facial

Evolución medios de pago



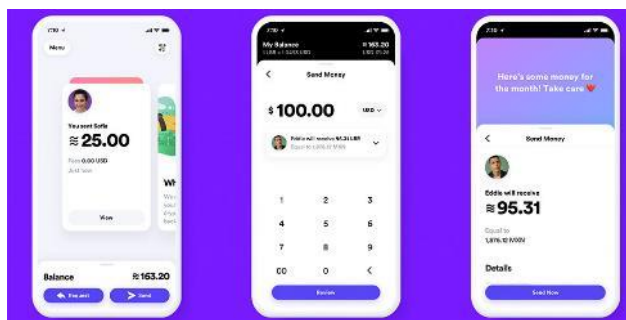
Casos prácticos de digitalización: Facebook Libra

Facebook ha comunicado recientemente el lanzamiento de la criptomoneda Libra, previsto para 2020, junto con más de 100 empresas multinacionales

Facebook: lanzamiento Libra y Calibra

Facebook dispone actualmente de 2.400 MM de usuarios

- **Libra: nueva criptomoneda basada en blockchain**
- Apoyo de **más de 100 compañías con monedero digital propio (Uber, eBay, VISA, Mastercard, Paypal, Vodafone, ...)**
- **Creación de Calibra: plataforma de pagos de Facebook**
 - **Plataforma de pagos para Facebook, Messenger y WhatsApp** que existirá como aplicación independiente en **iOS y Android**
- Necesidad de adaptarse **aspectos regulatorios** y de **cumplimiento normativo** 




Sencilla. Envía dinero en segundos.

Transfiere dinero a amigos y familiares en casa o en todo el mundo a través de WhatsApp.

Casos prácticos de digitalización: Amazon Payments

Dentro de las empresas tecnológicas, Amazon se ha posicionado en el segmento de Payments y ha obtenido recientemente una licencia bancaria en Luxemburgo

Entrada de Amazon en Payments y licencia bancaria

Amazon ha desarrollado y lanzado herramientas con foco en payments, depósitos y préstamos



- **Plataforma de pagos online**
- Permite a los **clientes, pagar por sus compras utilizando una cuenta de Amazon**
- Para hacer un **pago los clientes pueden usar una tarjeta de crédito, una cuenta bancaria o simplemente utilizar el saldo de su cuenta Amazon Payments**



Cientes Amazon:

- **310 Millones de clientes**
- **100 Millones de clientes Prime**
- **5 Millones de vendedores**
- **12 Marketplaces:** USA, UK, Alemania, Francia, Canadá, Japón, India, Italia, España, México, Brasil y China (Australia y Singapur pronto)

- **“Los clientes confían más en Amazon que en sus bancos”:** 65% de clientes Prime Amazon, abrirían una cuenta, 43% de no clientes prime y 37% de no clientes
- **Los clientes que abrirían una cuenta tienen saldos 2,5 veces más que la media**



Amazon.Bank?



Facebook dispone de una licencia bancaria desde 2016 en Irlanda y Google la ha obtenido recientemente para poder actuar como Fintech en toda Europa

En conclusión...

Los bancos...

- Tienen claro que deben acelerar su transformación y crear barreras de entrada a las big techs, que son su “peligro” real
 - ¿conseguirán incorporarlas en la regulación que deben soportar?
- Están en camino de conseguir incorporar metodologías y servicios de las fintenchs en un modo colaborativo...
- ... y redefiniendo su modelo de servicio con nuevos y mayor número de canales (distintas tipologías de oficinas, gestores remotos, robo advisors, chatbots, marketplaces)

Los clientes...

- La menor competencia entre bancos “puros” se compensará por un mayor nivel de servicio, que también será más adecuado a sus necesidades reales:
 - más fácil, más entendible/transparente, más inmediato
 - más barato?
- Para los productos y servicios básicos habrá alternativas que competirán igual a igual con los bancos. El cliente podrá escoger



Xavier Bombí

Socio, Global Strategy Group

Tel +34 629 336 798

xbombi@kpmg.es



kpmg.es

The information contained herein is of a general nature and is not intended to address the circumstances of any particular individual or entity. Although we endeavor to provide accurate and timely information, there can be no guarantee that such information is accurate as of the date it is received or that it will continue to be accurate in the future. No one should act on such information without appropriate professional advice after a thorough examination of the particular situation.

© 2017 KPMG Asesores S.L., a limited liability Spanish company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity. All rights reserved..

The KPMG name and logo are registered trademarks or trademarks of KPMG International.