

LA EVOLUCIÓN DEL SECTOR DE SERVICIOS FINANCIEROS: LA AMENAZA CRECIENTE DE LAS FINTECH A LA BANCA TRADICIONAL

Prosper Lamothe Fernández

Catedrático de Economía Financiera. Universidad Autónoma de Madrid

RESUMEN

La tecnología se está imponiendo en los servicios financieros a través del fenómeno de las FINTECH. Nuevas empresas creadas a partir de una ventaja tecnológica y las denominadas BIG TECHS están creciendo en el sector financiero y bancario. Este fenómeno combinado con la transformación que supone Internet en las relaciones con los clientes cambiará el mapa del sector financiero. Estudios recientes confirman que los clientes minoristas aceptan realizar su actividad financiera con empresas como GOOGLE, AMAZON o FACEBOOK. La banca debe modificar radicalmente su estrategia en un entorno negativo de tipos de interés bajos y problemas de reputación. Los bancos que no sepan adaptarse al nuevo entorno desaparecerán y en pocos años el sector bancario cambiará radicalmente.

PALABRAS CLAVE

FINTECH, Empresas tecnológicas, Servicios financieros, Estrategia bancaria, Tipos de interés negativos, Riesgo reputacional.

1. La irrupción de las FINTECH

Uno de los fenómenos más importantes ocurridos en la industria financiera en la última década es el auge de las denominadas FINTECH o empresas que ofrecen todo tipo de servicios financieros a través de plataformas digitales y otros canales de distribución innovadores.

Las FINTECH son empresas basadas en innovaciones tecnológicas que permiten ofrecer servicios financieros de una forma más eficiente con nuevos modelos de negocio, aplicaciones (1), productos y/o procesos.

Es evidente que la introducción de la tecnología en la industria de servicios financieros se está produciendo hace más de seis décadas. El auge actual se debe a los avances exponenciales en las posibilidades de contratación *on-line*, los avances de la Inteligencia Artificial, y un aumento significativo del interés de las empresas tecnológicas en la banca minorista y los servicios financieros orientados al consumidor (gráfico 1).

También debemos destacar que en los primeros años las nuevas *soluciones tecnológicas* eran ofrecidas por las

empresas de servicios financieros y bancarios tradicionales. A partir del comienzo del siglo XXI aparecen nuevos competidores que basan su estrategia en su conocimiento de Internet y el manejo de las redes sociales y que en la mayoría de los casos no tienen el *status* de banco u otra alternativa reconocida oficialmente como empresa de servicios financieros.

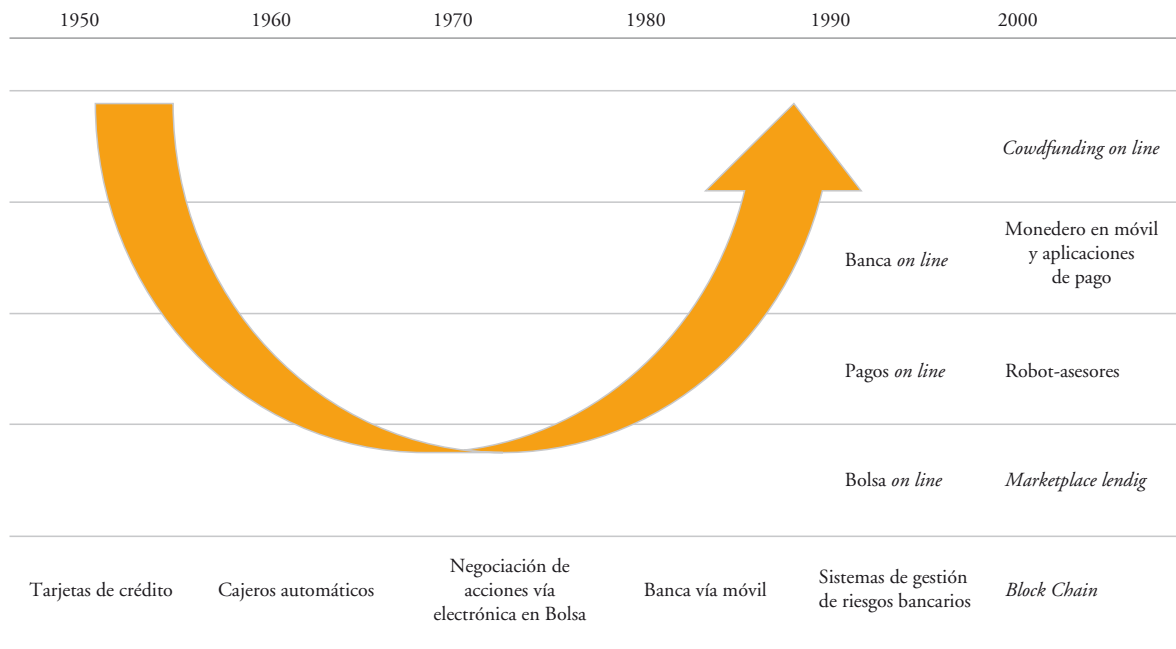
Adicionalmente, las grandes empresas tecnológicas como GOOGLE, FACEBOOK, AMAZON, ALIBABA, etc., están entrando de forma creciente en la provisión de servicios financieros aprovechando sus indudables fortalezas en el campo tecnológico y de gestión de datos.

Como se expone en un reciente trabajo publicado por el Banco Internacional de Pagos (BIS) (2), las grandes compañías tecnológicas obtuvieron en 2018 un 46% de sus ingresos de tecnologías de la información y consultoría, mientras que los servicios financieros les reportó un 11% de los ingresos.

De hecho, en un reciente estudio de Price Waterhouse Coopers (3) sobre el sector FINTECH se muestra que el 47% de las empresas tecnológicas incluye estas

Gráfico 1

La creciente utilización de la tecnología en banca y los servicios financieros



Fuente: Elaboración propia.

actividades financieras como parte sustancial de su estrategia de futuro. En el caso de la banca, el porcentaje de respuesta es similar, un 48% de las empresas financieras consideran a las actividades FINTECH como esenciales en su estrategia de futuro.

Obviamente, la competencia entre ambos sectores se va a incrementar notablemente en el futuro.

Como declaró en el año 2015, James Dimon CEO de JP Morgan *Silicon Valley is Coming*, las grandes y pequeñas empresas tecnológicas USA se introducen de forma creciente en la industria financiera. En otros términos, se dedican crecientes recursos financieros, humanos y tecnológicos a innovar en la forma de gestionar los servicios financieros y bancarios, lo que tarde o temprano tendrá un gran impacto en la industria bancaria y financiera tradicional. Como dato relevante, el hecho de que la inversión de capital riesgo en FINTECH, según los diferentes informes consultados, supera los 200.000 millones de dólares desde el ejercicio de 2010 (4).

Globalmente existen 48 FINTECH que se pueden considerar como *unicornios* (5) con un valor de mercado a mediados de 2019 de 187 millardos de dólares USA.

En este contexto las empresas tecnológicas están desarrollando un papel dual con la banca en la medida en que compiten en algunos segmentos de la industria financiera y colaboran en otros, como se puede observar en el cuadro 1.

2. Las FINTECH y la Banca tradicional

Las FINTECH cubren diferentes servicios financieros y bancarios, como reflejamos en el gráfico 2.

Los diferentes análisis realizados sobre el crecimiento de las FINTECH nos dicen que estas se desarrollan más en los países con una menor penetración y capilaridad de los establecimientos bancarios. Una buena muestra de este fenómeno es el gráfico 3, donde se relaciona el coeficiente de penetración del crédito de las grandes compañías tecnológicas (6) con el número de sucursales por cada 100.000 habitantes.

Cuadro 1**Actividades financieras de BIG TECHS seleccionadas**

	Área geográfica principal de actividad	Pagos	Fondos y seguro del mercado de dinero	Crédito
Economías de mercados emergentes				
Alibaba/Alipay, Tencent	China	△	△/✓	△
Baidu	China	△	△/✓	✓
Vodafone M-Pesa	África del este, India y Egipto	△		✓
Mercado libre	Argentina, Brasil y Méjico	△		△
Samsung	Corea	✓		
Go-Jek, Ola Cabs	Sudeste asiático	△		
Grab	Sudeste asiático	△	✓	△
KT	Corea	✓	△	△/✓
Kakao	Corea	△/✓		△/✓
Economías avanzadas				
Google	En todo el mundo	✓		△/✓
Amazon, eBay/PayPal	En todo el mundo	✓		△/✓
Apple, Facebook, Microsoft	En todo el mundo	✓		
Orange	Francia	✓		✓
Groupon	En todo el mundo	△		
Line, Rakuten	Japón	△	△	△
NTT Docomo	Japón	△	△	✓

△ Indica nuevas entidades y operaciones introducidas fuera de la red financiera y banca tradicional. ✓ Indica la provisión de servicios como superposiciones sobre o en colaboración con las instituciones financieras existentes (especialmente bancos y proveedores de tarjetas de crédito).

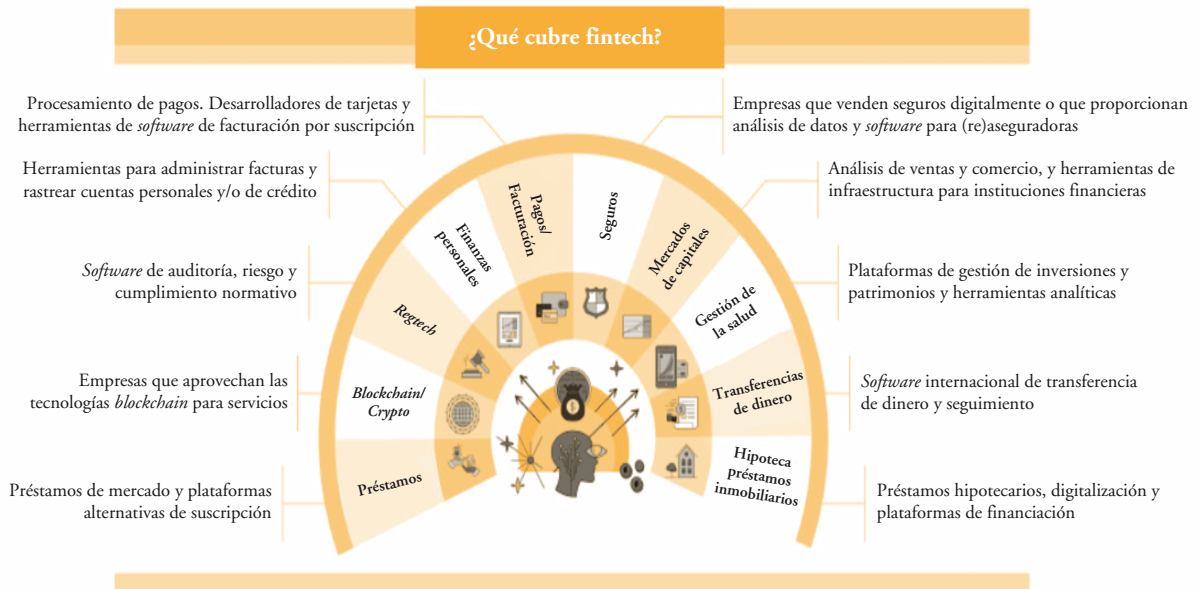
Fuente: Junta de Estabilidad Financera; S&P Capital IQ. Fuentes Públicas, BIS.

Podemos comprobar que la relación es decreciente. De hecho varios autores señalan que las FINTECH y/o la banca digital son una buena solución para la inclusión financiera en países en vías de desarrollo con escasa presencia de los canales tradicionales bancarios, en donde la banca a través del móvil y las *tablets* puede ayudar a que amplias capas de población accedan a los servicios financieros básicos.

Es evidente que los bancos deben desarrollar una estrategia clara ante la digitalización, ya que su supervivencia a largo plazo puede estar amenazada.

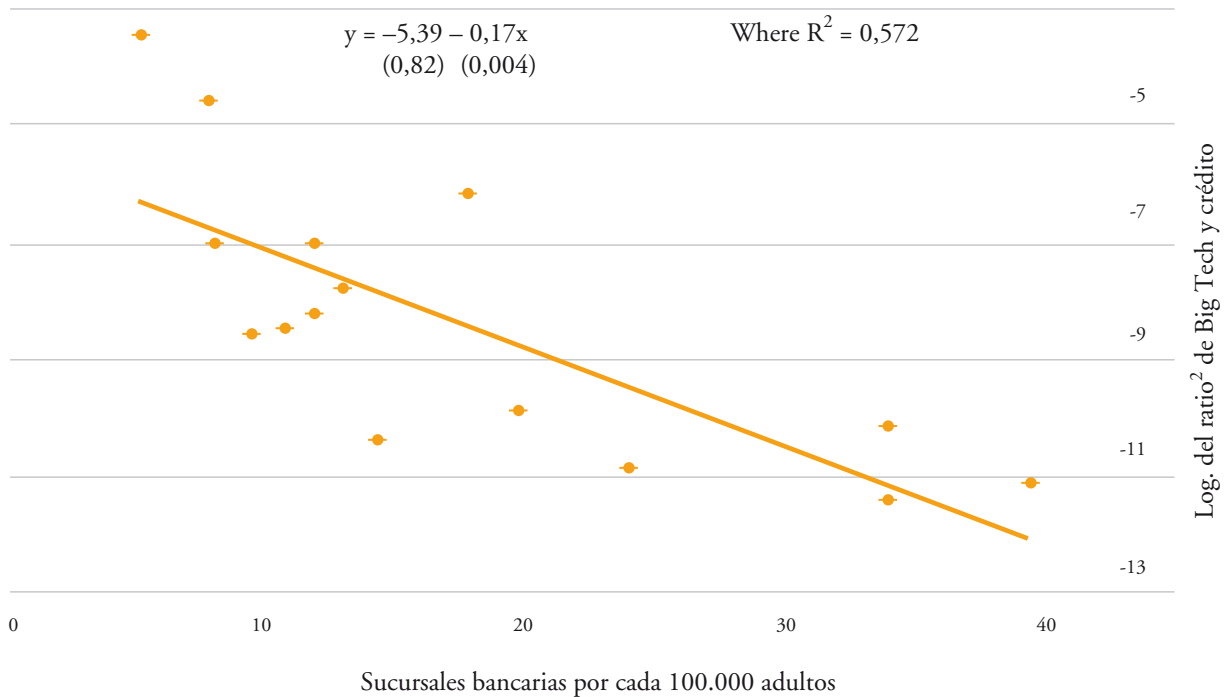
Como podemos observar en el gráfico 4, la utilización de la banca digital por parte de los clientes bancarios es creciente, alcanzando cotas del 80% en EE.UU. y superiores al 60% en Europa.

Gráfico 2
Las actividades de las FINTECH



Fuente: CB INSIGHTS, 2019 *Fintech Trends to Watch*, pág. 7.

Gráfico 3
Crédito BIG TECH y desarrollo del sector bancario



Fuente: BIS (2019), *Annual Economic Report*, pág. 65.

Lo anterior va a suponer una reducción constante de los canales de distribución tradicionales como las oficinas y sucursales bancarias y una competencia por ofrecer un mejor servicio de banca a través de ordenadores, *tablets* y teléfonos móviles.

En nuestro país, por el proceso de concentración del sector bancario, la crisis financiera que comienza en 2007 y la influencia de la banca digital, el número de oficinas bancarias no para de disminuir desde septiembre de 2008, donde se alcanzó el máximo con 46.118 sucursales en todo el territorio nacional, como aparece en el gráfico 5. En junio de 2019 el número de oficinas era de 25.565, una

reducción del 44,5% en aproximadamente once años.

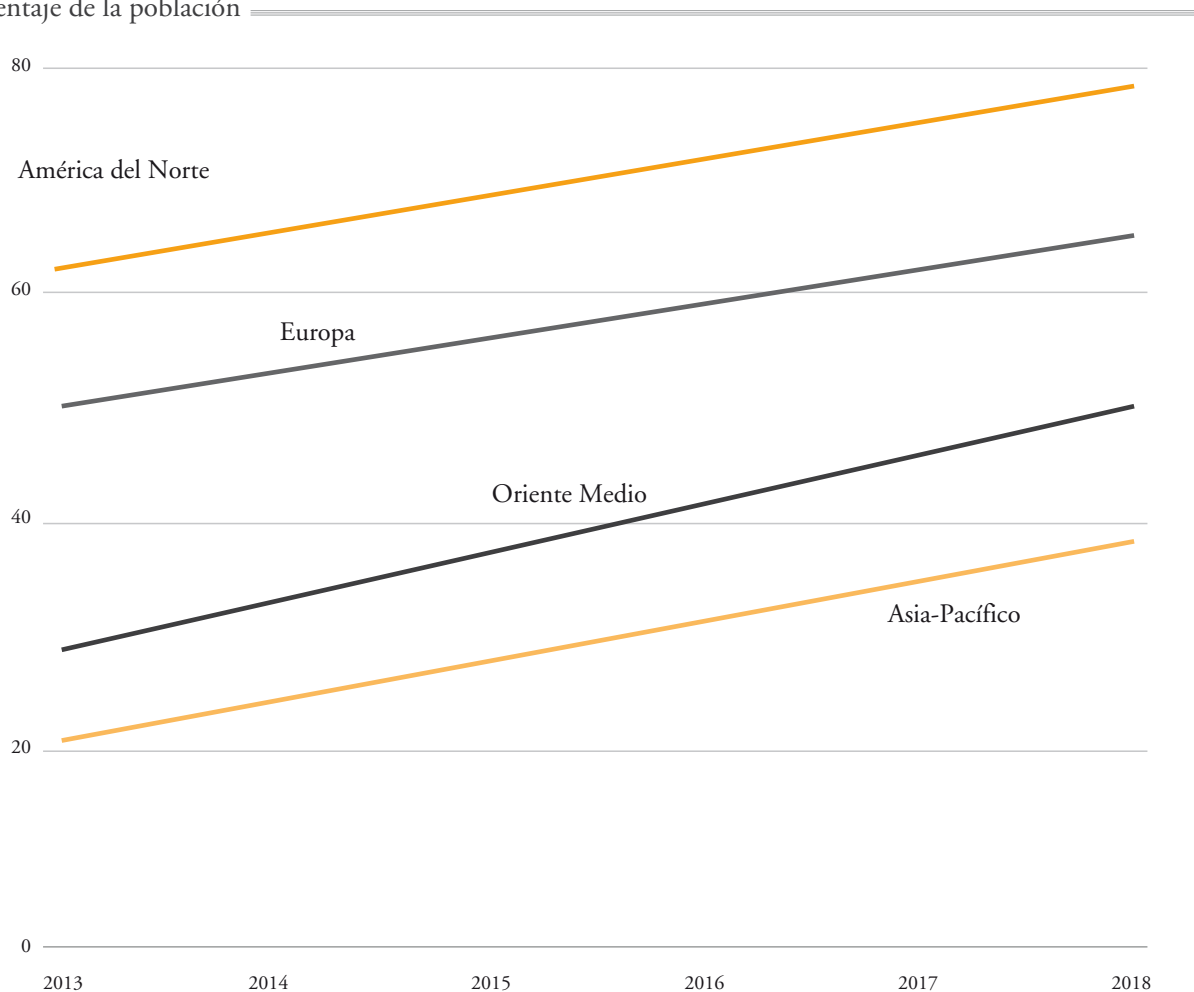
Ahora bien, comparativamente con otros países, en España sigue existiendo una gran capilaridad de oficinas bancarias como se muestra en el gráfico 6. La reducción de oficinas bancarias afecta a todos los países europeos analizados, destacando el caso de Holanda donde se han reducido las oficinas bancarias en un 74% en el período de análisis.

Es evidente que la banca tradicional necesita un cambio urgente de estrategia ante la amenaza que supone para su negocio esta importante transforma-

Gráfico 4

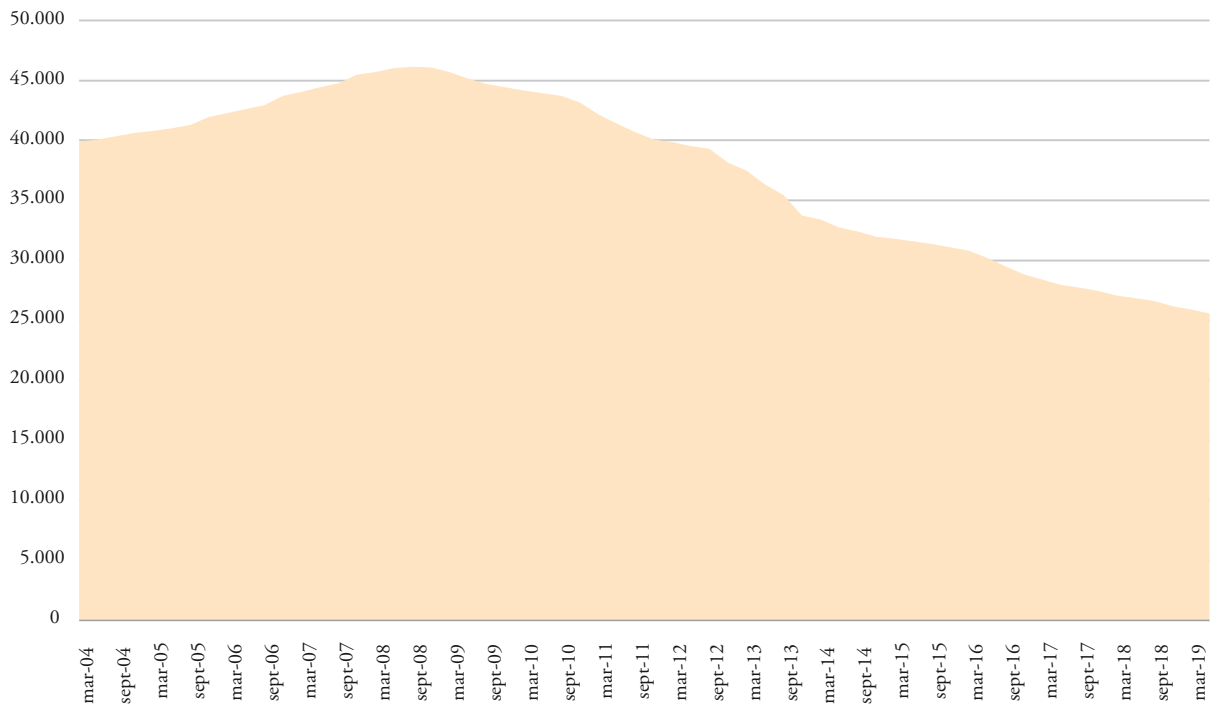
Tasa de uso de la banca *on-line*

Porcentaje de la población



Fuente: McKinsey, *Global Banking Annual Review*, 2019, pág. 9.

Gráfico 5
Oficinas bancarias en España



Fuente: Elaboración propia.

ción tecnológica de los canales de interacción con los clientes.

Los importantes efectos de esta transformación tecnológica se suman a otros fenómenos de gran impacto en la actividad bancaria del futuro.

Por un lado, debemos citar los cambios a realizar por el peso creciente dentro de la clientela de la denominada generación MILLENNIAL. Esta generación nacida entre 1980 y 2000 supone un auténtico *tsunami* para muchos sectores económicos por sus nuevas formas de entender las relaciones con proveedores de bienes y servicios, como el caso de la actividad financiera.

En USA la generación *millennial* supone una población de 84 millones de personas, con unos activos líquidos estimados para 2020 en siete billones de dólares USA (7). En España se estima que esta generación supone ocho millones de personas, no existiendo estimaciones sobre su capacidad de ahorro.

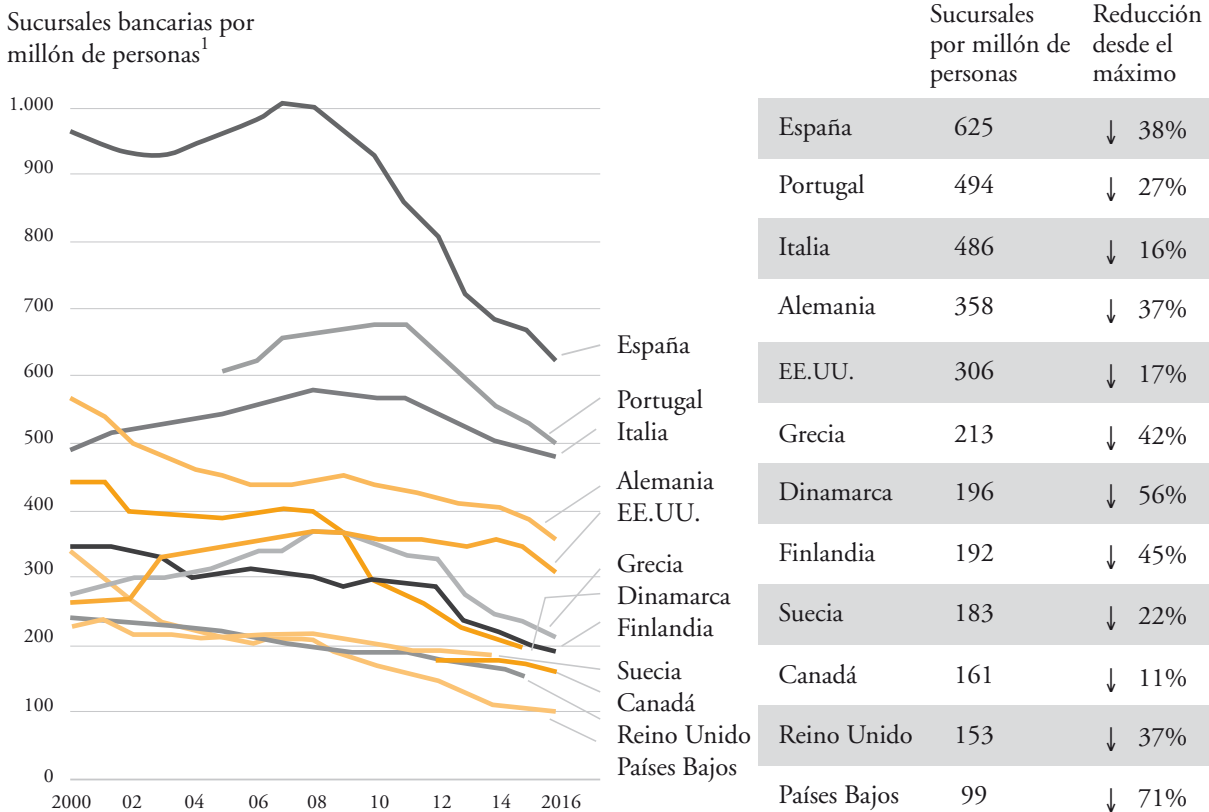
En cualquier caso, lo que es evidente es que esta generación va a utilizar muy poco la oficina tradicional bancaria y que realizará sus transacciones financieras a través de la web y dispositivos móviles. Según King (2018) (8), el 80% de los clientes nacidos entre 1980 y el año 2000 jamás pisarán una sucursal bancaria ya que toda su actividad financiera se realizará a través del móvil o de una *tablet*.

En el caso de España, resulta interesante el análisis de la última encuesta de FUNCAS a una muestra de 3.000 individuos nacidos entre 1985 y 1999 (9). En dicha encuesta se plantearon por ejemplo cuál era la vía preferida para consultar los movimientos de la cuenta corriente. El 79% de los encuestados utiliza el móvil, el 15% el ordenador/*tablet* y solo el 6% lo hacía a través de cajeros automáticos. Combinado estas respuestas con la baja utilización del dinero en efectivo por este segmento de población, en los análisis de la encuesta se habla de la decadencia imparable del dinero en efectivo y de la tradicional sucursal bancaria.

Gráfico 6

Disminución de las oficinas bancarias en diferentes países desarrollados

Basado en 2016 o el último año disponible



(1) Representa la densidad de sucursales bancarias por millón de personas en el país.

Fuente: McKinsey, World Banking Intelligence database; McKinsey analysis.

Es evidente que la banca tradicional tiene su supervivencia gravemente amenazada. Además se encuentra en una situación muy complicada en los países más desarrollados, con tipos de interés negativos o muy bajos y una rentabilidad insuficiente de sus recursos propios en el caso de muchas entidades. En un estudio reciente de la consultora McKinsey (10), se verifica que en la década 2009-2018 el 56% de los 595 bancos analizados *destruía valor* en la medida en que la rentabilidad para sus accionistas se situaba por debajo del coste de capital exigido por el mercado.

Esta situación explica la mala evolución bursátil del sector en comparación con otros sectores, sus bajos ratios de valoración (PER, PBV, etc.) y la necesidad constante de acometer procesos de fusión para inten-

tar sobrevivir en un entorno realmente muy negativo (gráfico 7).

Como analizamos en el gráfico 8, los bancos pueden obtener márgenes positivos en entornos de tipos de interés negativos.

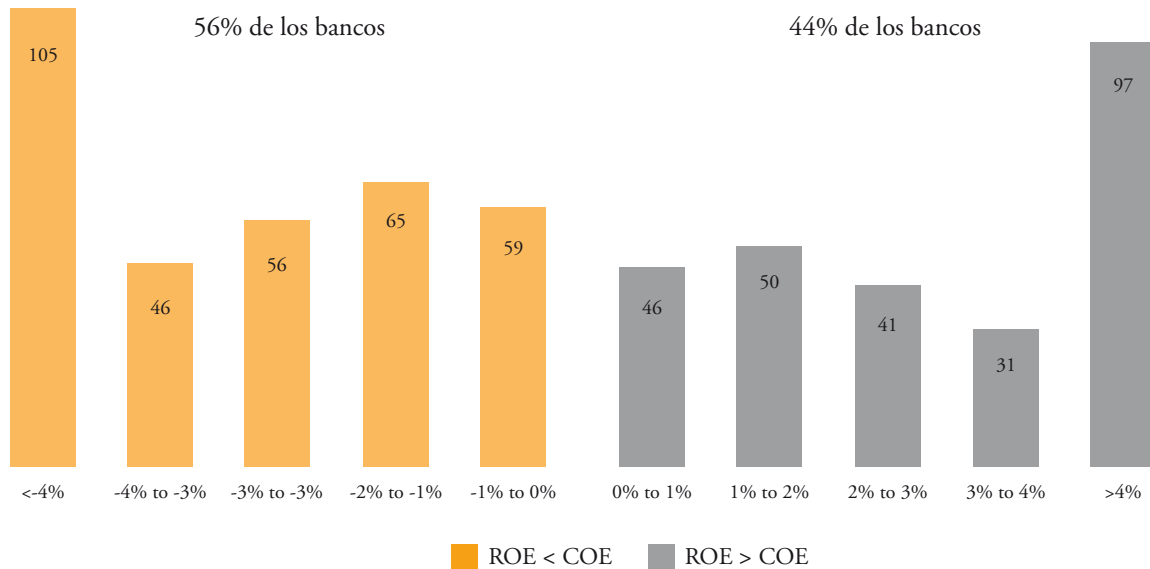
Para obtener este margen los bancos tienen varias alternativas que pasan por la condición de que los depósitos tengan también una remuneración negativa.

– Puede ser cierto que es difícil establecer tipos de interés negativos para los depositantes del segmento minorista, pero no es así para los clientes institucionales y grandes empresas. En los segmentos mayoristas de los mercados financieros se aplican hoy en día rendimientos negativos y tasas nominales negativas en la medida

Gráfico 7

Margen obtenido por los bancos sobre su coste de capital

Una mayoría de bancos a nivel global podría no ser viable económicamente
ROE de los bancos globales-(COE) 2009-2018, número de bancos (n = 595¹)



(1) Todas las instituciones tomadoras de depósitos con datos disponibles entre 2009-2018 (n = 595). El ROE está basado en el ingreso medio y el capital medio, incluyendo la reputación para el período 2009-2018.

Fuente: McKinsey, *Strategy Practice and Corporate Performance Analytics*.

en que los instrumentos de deuda emitidos estén referenciados a tasas flotantes como el EURIBOR.

– Las facilidades de financiación que ofrecen los bancos centrales en un entorno de tipos nominales negativos tienen un coste también negativo, por lo que en la medida en que el rendimiento del activo se sitúe por encima del tipo de intervención del banco central el banco ganará dinero en la intermediación.

– Por otra parte, a los depositantes del segmento minorista, por ejemplo, la banca europea les ha aplicado un incremento notable de todo tipo de comisiones que, en el fondo, es un mecanismo sustitutivo de la implantación de tipos de interés negativo para las cuentas corrientes.

En cualquier caso, no es fácil obtener estos márgenes positivos y los bancos deben buscar todo tipo de acciones que les permita reducir sus costes operativos. Como podemos observar en el gráfico 9, en los próximos cinco

años los bancos adoptarán diferentes estrategias en las que la digitalización y la tecnología son primordiales para ajustar significativamente sus costes (12).

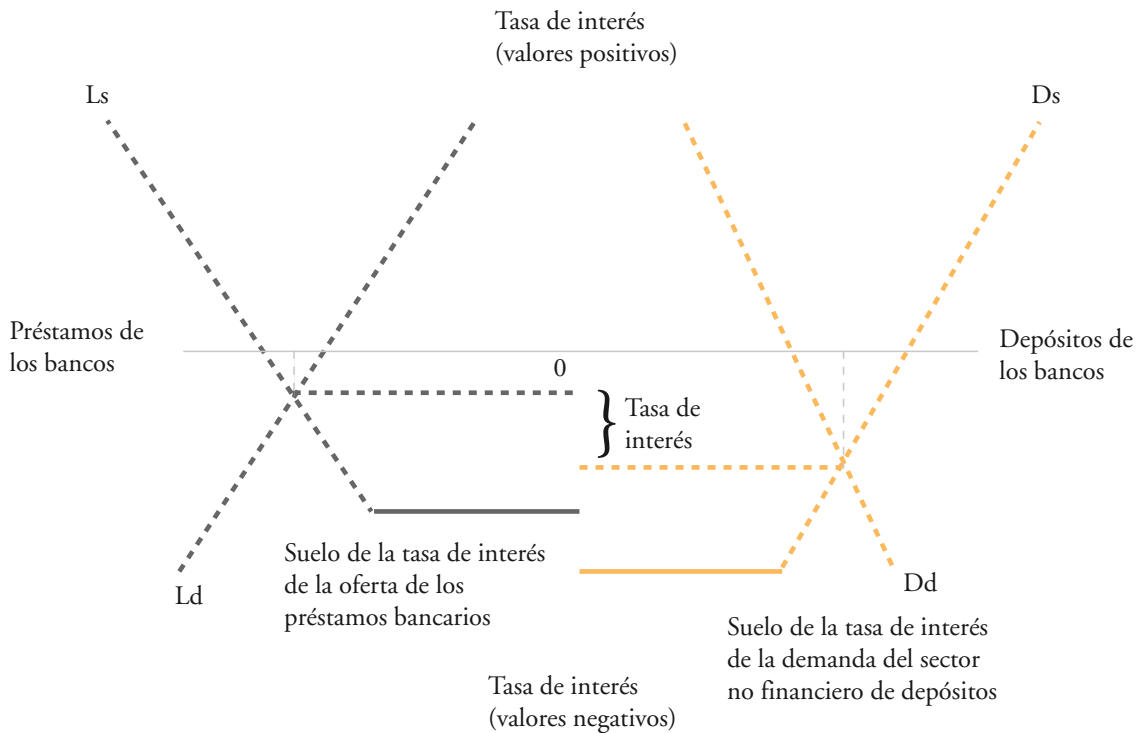
Como se observa en el gráfico 9, existen dos ejes de mejora de costes, el tamaño y la tecnología. En la medida en que la tecnología exige inversiones significativas, el nuevo entorno va a provocar otra ola *defensiva* de fusiones bancarias.

En cualquier caso, esta estrategia de fusiones no va a garantizar la supervivencia de muchas entidades en la medida en que no entiendan las claves estratégicas del nuevo entorno que se separan de los principios convencionales de la gestión bancaria.

En la actualidad estamos en la fase segunda del desarrollo de la banca digital (13). En estas primeras fases, los bancos tienen todavía ciertas ventajas de acceso a la demanda de servicios financieros. Esta ventaja se va a erosionar sin duda en los próximos años y los ban-

Gráfico 8

Oferta y demanda de depósitos y préstamos bancarios con tipos negativos



Fuente: Pese, Beev (2016) (11).

cos se podrán encontrar con que son proveedores de *infraestructuras* de bajo valor añadido por las que los consumidores y empresas canalizan su actividad financiera (cuentas corrientes, transferencias, depósito de valores, etc.).

En este desplazamiento hacia otros proveedores de servicios financieros influirán otros factores como los siguientes:

– La confianza creciente de los consumidores en las grandes compañías tecnológicas. Como botón de muestra podemos señalar que según el Barómetro de Innovación Financiera de FUNCAS de 2019, cuatro de cada diez clientes bancarios españoles admiten la posibilidad de abrir una cuenta corriente en *Amazon*, *APPLE* o *GOOGLE*. El porcentaje es realmente elevado si consideramos que estas empresas no ofrecen este servicio y tampoco lo han anunciado. Obviamente, el potencial de mercado que tienen en el sector bancario español, y por supuesto mundial, es impresionante.

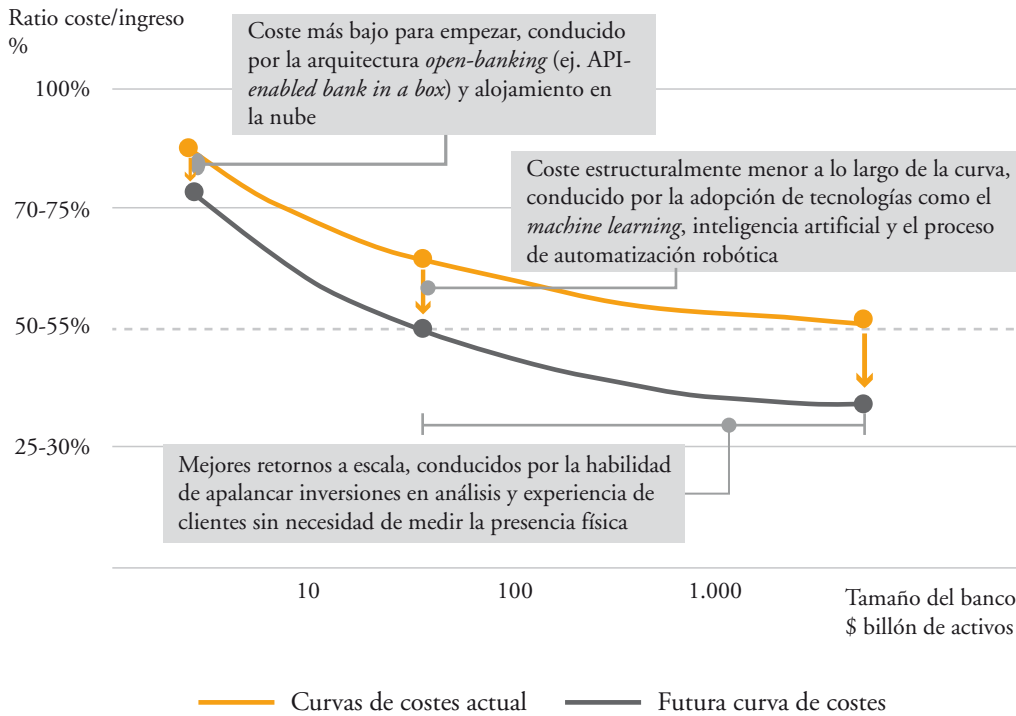
– Los bancos en España y otros países europeos han sufrido un grave daño reputacional por los casos de mala praxis en la comercialización de preferentes, derivados y otros productos bancarios complejos. Según un estudio del *Boston Consulting Group* (14), el importe acumulado de las sanciones a los bancos en los países desarrollados en el período 2009-2018 fue de 372.000 millones de euros. El problema no solo es el efecto, considerable, de estas multas y de las sentencias en contra que soportan los bancos en los últimos años. Lo más grave es el tremendo deterioro de la reputación bancaria que las malas prácticas de comercialización a los clientes han supuesto. En el nuevo entorno será más atractivo partir de un origen no bancario de cara a los clientes.

En las fases tercera y cuarta las ventajas competitivas de los bancos establecidos son menos evidentes. Las *FINTECH* y las grandes tecnológicas pueden acaparar sin grandes esfuerzos gran parte de la actividad financiera y bancaria (cuadro 2).

Gráfico 9

Evolución previsible ratio de eficiencia banca próximos cinco años

Durante los próximos cinco años se espera que la curva de costes de la industria se desplace fundamentalmente hacia abajo, con mejores retornos a escala para las instituciones más grandes



Fuente: SNL; S&P Market Intelligente; McKinsey analysis.

En síntesis, en los próximos cinco años viviremos cambios muy significativos en el sector bancario y financiero. Tendremos menos entidades después de

otra ola de fusiones que será especialmente intensa en países como España, una disminución constante del número de oficinas y un cambio radical en los canales

Cuadro 2

Etapas en la banca digital

1. Banca por Internet	1. Internet se convierte en el punto de acceso prioritario al banco de los clientes
2. Adopción masiva del <i>smartphone</i>	2. A través de la web o de una app el cliente satisface todas las necesidades excepto efectivo
3. <i>Mobile wallet</i>	3. Convergencia del móvil y la tarjeta de crédito y desaparición del efectivo. El modelo actual de banca es insostenible
4. <i>Everyone is bank</i>	4. Los bancos pierden su hegemonía en la banca retail. Muchas empresas ofrecen servicios financieros

Fuente: Basado en Indra (2014).

de distribución de los productos y servicios de índole financiera.

Gran parte de las entidades presentes en el mercado no se adaptarán y desaparecerán en el proceso de fusiones. Como contrapartida, nombres ya conocidos por el consumidor como AMAZON, FACEBOOK, etc., estarán cada vez más presentes en la oferta de servicios bancarios y financieros. Adicionalmente, un número reducido de los centenares de proyectos de FINTECH que existen actualmente en nuestro país alcanzarán un tamaño competitivo y se especializarán en determinados nichos con éxito.

En definitiva, como en otros sectores de servicios, la tecnología va a cambiar profundamente el mapa de la actividad bancaria y financiera.

NOTAS

- (1) Estas aplicaciones se pueden basar en inteligencia artificial, nuevos modelos financieros de toma de decisiones, innovaciones en minería de datos, etc.
- (2) BIS, «Big Tech in Finance. Opportunities and Risks», *BIS Annual Report 2019*, págs. 55-79.
- (3) PWC, *Fintech Report 2019*.
- (4) Accenture, Cap Gemini, PWC y en especial la plataforma CBINSIGHTS realizan estudios periódicos muy interesantes sobre la evolución de la industria FINTECH.
- (5) Se denominan unicornios a los nuevos proyectos empresariales (*start ups*) con un valor superior a 1.000 millones de dólares USA.
- (6) Porcentaje del crédito de las grandes tecnológicas sobre el total del crédito al sector privado no financiero. Datos de 2017.
- (7) Siete trillones en el modo de expresar millones de millones por los anglosajones.
- (8) Brett King (2018), «Bank 4.0. Banking Everywhere, Never at a Bank», Marshall Covendish, Singapur.
- (9) Encuesta Millennials FUNCAS, octubre 2019.
- (10) McKinsey & Company (2019), «The Last Pit Stop? Time for Bold Late-Cycles Moves», *McKinsey Global Banking Report 2019*, pág. 16.
- (11) P. Peshev, I. Beev (2016), «Negative Interest Rates on Loan: The Newly- Established Normal Practice?», *Economic Alternatives*, núm. 2, págs.149-158.
- (12) McKinsey & Company (2019),«Rewriting the Rules: Succeeding in the New Retail Banking Landscape», *Global Banking*, febrero, pág. 12.
- (13) Indra (2014), (NEO Ideas and Innovation), Del sistema bancario tradicional al ecosistema financiero centrado en el cliente. Vídeo-informe de Tendencias en Banca: octubre.
- (14) Boston Consulting Group (2019), *Global Risk 2019. Creating a more Digital, Resilient Bank*.