



Facultad Ciencias Económicas

# **EL SECTOR BANCARIO EN LA ACTUALIDAD: LA IRRUPCIÓN DE LAS FINTECH Y CÓMO AFECTA A LOS BANCOS TRADICIONALES**

Clave: 201602733

## ÍNDICE

1. Introducción.....	4
2. Las Fintech y los Neobancos .....	5
2.1 Definición .....	5
2.2 Características principales .....	7
2.3 Evolución Histórica .....	9
2.4 Tipos .....	12
2.5 Principales ventajas e inconvenientes que presentan las Fintech .....	18
2.6 Seguridad en las Fintech .....	21
2.7 Futuro de las Fintech.....	23
3. Respuesta de los bancos que operan en España ante la aparición de las Fintech.....	26
3.1 Cambio en el entorno competitivo .....	26
3.2 Estrategias de las Fintech.....	30
3.3 Estrategias de los bancos para adaptarse a este nuevo entorno competitivo .....	33
3.4 Fintech: Amenaza u oportunidad para la banca.....	36
4. Respuesta y adaptación de un banco multinacional que opera en España, como es ING, ante este cambio en el panorama competitivo y en el sector bancario. ....	40
5. Conclusiones.....	46
6. Bibliografía.....	48
7. Anexos.....	53

## **Resumen**

A lo largo de este trabajo se analizará la situación del mercado financiero en la actualidad, poniendo foco en la reacción de las Fintech y de los grandes bancos que operan en España. Se analizará el sector Fintech en detalle, para luego abordar las decisiones tomadas por las principales entidades que operan en este mercado. También se incluirá información de fuentes primarias, obtenidas de una entrevista con un empleado de ING Bank España, para conocer desde dentro cómo ha afectado la aparición de las Fintech.

Palabras clave: Fintech, Neobancos, bancos tradicionales, cooperación, competición, amenaza.

## **Abstract**

Throughout this work, the current situation of the financial market will be analyzed, focusing on the reaction of Fintech and the large banks operating in Spain. The Fintech sector will be analyzed in detail, and then the decisions made by the main entities operating in this market will be addressed. It will also include information from primary sources, obtained from an interview with an employee of ING Bank Spain, to find out from the inside how the appearance of Fintech has affected it.

Keywords: Fintech, NeoBanks, conventional banks, cooperation, competition, threat

## **1. Introducción**

El panorama competitivo en el mercado financiero ha cambiado completamente en la última década. La aparición de las Fintech y el cambio de opinión de los clientes sobre los bancos tras la Crisis Económica de 2008 conllevó una profunda transformación dentro de este sector.

Parte de esta transformación viene provocada por la aparición de las Fintech, empresas que ofrecen sus servicios de manera completamente digital, y que, en los últimos años están comenzando a ganar popularidad entre los consumidores. Este cambio en el mercado ha provocado que todas las instituciones que operan en éste hayan tenido que modificar su estrategia o su modelo de negocio, para poder adaptarse a esta nueva forma de comercializar productos y servicios financieros.

En el presente trabajo, se van a tratar los aspectos clave que han hecho que la aparición en el mercado de las Fintech tenga éxito, y la reacción de los bancos que ya operaban en este mercado para contrarrestar el fenómeno Fintech. Dentro de los bancos, se pondrá foco en ING Bank España, gracias a una entrevista con un empleado, que ahondará en cómo esta entidad afronta la nueva realidad del sector financiero en España.

La metodología utilizada en este ensayo se basará, en el inicio, en información recopilada de fuentes secundarias, cómo son artículos especializados y académicos. La segunda parte será información obtenida por medio de una entrevista realizada a un empleado de ING, que actualmente trabaja en el departamento de estrategia del producto más popular del banco.

El trabajo está estructurado en tres partes diferentes. En la primera se pondrá en contexto el Fenómeno Fintech, explicando su historia, sus características principales, clasificación de las Fintech en la actualidad, problemas de seguridad que afrontan y el futuro que pueden tener en el mercado. En el segundo punto, se explicará la situación actual del mercado, las claves del éxito inicial de las Fintech, y las medidas tomadas por los bancos con más años de experiencia para adaptarse a las nuevas exigencias de los clientes del sector. En el tercer punto, se explicará, gracias a la colaboración con un empleado de ING Bank, cómo esta empresa ha reaccionado a la aparición de las Fintech, y cuál es su estrategia al respecto. En el cuarto y último punto, se incluirá una conclusión final para concluir el trabajo.

## **2. Las Fintech y los Neobancos**

### **2.1 Definición**

Las Fintech son startups digitales que ofrecen servicios financieros, y que buscan comercializar unas funciones muy similares a las de los bancos tradicionales. La palabra Fintech proviene de las palabras en inglés “Finance” y “Technology”, lo que define a la perfección cuáles son las funciones de estas empresas: ofrecer, por medio de la tecnología, productos financieros, cómo los que puede comercializar cualquier otra entidad, además de otros productos propios e innovadores.

Estas startups son completamente digitales, y su objetivo es que los clientes puedan operar de la manera más fácil y sencilla posible, evitando las barreras físicas que pueden ser las oficinas y las gestiones que éstas conllevan. Aunque el objetivo final de estas empresas es que no exista ningún trámite físico, esto todavía no es posible, por lo que algunas Fintech tienen oficinas y sucursales para solucionar problemas que no se pueden solucionar de manera remota.

En la actualidad los términos “Fintech” y “Neobanco” se están haciendo cada vez más populares y cada día son más las personas que optan por utilizar estas empresas, debido a las numerosas ventajas que tienen en comparación con otras entidades financieras. Algunas de las ventajas que ofrecen estas startups financieras que las han hecho tan populares son, por ejemplo: no cobrar comisiones por el mantenimiento de la cuenta, mejor cambio de moneda extranjera que muchas otras entidades, personalización de la plataforma, facilidad para abrirse una cuenta o un determinado número de retiradas gratuitas al mes en la mayoría de los cajeros. Todas estas características y otras muchas, hacen la utilización de las Fintech una opción viable y que puede también conllevar un ahorro económico para los clientes.

Muchos bancos están cambiando completamente su estrategia y la manera en la que perciben el futuro, debido a la irrupción de estas nuevas empresas, que pretenden modificar el mercado de las finanzas para siempre. Las prioridades de estos bancos tradicionales (BBVA o Santander como ejemplos españoles y Bank of America o ING Bank como ejemplos de bancos extranjeros) han virado hacia la revolución tecnológica y ahora todos sus esfuerzos se centran en mejorar sus plataformas online, aplicaciones para móviles y todos los procesos en estas plataformas, para que sean más rápidos y sencillos.

Muchos de estos bancos han eliminado las comisiones de mantenimiento, para acercarse más a las condiciones de las Fintech, pero todavía hay otros muchos motivos por los que la gente está moviendo su dinero de entidad.

Otro aspecto que se puede apreciar en la banca tradicional, son los esfuerzos que se han realizado durante los últimos años y que se siguen realizando, por ser empresas con más presencia tecnológica y con aplicaciones y plataformas cada vez más estables, fáciles de utilizar y seguras. De esta manera, y, asemejándose a las Fintech, pretenden conseguir un futuro en el que todas las transacciones sean completamente digitales.

La aparición de las Fintech está cambiando el panorama competitivo en un sector en el que grandes bancos nacionales y multinacionales han tenido el control total y absoluto durante mucho tiempo. Cada año aparecen nuevas entidades que ofrecen servicios diversos y cada vez más avanzadas, que buscan que la hegemonía de estas empresas llegue a su fin.

“Los usuarios les han cogido gusto a estas nuevas formas de consumir los servicios financieros. Ya no están dispuestos a utilizar servicios que no ofrezcan las mismas ventajas que los ofrecidos por las Fintech: rapidez, fácil de utilizar por los usuarios, transparencia, operaciones real-time, ...” (Dominique Chesneau, 2019, traducción propia del original)

A todo esto, hay que añadir que, aunque estas startups financieras están cobrando cada vez más importancia, todavía están muy lejos de alcanzar el número de clientes y los beneficios que obtienen las grandes corporaciones, ya que hay muchas personas que son reticentes ante estas nuevas tecnologías y formas de realizar las operaciones financieras. Un pensamiento muy común es que estas empresas no son seguras por el hecho de realizar todos los trámites a través de internet, ya que pueden suceder problemas o incluso ser hackeadas. Este es un tema que será tratado más adelante. Otro pensamiento muy habitual es que el dinero estará más seguro en una entidad conocida y que tenga años de experiencia en el país, ya que todas las personas quieren tener su dinero en un lugar en el que consideren seguro y no puedan perderlo.

## **2.2 Características principales**

Aunque existan tipos muy variados de Fintech, como más adelante se detallará, existen unas características principales comunes a todas estas empresas, que las distinguen de las demás instituciones que ofrecen servicios financieros.

100% Digitales: La primera característica, y la más obvia, ya que se indica en la propia definición de Fintech es que son empresas totalmente digitales. Todos sus servicios son ofrecidos de forma online por medio de una página web, una aplicación móvil, o ambas. La mayoría de las Fintech no tienen ningún espacio físico al servicio de sus clientes, ni sucursales, ni cajeros, ni oficinas, ni ningún otro tipo de espacio. Las pocas Fintech que sí disponen de espacios físicos, es debido a la imposibilidad de eliminarlos completamente, pero en el futuro, el objetivo es conseguir que todos los trámites sean en su totalidad digitales. Muchas de estas empresas tienen acuerdos con otras entidades financieras, como por ejemplo la utilización de cajeros y otros espacios por parte de los clientes.

Nuevos Productos: Las empresas Fintech, gracias a su avanzada tecnología, son capaces de ofrecer a los clientes productos que nunca antes se habían visto, debido a que los procesos tecnológicos no estaban lo suficientemente avanzados como para que estos servicios estuvieran a disposición de los clientes. Esto es una ventaja que las Fintech tienen sobre otras empresas más “tradicionales”, ya que poseen la tecnología para innovar y muchas de ellas no tienen miedo a hacerlo, no como otros bancos, que siguen con un modelo de negocio muy parecido desde hace muchos años, por miedo a que las innovaciones no funcionen, o los clientes no estén satisfechos. Pero, lo cierto es que muchas entidades van a remolque de estas Fintech, y en bastantes ocasiones, estos productos son copiados ya que se han demostrado sus buenos resultados entre los clientes.

Algunos ejemplos de estos productos pueden ser: comparadores de empresas dentro de la propia aplicación, subcuentas que te ayudan a ahorrar de diferentes maneras, nuevas estrategias más efectivas de comunicarse con los clientes, etc.

Nuevas Tecnologías: Gracias a estas nuevas tecnologías, las Fintech pueden ofrecer productos distintos e innovadores. No sólo el descubrimiento de nuevas formas de ofrecer servicios a los clientes, sino que también la adaptación a los avances tecnológicos por parte de estas empresas las ha permitido adelantarse a muchas otras entidades.

Algunas de estas tecnologías que las Fintech han sabido incorporar a sus productos y que les están reportando éxitos y beneficios es la Inteligencia Artificial, algo que muchas otras empresas están empezando implementar.

El análisis del Big Data también es una fuente importante de datos para las empresas, y estas nuevas empresas les dan un buen uso, para conocer mejor a los usuarios e intentar satisfacer sus necesidades de forma personalizada.

Bajos Costes: Los costes que los clientes tienen que pagar por disponer de los servicios de las Fintech son bajos, y en muchos casos nulos. En la actualidad los servicios bancarios cada vez tienen menos comisiones, y en muchas ocasiones son gratis, por lo que, en los últimos años, esto ha dejado de ser una ventaja clave. Las Fintech pueden ofrecer esos bajos precios a los clientes debido a que sus gastos mensuales no son tan altos por el hecho de disponer de presencia física, por lo que no tienen que pagar el alquiler de varios locales para ubicar sus oficinas. Al ser un servicio online, los costes también se ven reducidos si lo comparamos con otras empresas, aunque siguen asumiendo gastos importantes. Estos factores hacen que puedan ofrecer estos bajos precios a los clientes.

Good, Better, Best: Esta es una estrategia muy popular entre las Fintech, aunque no todas la utilizan, pero para la gran mayoría es una técnica muy popularizada. Esta técnica consiste en ofrecer tres productos similares, pero con diferentes características. El primer producto (Good) suele ser gratis y ofrece unas características básicas. El segundo producto (Better) ofrece las mismas características que el primero, pero se le añaden algunas ventajas adicionales que lo hacen mejor, a cambio de que los clientes paguen una determinada cuota al mes. El tercer y último producto (Best), tiene el precio más elevado, pero las características y las ventajas ofrecidas son mucho mayores. Esta técnica está muy popularizada, y cada vez es más utilizada por las empresas, no solo del mundo financiero, sino que empresas de todo tipo de sectores la utilizan o la piensan implementar en el futuro.



### 2.3 Evolución Histórica

La definición de Fintech ha ido variando a lo largo de la historia, es decir, la definición de Fintech hace 50 años es muy diferente a lo que concebimos actualmente cuando hablamos de este término. Fintech se entiende en la actualidad como los servicios financieros ofrecidos de manera completamente electrónica, por medio de una aplicación móvil o una página web. Pero hace no muchos años la definición era completamente distinta.

Según diferentes fuentes, la evolución del término Fintech se puede dividir en 3 fases:

**Fintech 1.0 (1866 – 1987):** En esta época, se consideraba que cualquier acción realizada de manera digital se podía llamar Financial Technology. Durante estos años, sobre todo después de la Segunda Guerra Mundial, los avances tecnológicos, como la aparición de los primeros ordenadores de IBM y las máquinas de fax de Xerox, hicieron que muchas de las transacciones que normalmente se hacían a mano, se pudieran digitalizar. Cabe destacar la instalación en Reino Unido del primer cajero automático de Barclays en el año 1967, un gran paso hacia delante en la agilización de las transacciones en la banca tradicional. Muchos desarrollos tecnológicos, que después serían aplicados al mundo de las finanzas, entre muchos otros sectores que se aprovecharían de estos avances, se produjeron durante la Primera, y, sobre todo, la Segunda Guerra Mundial. Debido a la necesidad, y la ambición por superar a los rivales en la Guerra, las naciones más fuertes, optaron por centrarse en desarrollos tecnológicos que supusieran una ventaja táctica en estos periodos bélicos. Esto supuso un importante avance tecnológico en un corto periodo de tiempo, que hizo que el mundo cambiase para siempre.

Otro hecho que sucedió en 1971 y que cambiaría el mundo financiero desde su creación, fue el primer mercado de valores completamente digital, denominado NASDAQ, vigente hasta nuestros días y que fue creado en Estados Unidos.

Esta fase se caracteriza por la evolución de las transacciones financieras de analógicas a digitales. Estas transacciones generalmente se implantaban primero en áreas que se consideraban más importantes, como por ejemplo el área de inversión. La banca personal generalmente iba un paso por detrás en este ámbito de la digitalización, ya que los beneficios que aportaba al banco eran menores. Aunque estos cambios se implementaron

lentamente, han sido fundamentales para conocer las finanzas del modo que las conocemos en estos días.

**Fintech 2.0 (1987 – 2008):** En esta segunda fase se produjeron innovaciones y avances tecnológicos muy importantes, que cambiaron el mundo por completo y revolucionaron todos los negocios, incluyendo obviamente a las empresas financieras. Durante esta época se produjo, y continúa hasta nuestros días, una revolución tecnológica, que se puede considerar que comenzó en el año 1987.

En el año 1987 ocurrió el Lunes Negro, cuando todas las bolsas de valores del mundo se desplomaron y se produjo una de las más importantes crisis financieras de la historia, que llevó a la bancarrota a miles de personas.

“En 1987 los mercados bursátiles se cayeron en el denominado “Lunes Negro”. Los efectos de dicha caída fueron un claro indicio de la interconexión tecnológica existente entre los diferentes mercados. La reacción a este fenómeno conllevó la introducción de “interruptores automáticos” para controlar la velocidad de la fluctuación de los precios, e hizo que los reguladores de valores de todo el mundo crearan mecanismos de apoyo a la cooperación. Además, el Acta Única Europea de 1986, y el proceso de liberalización financiera Big Bang de ese mismo año en Reino Unido y el Tratado de Maastrich sentaron las bases para la interconexión total de los mercados europeos a principios del siglo XXI” (Buckley, Arner & Barberis, 2016, traducción propia del original).

En los años 80 y 90, los bancos comenzaron a digitalizar muchas de las transacciones, y la relación con otras entidades financieras. En el año 1995, Wells Fargo fue el primer banco en ofrecer una cuenta corriente online, y en 1997 se realizó el primer pago móvil por medio de un SMS. Durante estos años las innovaciones eran continuas, y las instituciones financieras luchaban por ver cuál era la pionera en ofrecer un nuevo servicio de manera online. Para finales de los años 90, la mayoría de las entidades financieras ya eran casi totalmente digitales. “Para 1998, los servicios financieros se habían convertido, para todos los efectos prácticos, en la primera industria digital.” (González Díaz, 2018).

Las empresas decidieron acertadamente, que debían digitalizar todos (o la gran mayoría) de los procesos, ya que era el futuro y era la manera más sencilla de interactuar con sus clientes. Los productos y servicios que antes se desarrollaban eran los de inversión, pero

al ver la importancia de los clientes y de los productos de finanzas personales para éstos, los bancos comenzaron poco a poco a centrarse cada vez más en esta faceta del negocio. La aparición de los primeros teléfonos móviles y la conexión estable a internet en muchos de los países del mundo ayudó a las entidades financieras a que la digitalización de sus negocios tuviera éxito y funcionara correctamente con sus clientes.

**Fintech 3.0 (2008 – Presente):** En el año 2008 hubo una gran crisis económica, que afectó a todos los países del mundo en mayor o menor medida. Esta crisis tuvo muchas consecuencias en la economía, y los actores que más sufrieron fueron los bancos, de los que cuya imagen entre los clientes se vio muy desfavorecida, ya que fueron los principales responsables de esta crisis. Los bancos tuvieron que cambiar sus políticas y recortaron gastos despidiendo a trabajadores para poder mantenerse a flote.

Estos factores fueron fundamentales para abrir un hueco en este mercado, ya que nuevas empresas podían emerger para satisfacer las necesidades de clientes que no estaban contentos con sus bancos, y tenían la capacidad para contratar personal muy cualificado que fue “descartado” por estas entidades. Estos factores hicieron que llegásemos a la definición del término Fintech que tenemos hoy en día.

Estas nuevas empresas ofrecen diversos servicios financieros en los que se especializan, o, por el contrario, ofrecen los mismos servicios que los bancos, pero con características únicas que las hacen más atractivas para los consumidores. Desde el año 2008 han aparecido un gran número de Fintech, y ese número sigue ascendiendo día a día, ya que la tecnología y la innovación también aumentan a una gran velocidad, por lo que aparecen nuevas empresas aprovechándose de estos avances para ofrecer mejores servicios que los competidores.

Todo apunta a que van a seguir apareciendo nuevas empresas debido a los avances tecnológicos y debido también, a que las necesidades y las exigencias de los clientes son cada vez mayores, por lo que, si una Fintech es novedosa y atractiva para los usuarios, es muy probable que sea exitosa y provoque la aparición de otras nuevas empresas con el objetivo de hacerla competencia. Este es el principal motivo por el que el número de Fintech en la actualidad es tan alto, y es probable que siga creciendo en el futuro.

## 2.4 Tipos

Existen numerosos tipos de Fintech, dependiendo de la función que aporten al usuario y para lo que pueden ser utilizadas. También existen numerosas clasificaciones que buscan aclarar el complicado panorama en el mundo Fintech, que, debido a la gran cantidad de nuevas empresas, y sus variadas funciones, hace complicado poder categorizarlas. Debido a la cantidad de servicios que ofrecen estas empresas, es difícil poder clasificarlas según sus funciones o atributos, por lo que para este trabajo se utilizará la clasificación hecha por el AEFI (Asociación Española de Fintech e Insurtech). Utilizando esta diferenciación hecha por el AEFI, es más sencillo determinar los diferentes tipos de Fintech y esta es una clasificación muy común entre las webs especializadas en esta materia.

Las Fintech se pueden clasificar en 11 tipos diferentes:

Neobancos y Challenger Banks: Estas Fintech son la principal amenaza de la banca tradicional. Los servicios que disponibles para los clientes suelen ser similares a lo que ofrecen un banco tradicional (cuentas corrientes, cuentas de ahorro, financiación, opciones de inversión, seguros, etc.), pero con la diferencia de que estas entidades ofrecen estos servicios de una manera totalmente digital. Se comunican con sus clientes sin la necesidad de una interacción presencial, a través de la página web, emails, aplicación móvil, redes sociales....

Estas empresas ofrecen también alguna ventaja adicional para el cliente, a la vez que su interfaz por norma general es más fácil e intuitiva para los usuarios, algo que puede llegar a ser un factor determinante a la hora de mantener a un cliente satisfecho.

Los principales Neobancos que destacan dentro del panorama competitivo tanto internacional, como el español son: *Bnext, N26, Revolut, Monzo o Bunq*. Estas empresas son las que suponen una mayor amenaza para las entidades financieras tradicionales, ya que además de ofrecer servicios similares, han conseguido expandirse por diferentes países de Europa y de América. Muchos bancos toman como ejemplo estas Fintech para intentar imitar sus modelos de negocio, ya que han observado que son efectivas y como resultado algunos clientes están migrando a estas nuevas entidades.

Asesoramiento y gestión patrimonial: Dentro de esta categoría se incluyen a empresas de gestión de activos, optimización de carteras y que, en su mayoría, también prestan

servicios de asesoría para sus clientes en materia de inversión. También se incluyen empresas que actúan como enlace entre inversores para que compartan sus ideas y estrategias. Una tecnología que suelen utilizar estas Fintech para facilitar y mejorar su modelo de negocio es la Inteligencia Artificial.

Estos servicios ofrecidos por las Fintech son servicios que tradicionalmente nunca se han estado disponibles a través de una aplicación móvil, lo que es algo innovador y que intenta aportar a sus clientes la mayor claridad posible. Esto hace que sus servicios sean más atractivos para nuevos usuarios que buscan una nueva perspectiva para sus inversiones.

Algunas de las Fintech más conocidas dentro de esta categoría son: *Indexa Capital, Lufax, Popcoin, Wealthsimple* o *Finamatrix*. Para estas entidades es clave un servicio personalizado de sus clientes, para que se sientan seguros y bien aconsejados. Empresas financieras tradicionales que solamente ofrezcan este servicio no son muchas, ya que suele ser un producto dentro de un banco o una institución con una amplia gama de productos, por lo que las nuevas Fintech en este mercado tienen un amplio rango de opciones y de clientes que necesitan de estos servicios.

Medios de pago: Estas Fintech permiten pagar sin necesidad de utilizar métodos físicos, es decir, simplemente utilizando la aplicación del móvil u otro dispositivo electrónico. Muchos grandes bancos multinacionales ya incorporan en la mayoría de sus productos estas nuevas formas de pago. Estos servicios intentan sustituir la función tradicional de las tarjetas y otros objetos físicos utilizados para hacer transacciones bancarias.

Algunos de las Fintech de medios de pago más populares en el mundo son: *Apple Pay, Samsung Pay, Gelt Cash, Klarna* o *Finweg*. La irrupción de estas empresas en los últimos cinco años ha hecho que el pago en comercios y en internet haya cambiado para siempre. Estas entidades siempre ofrecen sus servicios por medio de otra compañía financiera, como puede ser un banco u otra Fintech. En la actualidad es muy poco común no ver un banco o un Neobanco que no ofrezca entre sus servicios poder pagar con una de estas aplicaciones, sobre todo con Apple Pay y Samsung Pay, que son las más populares dentro de esta categoría.

Financiación alternativa: Dentro de esta categoría se encuentran empresas que realizan préstamos sin necesidad de garantía. Este es un servicio que lleva existiendo muchos años,

pero que ahora se está expandiendo al sector de las finanzas tecnológicas. Estos préstamos tienen la característica de ser inmediatos y de pequeñas cantidades. Aunque estas entidades se caractericen por su financiación a particulares, también existen casos en los que esta financiación es para pequeñas empresas con necesidad de dinero líquido inmediato.

Algunas de las empresas más destacadas son: *Aplazame*, *WeLab*, *Kreditech*, *SoFi*, *Creditea*, *Inbonis* o *Vivus*. Algunas de estas entidades han sido nombradas por *KPMG* y *H2 Ventures* como algunas de las empresas financieras más innovadoras del planeta. Estos pequeños créditos cada vez se están haciendo muy populares gracias a estas compañías, que está revolucionando un mercado que ya tenía muchos años de experiencia previa.

Marketplaces y agregadores: Estas Fintech consisten en empresas que actúan como intermediarios entre los clientes y los vendedores de diferentes alternativas de inversión, para que la experiencia de los usuarios resulte más sencilla y cómoda. De esta manera los clientes interesados pueden ver cuáles son sus alternativas y cuál es la que mejor se adapta a sus necesidades.

Para una mejor comprensión, se podría decir que estas aplicaciones ofrecen los mismos servicios que *Amazon*, pero en el mundo financiero. Pone en contacto a diferentes vendedores con los clientes, y viceversa, todo en una única plataforma.

En esta categoría destacan entidades como *askROBIN* o *Raisin*. Estas empresas son muy poco comunes en el ámbito financiero, ya que su demanda no es muy alta, por lo que las entidades de esta categoría no destacan ni son tan populares como las empresas de pagos o los Neobancos.

Identificación online de clientes: La función principal de estas empresas es poder identificar a personas de manera no presencial, es decir, a través de una aplicación o una página web. Aunque algunas de estas entidades ofrezcan también otros servicios más propios de una empresa financiera, su función más destacada es la identificación online, por lo que estas compañías tienen una categoría propia.

Estas empresas suelen prestar sus servicios a otras empresas diferentes, como puede ser un banco, para hacer la identificación online de sus clientes, con el objetivo de que no

tengan que desplazarse a una oficina o sucursal para realizar este trámite, ya que es un punto crítico en el proceso de captación de nuevos clientes debido a su complejidad.

Las Fintech de identificación online más importantes en territorio español son: *Ecertic*, *Electronic Identification*, *Finveris* o *Logalty*. Estas empresas han cobrado especial importancia, debido a que muchas Fintech no tienen sucursales físicas en la que los clientes puedan identificarse con un empleado de la empresa, por lo que los servicios de estas entidades están muy solicitados en la actualidad.

Criptomonedas y Blockchain: Estas Fintech ofrecen diversos servicios relacionados con las criptomonedas y el Blockchain. Estos conceptos son relativamente nuevos y muy estrechamente relacionados con la tecnología, por lo que la mayoría de las empresas que ofrecen estos servicios son digitales. Desde la explosión del Bitcoin en el año 2013, la demanda de los servicios relacionados a este concepto ha ido aumentando, por lo que el número de empresas especializadas en Bitcoin y Blockchain se ha visto incrementado para poder satisfacer las necesidades de todas estas personas.

Las principales Fintech de esta categoría son: *Bit2Me*, *Robinhood* y *Bitnovo*. Estas empresas son muy abundantes dentro del mercado desde que en el 2013 el Bitcoin aumentara su valor considerablemente. Desde ese momento la demanda aumentó y las Fintech dedicadas a esta materia han ido apareciendo todos los años, buscando ofrecer mejores servicios que la competencia.

Infraestructura financiera: Estas empresas, así como la mayoría de las empresas de Identificación de Cliente Online, no tienen relación directa con el cliente, si no que ofrecen sus servicios a otras Fintech para mejorar y ofrecer servicios más completos para sus usuarios finales. Este tipo de empresas comúnmente se denominan B2B (Business to Business).

Algunas de las empresas más destacadas son *Afterbanks*, *JD Finance*, *OneConnect*, *CheckIt*, *Eurobits* o *Finreach Solutions*. Estas empresas están ganando popularidad debido al gran número de Fintech que existen en el mundo financiero que necesitan externalizar algunos de sus servicios o productos, por lo que utilizan a estas entidades para conseguirlo y así recortar gastos.

Finanzas personales: Este tipo de Fintech ofrecen la posibilidad al cliente de manejar su dinero de manera personalizada. Otra característica principal de estas entidades es que permiten a los clientes utilizar sus comparadores financieros, que cotejan las diferentes características de los servicios de otras entidades financieras. Estas empresas tienen características comunes con los Neobancos, pero se diferencian en el número de servicios ofrecidos y las limitaciones de éstos.

Las empresas más destacadas dentro de nuestro país son: *Fintonic*, *Arbor*, *Finect* o *Saveboost*. Algunas de estas entidades son pioneras en el ámbito Fintech en España, como es el caso de *Fintonic*, que lleva en el mercado casi 10 años.

Servicios Transaccionales de divisas: Estas Fintech tienen un objetivo principal y común a todas ellas, buscan que el coste por cambio de divisas y otras transacciones con monedas de diferentes países sea mínimo para el cliente. Este servicio es muy demandado en la actualidad, sobre todo por personas que, por diferentes motivos, tiene que viajar a diferentes países con distintas divisas, y pierden una gran cantidad dinero en el momento de realizar el cambio. Estas entidades muchas veces tienen acuerdos con otras Fintech u otras empresas, para que, dentro de su plataforma, ofrezcan los servicios transaccionales de cambio de moneda de éstas.

En esta categoría pueden destacar: *Ebury*, *Kantox*, *Moneytrans*, *TransferZero* o *Transferwise*. Estas entidades son realmente importantes dentro del mercado Fintech, ya que son algunas de las que primero aparecieron y han sido ejemplo de muchas otras nuevas entidades. En la actualidad estas empresas prestan sus servicios a otros bancos o Fintech para que sus clientes puedan disfrutar de los beneficios que ofrecen estas empresas de cambio de divisas. Estas fintech gozan de una gran popularidad entre el público, ya que pueden ayudar a ahorrar a los clientes importantes cantidades de dinero que habitualmente se pierden en estas transacciones.

Crowdfunding/lending sobre activos o bienes tangibles: Estas empresas tienen el objetivo de recaudar/prestar dinero para invertir en activos y/o bienes tangibles, por medio de plataformas que recaudan el dinero, y permiten a los inversores aportar su capital por medio de éstas.



Las Fintech más importantes en esta categoría en España son: *La Bolsa Social*, *Capital Cell*, *CityPrive* o *CrowdCube*.

## **2.5 Principales ventajas e inconvenientes que presentan las Fintech**

Las Fintech presentan varias ventajas si comparamos a estas entidades con las empresas de servicios financieros más tradicionales, aunque también existen algunas desventajas, que hacen que muchas personas sean reticentes a estas nuevas empresas, y prefieran utilizar las entidades con más años de experiencia y que son de sobra conocidas dentro de este sector.

Dentro de las ventajas se pueden destacar:

Aplicaciones y páginas web fáciles de usar: Al ser empresas creadas recientemente, sus páginas web y aplicaciones son más modernas, avanzadas tecnológicamente y fáciles de utilizar por los usuarios y con un diseño simple e innovador en la mayoría de los casos. Las Fintech son empresas que se muestran menos reticentes al cambio, y ofrecen actualizaciones constantes para mejorar la experiencia del cliente, muchas veces en estas actualizaciones se tienen en cuenta las opiniones de los usuarios para cambiar lo que no está funcionando, o que hace que la experiencia para el usuario no sea la adecuada. Es importante para estas entidades que sus aplicaciones funcionen correctamente, ya que en el caso de que ocurra un problema, los clientes no tienen una oficina o sucursal a la que acudir.

Menor coste para el cliente: Como ya se ha comentado antes, estas empresas ofrecen su servicio habitualmente según el modelo “Good, Better, Best”, ofreciendo la posibilidad de disfrutar sus productos gratis o pagando. Cada vez más bancos y otras entidades financieras ofrecen sus productos a un bajo coste, o incluso los ofrecen siguiendo el mismo modelo que las Fintech, ya que es un modelo que está ganando popularidad dentro de las empresas debido al éxito que tiene entre los clientes. Esta estrategia favorece a los usuarios, ya que pueden elegir el plan que más se adapte a sus necesidades y pueden ahorrar una cantidad mayor de dinero en el caso en el que elijan la opción totalmente gratuita.

Las Fintech son capaces de ofrecer estos precios tan bajos y competitivos debido a que ahorran dinero al tener menos presencia física que otras empresas, y de esta manera ahorran en infraestructuras y personal.

Servicio personalizado: Al tener un número menor de clientes, las Fintech puede ofrecer trato personalizado a sus usuarios, ofreciéndoles productos basados en sus necesidades. Esto lo pueden conseguir gracias al sistema de recaudación de datos, que permite a estas empresas comprender los hábitos y costumbres de los usuarios para saber exactamente qué es lo que más les puede interesar. Este servicio personalizado es posible ofrecerlo debido a que la cantidad de usuarios que tienen que gestionar no es tan grande como la que gestionan otras entidades más importantes.

Mayor oferta de servicios: Gracias a la aparición de las Fintech, los usuarios tienen más opciones donde elegir el servicio que quieren contratar, mientras que hace no tantos años solamente podían hacerlo a través de su banco habitual. En la actualidad los clientes pueden comparar diferentes productos de diferentes entidades para ver cuál se adapta mejor a sus necesidades. Esta gran cantidad de opciones favorece a los clientes, ya que, aparte de la gran variedad de servicios disponibles, esto también hace que los precios sean más competitivos, al existir una mayor cantidad de oferta.

Existen también algunas desventajas a estas nuevas entidades, que son las que provocan que todavía existan importantes diferencias respecto a las empresas financieras tradicionales:

Desconocimiento: Al ser empresas nuevas con productos financieros, la gente no confía en ellas para que gestionen su patrimonio. Los usuarios prefieren seguir con su dinero en bancos tradicionales, ya que piensan que pueden perder sus ahorros si los meten en una Fintech, si ésta no los gestiona como es debido, o si sufren un hackeo informático. Como son entidades completamente nuevas, los posibles nuevos consumidores no conocen, ni tienen referencias de clientes ya existentes y no tienen la confianza suficiente para hacerse consumidores de la entidad. Una preocupación muy común es que la seguridad es muy baja en las Fintech, y que pueden sufrir un ataque informático y perder todo el dinero de sus clientes. Esto es algo a lo que se tienen que enfrentar todas las Fintech, ya que es una creencia muy popular entre la gente, ya que no tienen referencias de otros clientes y los ataques informáticos son algo muy común en nuestros días y que suponen una amenaza constante para todas las empresas.

Seguridad: La seguridad es el principal inconveniente de las Fintech, debido a que la gente considera que estas empresas son menos seguras. Al ser una empresa financiera,

tiene que ser totalmente transparente y con las protecciones necesarias, ya que es más probable que reciba ataques informáticos para robar el dinero de los clientes. Este es uno de los motivos más importantes por el que estas entidades no pueden igualar o superar a entidades más tradicionales, ya que no cuentan con la confianza de los consumidores del mercado. La seguridad en estas empresas se desarrollará en el siguiente apartado más a fondo.

Regulación: La regulación financiera es un problema para toda nueva empresa del sector, ya que en los últimos años estas regulaciones se han hecho mucho más duras para que la seguridad de los clientes esté garantizada, y tratar de evitar posibles ataques informáticos. Además, la regulación dentro de cada país es diferente, por lo que, si el objetivo es operar en diferentes países, es algo complicado de conseguir. Esto es una desventaja, ya que muchas de estas nuevas empresas solamente ofrecen sus servicios en un solo país y no pueden ser utilizados fuera del territorio nacional en el caso de que se esté de viaje o el objetivo de la empresa sea expandirse multinacionalmente.

Evolución de las instituciones financieras tradicionales: Los bancos y las instituciones financieras, al ver la rápida evolución de las Fintech, se han marcado como objetivo alcanzar y ofrecer los mismos servicios que las Fintech de una manera moderna y fácil de utilizar por los usuarios. Al tener más confianza los clientes en estas empresas, en el momento en el que ofrezcan servicios al mismo nivel que las Fintech, estos clientes preferirán usar el banco que llevan utilizando durante todos estos años. Al ofrecer estos servicios, estas empresas evitarán la migración de usuarios a estas nuevas plataformas, ya que preferirán la comodidad de poder permanecer en la misma entidad financiera.

## **2.6 Seguridad en las Fintech**

La seguridad es una de las mayores preocupaciones para los potenciales clientes de empresas Fintech, ya que, ante el desconocimiento de estas nuevas entidades, muchos usuarios prefieren no poner su dinero en sus manos, dejándolo en los bancos en lo que confían. La realidad es que están igualmente expuestos a estos ataques en todas las entidades, ya que en la actualidad todas las transacciones se manejan online y todos los servicios están informatizados, pero ante el desconocimiento, o desconfianza por ser empresas nuevas, los usuarios siguen prefiriendo las instituciones financieras con más años de experiencia.

“Según un estudio realizado por Accenture (2013) que envolvió a 30.900 clientes en 26 países diferentes, el 57% de los encuestados aseguraron que los bancos son los socios más seguros en cuanto a protección de la información personal del cliente se refiere, en cambio las redes sociales como Facebook parecen ser las menos seguras (4% de los encuestados confían en las redes sociales)” (Martin Silva, 2019).

Otro asunto por lo que los usuarios no confían en estas nuevas empresas, es la protección de sus datos. Desde el escándalo de Facebook, las personas son mucho más conscientes de donde se registran y qué datos dan a las empresas, por lo que desconfían de que, en las Fintech, les puedan robar su dinero y sus datos en el caso de que ocurra un ciberataque. Grandes multinacionales que han tenido problemas con los datos de sus usuarios, como Facebook, están intentando meterse en el mundo financiero, lo que hace que los potenciales clientes de estas empresas no se vean convencidos a la hora de contratar sus productos.

Estos ataques digitales son muy habituales, y lo vienen siendo en los últimos años, ya que muchas empresas no disponen de la seguridad adecuada para evitarlos. Aunque el número de empresas Fintech sea muy alto, y cada año este número vaya subiendo, al ser entidades financieras, una de sus mayores preocupaciones es la seguridad de sus sistemas para proteger a sus clientes. La gran mayoría de estas empresas disponen de la seguridad necesaria para garantizar que los ciberataques no puedan obtener los datos de sus clientes. Aun así, las Fintech siguen siendo vulnerables a estos ataques, ya que se ha visto que cualquier empresa u organización pueden serlo. Durante los últimos años se han visto ataques efectivos incluso a organizaciones con un nivel de seguridad muy alto como

puede ser el FBI, por lo que ninguna institución está completamente a salvo de este tipo de ataques. Como dijo el propio director del FBI, Robert Mueller: “Sólo hay dos tipos de empresas: las que ya han sido hackeadas y las que lo serán.”.

Los posibles clientes piensan que la seguridad en estas empresas es menor, pero para cumplir con la legislación establecida por la mayoría de los países para las entidades financieras, las Fintech deben tener fuertes medidas de seguridad para garantizar a sus clientes que no son vulnerables a un ataque. Muchas de las normas establecidas buscan evitar el fraude, por lo que exigen diferentes medidas de autenticación del usuario, ya sea mediante videollamada, o mediante un SMS a su teléfono personal. La identificación sigue siendo un problema para estas empresas, debido a que no han encontrado la manera de hacerlo online y que sea totalmente seguro, y, al no tener una oficina física, esto no es un proceso que se pueda hacer en persona, como si hacen muchas entidades financieras clásicas. Estas regulaciones pueden llegar a ser muy exigentes con el objetivo de evitar fraude y estafas online, pero para muchas Fintech puede ser un problema a la hora de lanzar su producto, sobre todo si tienen que adaptarlo a las diferentes legislaciones de cada país.

“Según una encuesta realizada por el Silicon Valley Bank, el 43% de los emprendedores e inversores de la escena tecnológica financiera de Estados Unidos consideran que la regulación va a ser una de las principales trabas a su crecimiento en 2016.” (Signaturit, 2016).

Otro problema al que se enfrentan las Fintech es el desconocimiento sobre qué legislación les corresponde, ya que muchas de estas leyes están diseñadas para entidades financieras tradicionales, que ofrecen varios servicios y productos. En el caso de las Fintech, muchas están especializadas en un solo servicio, y no existen regulaciones adaptadas a empresas con ese nivel de especialización, lo cual supone un problema para estas nuevas entidades. El problema de estas Fintech es que no están dentro de ninguna categoría, por lo que en muchos países es un problema saber a qué legislaciones se tiene que adaptar.

Está claro que la informatización de todos los procesos y la digitalización ha aportado muchos beneficios a todo tipo de negocios de diferentes sectores, sobre todo en el sector financiero, pero ha provocado fallos en la seguridad de muchas compañías y datos delicados de sus clientes han quedado expuestos.

## **2.7 Futuro de las Fintech**

El sector financiero está viviendo una de las transformaciones más importantes de su historia, lo que está haciendo que la aparición de nuevas empresas esté obligando a las instituciones ya existentes a evolucionar para poder adaptarse al nuevo mercado que se está formando, y poder satisfacer lo que los clientes están empezando a demandar.

Estas nuevas empresas están aprovechando el hueco que ha aparecido en un mercado que durante décadas había sido dominado por las principales entidades financieras, y que era muy difícil poder ser competitivo dentro de éste, sobre todo siendo una pequeña compañía especializada en un sólo servicio, como son muchas de estas nuevas entidades. El número de Fintech que han aparecido en los últimos años es muy grande, y se prevé que el número siga aumentando, ya que se ha podido observar el éxito de muchas de estas empresas que ofrecen servicios únicos y personalizados para sus clientes. Por este motivo, las entidades que no se adapten a las nuevas necesidades de los usuarios, serán las que no consigan triunfar, ya que los clientes tienen diferentes opciones entre las que elegir, y no dudarán en cambiar de compañía si otra les ofrece mejores condiciones.

Los mayores beneficiados del aumento de competencia en el mercado son los clientes, ya que existen una gran variedad de alternativas donde elegir, y los precios y condiciones ofrecidos serán cada vez mejores. El exceso de competencia en el mercado conllevará que las empresas tengan que buscar formas de atraer a los potenciales clientes, y esto provocará una caída de los precios de los productos ofertados y una mejora de las condiciones, con el objetivo de ser más atractivos.

En la actualidad, hay algunos “sectores” dentro el ámbito financiero en el que las Fintech han avanzado más. Un ejemplo de esto serían los pagos móviles, como por ejemplo Apple Pay o Samsung Pay, que, en el caso de muchos clientes, están sustituyendo a los medios de pago tradicionales. En futuro próximo, todos los demás “sectores”, también avanzarán y revolucionarán las diferentes facetas de las finanzas, como viene sucediendo en los últimos años, lo que hará que los bancos tradicionales tengan que mejorar considerablemente en todos los aspectos, si quieren poder competir con estas nuevas empresas más especializadas. Esto también provocará que aumente a su vez el número de Fintech nuevas que intentarán aprovecharse de las deficiencias en el mercado.

Una ventaja que en la actualidad ya está generando importantes beneficios para las Fintech son nuevas tecnologías como el Blockchain y la AI, que son tecnologías que todavía no es tan completamente desarrolladas, y en el futuro acabarán siendo utilizadas por todas las entidades, pero al incorporarlas antes, las Fintech probablemente parten desde un punto más ventajoso que las empresas financieras tradicionales.

La introducción de las Fintech en el mercado financiero es un fenómeno relativamente reciente, pero ya se pueden observar las consecuencias que están teniendo dentro de este mercado. Todo apunta a que, en el futuro próximo, la importancia de estas empresas va a ir en aumento, pero primero deberán superar importantes retos que en la actualidad las está ralentizando.

Uno de estos retos es la presencia internacional. La mayoría de las Fintech provienen de los países más desarrollados del mundo, y muchas veces debido a las regulaciones de otras naciones, hace muy complicado para la entidad el poder expandirse por diferentes territorios. La esperanza de las Fintech es que un futuro, estas regulaciones se vean unificadas, o en cierta medida ajustadas a los nuevos tiempos, para que sea posible una internalización de una forma más sencilla. Convertirse en una empresa multinacional también conlleva otros retos muy diferentes, como puede ser adaptar tanto los productos, como la cultura organizacional al nuevo país. Ahora mismo las Fintech suponen un problema para las entidades financieras con más años de experiencia en determinados países en lo que estas nuevas entidades se están haciendo más populares, pero todavía existen muchos países que no se han adentrado en esta nueva forma de organización del mundo financiero, en la que cada cliente tiene productos en más de una empresa.

Aparte de las razones ya especificadas en este apartado, desde la aparición de las Fintech tras las Crisis Económica vivida hace algo más de una década, estas entidades han cobrado cada vez más importancia, y las empresas con más años de tradición se están dando cuenta de la amenaza que suponen, y que parece que va a continuar en el futuro, y estas compañías van a tener muy complicado recuperar su situación privilegiada dentro del mercado que tenían en el pasado.

Todavía la situación de las Fintech es complicada, aunque su intrusión en el mercado ha supuesto un cambio en las finanzas, todavía deben avanzar en diferentes aspectos para poder plantarle cara a los grandes bancos multinacionales, ya que estos cuentan con la



confianza de muchos clientes. En el futuro, las Fintech esperan poder crecer gracias a los cambios legislativos y a los cambios de la actitud de las personas respecto a estas entidades, pero en la actualidad, las grandes multinacionales financieras siguen dominando el mercado, solo que ahora tienen que estar atentos a los nuevos actores que ha entrado en éste, y que tienen un potencial muy grande para triunfar.

### **3. Respuesta de los bancos que operan en España ante la aparición de las Fintech**

#### **3.1 Cambio en el entorno competitivo**

El mercado financiero ha sufrido grandes cambios en la última década gracias a los avances tecnológicos, que han permitido la aparición de las Fintech. En un principio, los servicios de estas entidades no eran muy utilizados, pero a medida que han ido pasando los años, estos servicios han comenzado a ser más habituales entre los consumidores, y van ganando popularidad dentro del mundo de las finanzas año tras año.

Antes de la aparición de las Fintech, el mercado, tanto en España, como en el resto del mundo, estaba dominado por grandes corporaciones financieras, que ofrecían todos los servicios que un cliente pueda desear. De esta manera, cuando una persona contrataba un servicio con estas empresas, lo habitual es que todos sus servicios financieros fueran contratados en estas entidades. Lo más común era que los usuarios, al tener diversos servicios, como puede ser una cuenta corriente, una hipoteca o un préstamo, permanecían ligados a estas empresas toda su vida. La confianza de los clientes y la lealtad a la marca era total, y no era habitual que una persona se cambiara de banco (las pocas facilidades para realizar estas transacciones tampoco ayudaban a las migraciones de clientes entre entidades).

Esta situación cambió drásticamente tras la Crisis Económica Mundial del año 2008. El gran público achacó la culpa de esta recesión a las grandes entidades financieras, y las medidas adoptadas por éstas una vez concluida la Crisis, tampoco ayudaron a mejorar su popularidad. Esta situación fue aprovechada por nuevas empresas para ofrecer sus servicios en un mercado, que hasta el año 2008, era muy difícil entrar y ser competitivo. Desde entonces la competencia se ha multiplicado, y, año tras año, aparecen nuevas Fintech dispuestas a hacerse un hueco dentro del mundo financiero.

A la complicada situación hay que sumar a las grandes compañías tecnológicas, que cada vez se están adentrando más en el mundo financiero. Estas empresas son las denominadas GAFAs (Google, Amazon, Facebook y Apple). Estas compañías ya presentan servicios financieros muy importantes, como, por ejemplo, Google Pay y Apple Pay. Pero no solamente quieren quedarse ahí, sino que quieren ofrecer muchos más servicios, para que, los usuarios que ya están vinculados con estas empresas también puedan incorporar servicios financieros a sus productos. Estas compañías no sólo son una amenaza real para

las instituciones financieras más tradicionales, sino que también lo son para otras Fintech de menor tamaño y con un menor nivel de inversión. Las GAFAs son una gran amenaza para el mercado ya que tienen la capacidad de inversión de los grandes bancos mundiales, y los avances y el conocimiento tecnológico de las Fintech.

En este complicado panorama que actualmente se vive en el mercado financiero, no todo son disputas para ver qué empresa sale vencedora, sino que también existe la cooperación entre Fintechs y la cooperación entre bancos tradicionales y Fintechs. Según un estudio realizado por KPMG en el año 2018, el 48% de las compañías son complementarias a los bancos, el 32% son colaborativas y solamente el 20% son competidoras directas. Estas Fintech complementarias, o que colaboran con estas entidades financieras, hacen que los bancos ofrezcan mejores y más modernos servicios para sus clientes. Gracias a esta cooperación, los bancos son capaces de modernizarse y obtener tecnologías que de otra manera probablemente no conseguirían, ya que sería necesaria una gran inversión de tiempo, recursos y dinero.

El futuro del mercado financiero parece incierto, pero según como indica un análisis publicado por *Harvard Deusto Business Review*, existen tres posibles escenarios que pueden suceder en los próximos años en este mercado. El primer escenario, denominado “Plataformación de la Banca”, consiste en que los bancos actúen como una plataforma en la que se ofrezcan una amplia variedad de servicios ofrecidos por diferentes Fintech, para que los usuarios tengan diferentes opciones entre las que elegir. Este sistema sería parecido al empleado por Apple y Google, en el que ofrecen un mercado donde desarrolladores ponen a disposición de los clientes aplicaciones con diferentes funciones. Este escenario supondría una modificación total del mercado financiero, y del concepto de banco que tenemos en la actualidad. La función de los bancos pasaría a ser de proveedores de servicios, es decir, actuarían como intermediarios entre los clientes y las Fintech y otras entidades de las cuales sus servicios fueran ofrecidos.

El segundo escenario planteado, es denominado “Los Bancos ‘Fintech’”. Este escenario es similar al anterior, en el que, mediante una plataforma, son ofrecidos todos los servicios de las Fintech. Esta plataforma no sería perteneciente a un banco como en el caso anterior, sino, que sería una plataforma común para todos los servicios, donde los clientes podrían elegir según sus necesidades qué empresa y qué servicio desean contratar. Esta plataforma

conllevaría que todos los clientes estarían identificados y podrían acceder a cualquier servicio de una manera más sencilla y cómoda. Esto además acabaría con el problema que tienen las Fintech, que es que al ofrecer un sólo producto en el que están especializadas, lo que hace que muchos clientes opten por otras entidades con una amplia gama de servicios.

El último y tercer escenario, “Gigantes Tecnológicos como Bancos”. Según este escenario, serían las empresas más grandes del sector tecnológico las que den un salto al mercado financiero. Estas empresas, que son Apple, Google, Facebook y Amazon, tienen algunos factores que pueden llevarlas al éxito: poseen tecnologías novedosas y al alcance de muy pocos, tienen capital para invertir en estos proyectos y tienen la confianza del público al ofrecer productos y servicios que son frecuentemente utilizados por sus clientes. Estas empresas ya han expresado su interés en adentrarse en el mundo financiero por completo, por lo que estas entidades supondrían un cambio importante en el panorama competitivo.

“Como señala Duena Blomstrom, consultora especialista en Fintech y experiencia digital, “la amenaza para la banca no viene de las propuestas que los startups Fintech sirven de forma directa al consumidor, sino de los gigantes tecnológicos no financieros que ya son marcas inteligentes y poderosas que se han ganado el corazón del consumidor en otros ámbitos y que pueden añadir en el momento que quieran la parte ‘fin’ a su alma ‘tech’” (Noya, 2017).

Predecir el futuro es imposible, por lo que estos escenarios son solamente suposiciones, pero que podrían hacerse realidad si se cumplen una serie de factores. Existen otros muchos posibles escenarios futuros para el mercado financiero, incluyendo otros dos que también son probables, que es que las grandes empresas financieras recuperen el terreno perdido y vuelvan a convertirse en la opción principal de los consumidores. Esta opción supondría que las grandes entidades absorberían a las Fintech o conseguirían la tecnología para poder ofrecer la misma calidad de servicios. Este posible escenario sería el menos favorecedor para algunas de las Fintech con una mayor base de clientes, ya que supondría que el mercado estaría liderado por los grandes bancos, y sería complicado para ellas poder competir contra estas potentes entidades.

Otra opción posible sería, que, como se verá después con el caso de ING, es la aparición de empresas con un mayor número de similitudes a los bancos tradicionales, pero que nativamente incluirían la tecnología que poseen las Fintech. Estas nuevas empresas contarían con una mayor confianza del público, al operar como un banco regular, pero incorporarían nuevas tecnologías. Este caso es similar a ING, ya que seguiría un modelo parecido, en el que el objetivo es poder incorporar las tecnologías más novedosas desde su incorporación al mercado, pero a la vez intentar operar de una manera un poco más tradicional.

Esta duda de sobre cómo será el mercado financiero en el futuro sólo se irá resolviendo con el paso de los años, dependiendo de la dirección que tome cada entidad para adaptarse a los nuevos tiempos. A continuación, se van a analizar las estrategias que han llevado a las Fintech al lugar en el que están actualmente en el mercado financiero, y las deferentes medidas adoptadas por los bancos para contrarrestar esta aparición.

### **3.2 Estrategias de las Fintech: estrategias tomadas por estas empresas para suponer una amenaza para los bancos**

Tanto el mercado financiero español, como el mundial ha cambiado en los últimos años debido a la aparición de las Fintech y a los grandes avances tecnológicos, que han hecho que el mercado sea completamente diferente a como era hace 10 años. La aparición de las Fintech no ha sucedido por casualidad, sino que una serie de factores económicos y de buenas decisiones, han hecho que estas empresas puedan adentrarse en el mercado con fuerza, y que lo hayan revolucionado completamente.

El primer motivo por el que las Fintech han sido capaces de hacerse un hueco y ser competitivas en el mercado financiero, es gracias a la Crisis Económica del año 2008. Desde entonces la reputación de los bancos ha caído en picado, lo que ha dado paso a la aparición de nuevos actores que han ganado popularidad rápidamente. Los consumidores están abiertos a probar nuevas entidades financieras, ya que su confianza en los bancos tradicionales se ha visto reducida. Por este motivo, desde el año 2008 han aparecido un gran número de Fintech dispuestas a competir directamente con estos bancos.

Estas Fintech todavía están lejos de alcanzar el número de clientes que poseen algunos bancos, pero esto las permite ofrecer un servicio con mayor personalización a sus clientes, algo que es muy apreciado por éstos, y que se está empezando a exigir a todas las entidades financieras por parte de los usuarios. Esta personalización hace que los clientes se sientan más incluidos en la labor de la empresa y es más difícil que se cambien de entidad. Esto es algo más complicado de llevar a cabo por parte de un gran banco, ya que el número de clientes es mucho mayor, por lo que requiere un gran esfuerzo poder ofrecer un servicio personalizado a las necesidades de cada cliente. El público objetivo de las Fintech en un principio, eran personas jóvenes que no tenían un producto específico para ellos en los bancos tradicionales, pero, debido a su éxito en los últimos años, el público objetivo de estas entidades se ha ido expandiendo, y en la actualidad su target son todas las personas que consumen servicios financieros. Aunque todavía son las personas más jóvenes los principales clientes de las Fintech, debido a que no tienen temor al cambio y están más familiarizados con las nuevas tecnologías. A pesar de esto, cada vez son más las personas, que diferentes rangos de edades, que se hacen clientes de estas entidades debido a las ventajas que ofrecen. Al observar esto, los bancos comenzaron a crear productos específicos para personas jóvenes y estudiantes, ya que se percataron de que

pueden conseguir clientes fieles desde una temprana edad, si consiguen ofrecer productos atractivos y que aporten beneficio a estas personas. Un ejemplo es el banco Santander, que tiene cuentas, para estudiantes universitarios, con diferentes beneficios y ventajas que las hacen muy interesantes para esos jóvenes.

Otra estrategia utilizada por las Fintech, y que ha cambiado totalmente el mercado financiero, es el bajo precio de sus productos y servicios. Este bajo precio lo pueden ofrecer a sus clientes debido al ahorro en algunas facetas del negocio, como, por ejemplo, la eliminación de espacios físicos para contactar con sus clientes. Esta estrategia, como se comentará más adelante, ha sido utilizada por ING desde su incorporación al mercado español, teniendo poca presencia física, he intentado ofrecer la mejor atención a los clientes de manera remota posible. Esto ha hecho que la mayoría de los bancos ofrezcan sus productos a un precio muy bajo, teniendo que recortar gastos de otras áreas. Esto ha supuesto un cambio importante en el mercado financiero español y mundial, teniendo las entidades tradicionales que cambiar su modelo de negocio para poder comercializar sus productos gratis o a un bajo precio. Una estrategia ya nombrada en apartados anteriores es la denominada como “Good, better, best”, en la que se ofrecen tres tipos diferentes de productos, con tres precios diferentes, y cada uno ofrece unas ventajas distintas dependiendo de lo que tienen que pagar los clientes. Esta estrategia ha sido impulsada por las Fintech, y los bancos tradicionales están intentando adaptarla a sus negocios de tal manera que encaje y sus clientes se sientan interesados por este modo de promocionar sus productos y servicios. El bajo precio es otro motivo por el que los clientes más habituales en las Fintech son los jóvenes, ya que disponen de una cantidad de dinero menor, y buscan recortar sus gastos de diferentes formas, siendo ésta una buena manera de hacerlo.

La ventaja principal de las Fintech es su modernización y grandes avances tecnológicos que incorporan a su modelo de negocio. Muchas entidades financieras no han alcanzado estos grados de avance, lo que supone una ventaja competitiva para las Fintech. Algunas de estas nuevas tecnologías que resultan muy útiles para estas entidades son la Inteligencia Artificial y el Blockchain. Estas tecnologías hacen que la experiencia del usuario sea mejor, más personalizada, y la oferta de productos se pueda adaptar a sus necesidades. Todavía existen muchas otras funciones para estas tecnologías que no han sido desarrolladas, pero sin ningún tipo de duda, la Inteligencia Artificial y el Blockchain tendrán un papel fundamental en las empresas del futuro, tanto las financieras, como el

resto de ellas. Estos novedosos avances son el motivo por el que existe la colaboración entre estas entidades financieras, ya que esto permite a los bancos contar con las tecnologías de las Fintech sin tener que desarrollarlas por ellos mismos. Esto ha supuesto un importante avance tecnológico en las finanzas, con un claro favorecido, que son los clientes, que disfrutan de estos avances que mejoran su experiencia como usuarios.

Existen muchos tipos diferentes de Fintech, desde Neobancos, que son la competencia directa de los bancos tradicionales, hasta entidades más especializadas en un sólo producto. Los Neobancos ofrecen productos y servicios similares a los de los bancos, por lo que su público objetivo es el mismo, y representan la competencia directa. Las Fintech con una mayor especialización, en muchas ocasiones, como está explicado detalladamente más adelante, deciden cooperar con grandes compañías financieras, para prestar sus servicios ya adaptados a los nuevos tiempos. Esta es una forma muy utilizada para poder adentrarse en el mercado con mayor éxito, ayudando a avanzar tecnológicamente a la banca tradicional. Todos estos cambios en el mercado, incluida la aparición de las Fintech, ha obligado a los bancos tradicionales a adaptarse a los nuevos tiempos, aplicando nuevas estrategias para mantener su nivel competitivo.



### **3.3 Estrategias de los bancos para adaptarse a este nuevo entorno competitivo**

Las instituciones financieras tradicionales, al ver el auge de las Fintech, han tomado medidas para intentar que las consecuencias de la aparición de estas empresas sean mínimas para su negocio. Los grandes bancos y entidades financieras están modificando la manera de ofrecer sus servicios a los clientes, acercándose más a la perspectiva de “Financial Technology”.

La banca tradicional está en proceso de modernización de su modelo de negocio, ya que lo que antes era suficiente para conservar clientes ahora no lo es, debido al aumento de competencia y opciones para los usuarios dentro mercado. Desde la Crisis Financiera de 2008, la imagen de los bancos entre el gran público se ha visto perjudicada, y mejorar su reputación es algo por lo que siguen luchando hoy en día. Recuperar la confianza de los usuarios es algo fundamental, ya que su popularidad no ha dejado de decrecer en la última década. Los clientes actualmente exigen un servicio personalizado a sus necesidades, moderno, de fácil acceso y uso, y que les aporte beneficios prácticos, cómo puede ser manejar sus cuentas y hacer pagos con el móvil. Otro problema habitual con los bancos desde el año 2008, y que no les ayuda a mejorar su reputación, es que los clientes no están satisfechos con los servicios ofrecidos, y manifiestan su disconformidad en internet y en las redes sociales, haciendo que la popularidad del banco se vea reducida cada vez que recibe un comentario de este tipo online.

“Según datos del propio Banco de España, el organismo recibió durante los primeros diez meses de este año 12.187 reclamaciones de usuarios, de las cuales, se atendieron 3.901. De esas, tan sólo el 21,58 por ciento dieron la razón al banco y, en el 71,42 por ciento restante, se dio al cliente.

Además, según la entidad, los bancos desoyeron las interpretaciones del Banco de España en el 21,81 por ciento de las resoluciones que no les daban la razón, instando al cliente a litigar.” (Yubero, 2019).

Desde la aparición de las Fintech, los bancos están luchando con estos problemas para intentar retener a sus clientes y que se sientan cómodos con estas entidades y puedan volver a confiar ellas.

Aunque muchas de estas nuevas Fintech no sean competencia directa, y opten por la colaboración con los bancos tradicionales, hay otras muchas que su objetivo es desbancar a estas entidades y conseguir captar a sus clientes. Gracias a la colaboración con otras Fintech, los bancos han podido avanzar tecnológicamente para ofrecer servicios nuevos, similares a los que ofrece la competencia. Lo más habitual es que cada institución financiera, colabore o mantenga algún tipo de acuerdo con más de una Fintech, para poder ofrecer diversos servicios dentro del propio banco y así adaptarse a las exigencias de cada cliente. También existen casos de empresas, como ING, que actualmente no cooperan con ninguna Fintech, y que, prefieren desarrollar sus propias tecnologías desde cero. Esta estrategia es más cara, pero la adaptación de estas tecnologías al modelo de negocio es total.

Las grandes entidades financieras están intentando recortar gastos para poder ofrecer buenos servicios a precios competitivos, y así poder hacer frente a la competencia. Existen muchas maneras de recortar los gastos de un banco, pero la medida más común, está siendo cerrar oficinas y sucursales. De esta manera, las empresas se ahorran los gastos de alquiler y mantenimiento de estos espacios físicos. El modelo de negocio de las Fintech no incluye establecimientos físicos, y con los avances tecnológicos que se han producido en los últimos años, se ha demostrado que no son fundamentales para la estrategia y el buen funcionamiento de estas entidades. Por este motivo, y siguiendo el ejemplo de las Fintech, muchos bancos han decidido disminuir su presencia física, para así reducir gastos. Esta medida ha sido adaptada por muchas entidades financieras en España, tanto las de mayor tamaño, como las más pequeñas.

“La banca española ha acelerado en 2019 sus planes para aligerar la red de sucursales. En el conjunto del año, las entidades recortaron 2.160 oficinas, superando ampliamente los 1.309 cierres del año anterior. Este ritmo fue especialmente intenso en el último trimestre del año, ya que clausuraron 1.004 establecimientos, lo que supone el mayor nivel desde 2013 (entonces se cerraron 1.711 locales en un solo trimestre), según los datos publicados ayer por el Banco de España.” (Sobrino, 2020).

Existen muchas formas de reducir el número de gastos de un banco, aparte de disminuir el número de oficinas y sucursales, muchos bancos están simplificando su gama de servicios y productos, quedándose con los que más beneficios les aportan y los más

populares entre sus clientes. Haciendo esto, los usuarios tienen más claro qué productos y servicio pueden contratar, y el banco se deshace de los productos que menos beneficios aportaban a la entidad. Un producto común del que muchas empresas se están deshaciendo es la cuenta de ahorros. Este producto ha perdido popularidad debido al poco retorno que aporta a los clientes, y ya no es un producto fundamental para la estrategia de los bancos. Está siendo sustituido por cuentas corrientes con diferentes condiciones y distintos beneficios para el cliente. Bancos como el Santander y el BBVA, están centrando todos sus esfuerzos en productos en los que el cliente debe domiciliar la nómina o sus ingresos, ya que esto les reporta mayores beneficios, y una base mayor de clientes fieles.

A pesar de todo esto, todavía existe una gran base de clientes que confían y son leales a los grandes bancos. La reputación y los años de experiencia hacen que todavía sean muchas las personas que prefieren mantener su dinero en estas entidades. Estos clientes son sobre todo personas de mayor edad, que no son tan familiares a la tecnología como personas más jóvenes. Estos clientes normalmente llevan en la misma entidad muchos años y son reacios al cambio. Las personas más jóvenes, por el contrario, buscan los productos y servicios que mejor se adapten a sus necesidades y no tienen ningún problema en cambiar de entidad si creen que es lo que más les conviene. Estos son los potenciales clientes para las Fintech, ya que las personas de mayor edad prefieren mantener sus ahorros en entidades que operan de una manera más tradicional, y a la que pueden acudir a un establecimiento físico en el caso en el que ocurra algún problema.

### **3.4 Fintech: Amenaza u oportunidad para la banca**

La aparición de nuevos actores dentro del mercado financiero es una situación novedosa que nunca se había dado. La reacción de cada banco ha sido diferente, y al ser un fenómeno mundial, se pueden observar las diferentes estrategias que ha tomado cada entidad para poder seguir siendo relevante en este mercado altamente competitivo. La tecnología de las Fintech juega un papel importante, ya que la digitalización y la utilización de estas nuevas tecnologías se está convirtiendo en lo habitual, y lo que esperan los clientes que su banco ofrezca.

Una gran cantidad de bancos consideran a las Fintech, y en especial a los Neobancos, como una amenaza real, que puede comprometer el futuro de sus compañías. El porcentaje de entidades, dentro de las Fintech que suponen una amenaza y son competencia directa de los bancos sólo representa un 20% del total (KPMG, 2018). Las Fintech poseen un alto nivel tecnológico que han conseguido desarrollar en los últimos años, algo en lo que los bancos más tradicionales no han conseguido hacer y temen perder consumidores que buscan una entidad más moderna y adaptada a las necesidades que existen hoy en día. Con la aparición de las primeras Fintech, tras la Crisis del año 2008, la creencia general era que estas empresas suponían una amenaza, pero que, debido a la diferencia de tamaño entre los bancos y estas instituciones, no sería necesario tomar ninguna medida, y la amenaza que suponía el fenómeno Fintech acabaría desapareciendo con el tiempo. Con el paso de los años se ha demostrado que esto no era cierto, y, las Fintech se han llegado a convertir en una pieza clave dentro del mercado financiero.

La gran mayoría de las entidades financieras han comprendido que les resulta más beneficioso colaborar con las Fintech que luchar contra ellas. Como ya ha sido nombrado en el apartado anterior, muchos bancos colaboran con más de una empresa Fintech, obteniendo así los beneficios de la avanzada tecnología que estas entidades poseen. De esta manera los bancos pueden externalizar algunos servicios, que son más modernos, mejores y fáciles de utilizar para los usuarios. Gracias a la externalización, los bancos se ahorran tiempo y capital en el desarrollo de nuevas tecnologías para implementar a estos servicios, y consiguen un producto ya acabado y que se ha demostrado que funciona. En vez de oponerse al cambio, los bancos pueden aceptarlo y verse beneficiados por éste, pudiendo centrarse en otras facetas de su negocio y ahorrando grandes cantidades de recursos valiosos para la empresa. Gracias a la gran cantidad de Fintech que existen, los

bancos pueden decidir cuál es la que mejor se adapta a su modelo de negocio y satisfice las necesidades de la gran mayoría de sus clientes. Es importante para los bancos acceder a estas nuevas tecnologías, debido a que al avanzar tan rápido, es fundamental estar al día, para poder ofrecer a los clientes los servicios más modernos y actualizados. El Blockchain y la Inteligencia Artificial son tecnologías en proceso de desarrollo que las Fintech son las principales encargadas de desarrolladas dentro del mundo financiero, por lo que es importante para los bancos estar cerca de estas entidades para poder incorporar estas tecnologías antes que los competidores.

Una estrategia que está siendo utilizada por los bancos, aparte de colaborar con Fintech, es adquirir algunas de estas entidades para incorporarlas a su modelo de negocio. En ocasiones, los bancos compran la totalidad de la empresa, y en otras sólo un porcentaje de ésta. Esta es una opción que grandes bancos como BBVA y el banco Santander han utilizado, para así poder dar un paso adelante en cuanto a la tecnología de sus servicios. De esta manera, no es necesario adquirir la tecnología, sino que directamente, mediante la adquisición de una empresa ya existente, se puede incorporar la tecnología deseada al negocio empresarial. Muchas de estas compras son de pequeñas Startups, que carecen de una gran cantidad de dinero, y necesitan financiación para poder seguir operando. Las grandes entidades financieras llegan incluso a hacer “conCURSOS”, para determinar qué Fintech les resultara más beneficioso adquirir. Las grandes multinacionales tecnológicas, las GAFAs (Google, Amazon, Facebook y Apple), llevan utilizando esta estrategia muchos años, y ahora que se están adentrando en el mundo financiero, se puede asumir que continuarán con esta estrategia que tantos beneficios les ha reportado en el pasado. De esta manera los bancos no dependen de una empresa externa para proveer sus servicios, y tiene más control y poder sobre las decisiones que se toman al respecto. La desventaja es que es el banco quien debe encargarse del mantenimiento y el buen funcionamiento del servicio.

Otra estrategia muy común que algunos bancos en países como Reino Unido, Francia o España están siguiendo, es invertir y crear sus propias Fintech, como por ejemplo el banco Santander ha hecho con Openbank, su banco 100% digital. De esta manera los bancos pueden satisfacer las necesidades de todos sus clientes, tanto los que quieren un sistema más tradicional, como los que buscan un servicio más moderno y completamente digital

que se adapte a lo que necesitan en cada momento. Esta estrategia también la han llevado a cabo otras entidades como por ejemplo Caixa Bank, con su banco digital Imagin Bank. Esta es una táctica que requiere una importante inversión de capital, ya que desarrollar desde cero una Fintech es algo complicado, por lo que sólo están capacitados algunos de los grandes bancos que operan multinacionalmente y que poseen una mayor cantidad de dinero.

“Todavía está por ver el éxito de los bancos al desarrollar plataformas digitales ellos mismos, pero, considerando la información con la que disponen algunos ecosistemas digitales, las complejas demandas de la banca moderna basada en algoritmos, y los costes cada vez mayores y la presión por obtener beneficios y obtener bajos costes generada por los cambios en el entorno competitivo, las alianzas estratégicas parecen el escenario más probable en el medio plazo. La competitividad del futuro competitivo dependerá de cómo de rápido son capaces de adaptarse y responder los bancos tradicionales ante los retos del progreso tecnológico y las innovaciones digitales que vivimos en la actualidad. La completa implementación de los procesos y estructuras digitales podría permitir a los bancos que aumenten su valor empresarial, ya que este enfoque digital podría facilitar y abaratar las alianzas estratégicas, aunque sean temporales. Además de esto, los bancos serían capaces de conseguir más clientes, dispuestos a permanecer fijos a la entidad durante un periodo de tiempo mayor.” (Idowu, & Schimdpeter, 2020, traducción propia del original).

En la actualidad, son muchos los bancos, por no decir la gran mayoría que colaboran con Fintech, ya que necesitan conseguir la tecnología que estas nuevas entidades tienen. El futuro de la banca y del mercado financiero pasa por la adaptación de estas nuevas tecnologías, y la cooperación con las Fintech, para poder implementarlas de una manera beneficiosa para todas las partes: los bancos, las Fintech y los clientes. Es difícil determinar que deparará el futuro para los actores del mercado financiero, pero una tendencia clara es que todas las entidades son cada vez más digitales, y, en un futuro el 100% de los procesos estarán digitalizados. Ya se puede observar como las empresas bancarias están eliminando los espacios físicos que no son esenciales, para intentar que todos los productos y servicios sean online y agilizar las transacciones, ahorrando dinero en el proceso. Este cambio a la digitalización total se está produciendo gracias a la

aparición de las Fintech y de su colaboración con los bancos, ya que es lo que los nuevos tiempos exigen, así como los clientes.

#### **4. Respuesta y adaptación de un banco multinacional que opera en España, como es ING, ante este cambio en el panorama competitivo y en el sector bancario.**

Con el objetivo de conseguir información, un empleado de ING Bank España ha accedido a responder a algunas preguntas sobre la reacción de esta entidad ante la aparición de las Fintech. Este empleado trabaja en el departamento de estrategia de la “Cuenta Nómina”, el producto más popular dentro de ING.

ING es un banco Holandés, fundado en el año 1991, como resultado de la unión de varias entidades financieras del país. Su actividad en España comenzó en el año 1999, cuando solamente comercializaban un único producto, la “Cuenta Naranja”, una cuenta de ahorro con alta rentabilidad para los clientes, y, que todavía se sigue comercializando hoy en día. Este producto ayudó a ING a ganar popularidad en el territorio español y, desde entonces, su gama de productos ha ido creciendo hasta convertirse en uno de los bancos más importantes en el país. Es considerado como una de las compañías financieras con más relevancia en Europa y el mundo, teniendo presencia en más de 50 países alrededor del globo.

En España, ING siempre ha sido un banco que ha intentado estar lo más actualizado posible, ofreciendo a sus clientes las tecnologías más novedosas de la forma más fácil y sencilla. ING se ha desmarcado desde sus inicios de ser un banco tradicional, sino que su objetivo era dar la sensación de ser un banco cercano con sus clientes y siempre a su disposición. Desde hace unos años, su eslogan ha sido: “El Banco no Banco”, intentando hacer entender que ofrecen los servicios de un banco, pero de una manera diferente y personalizada. En la actualidad, la mayoría de las transacciones se realizan de forma digital, y el número de oficinas que poseen es cada vez menor, para potenciar esta transición. ING suele ser pionera en la introducción de nuevas tecnologías. En la actualidad, los desarrollos tecnológicos se han igualado entre la mayoría de las instituciones financieras, pero, ING sigue sin considerarse un banco tradicional como tal, por lo que se podría categorizar a caballo entre un banco y una Fintech.

#### **Situación actual**

En empresas como ING, es decir, grandes bancos multinacionales, las Fintech son consideradas como una amenaza real, que supone un peligro para la captación y el mantenimiento de clientes para la empresa. También suponen para muchas otras



entidades financieras una buena oportunidad de mejorar su tecnología por medio de acuerdos, que servirán para externalizar ciertos servicios para así mejorar su oferta para los clientes. Pero no solamente son una amenaza y una oportunidad en la actualidad, sino que tienen un alto potencial, y en el futuro pueden jugar un papel todavía más importante en el mercado financiero. La normativa actual que regula el mercado dificulta la actividad de las Fintech, lo que hace que sea muy difícil para ellas progresar y aumentar su base de clientes en gran medida. Estas normativas, en un futuro no muy lejano, probablemente serán modificadas si todo sigue como hoy en día, lo que ayudará a las Fintech a crecer y a conseguir metas más ambiciosas e intentar captar a un mayor número de potenciales clientes. En la actualidad las Fintech suponen una amenaza, pero con un posible cambio de normativa, el mercado cambie por completo, y estas entidades se transformen en un competidor directo y una opción para los clientes tan válida como un banco tradicional.

### **Estrategia y Desarrollo Tecnológico**

En la actualidad, las decisiones que se toman dentro de la entidad no están enfocadas a contrarrestar o modificar su estrategia respecto a las Fintech, ya que ahora mismo, ING tiene otros grandes competidores que intentan canibalizar su parte del mercado. La competencia directa de ING son grandes bancos como por ejemplo el Banco Santander, BBVA, la Caixa, Sabadell o Bankia. Estas entidades suponen una amenaza mucho mayor actualmente, ya que comparten un mismo target y ofrecen servicios prácticamente idénticos. Las Fintech, al ser compañías de menor tamaño y con menos clientes, no suponen un peligro tan grande como los son los otros gigantes financieros presentes en el mercado. Estos gigantes financieros, son empresas ya establecidas en el mercado, con muchos años de experiencia, que tiene una gran base de clientes y cuentan con la confianza de éstos a la hora de contratar nuevos productos. Aun así, ING siempre tiene un ojo puesto en las Fintech, ya que en un futuro pueden suponer una amenaza tan seria como los grandes bancos. Aunque su estrategia no esté orientada hacia el fenómeno Fintech, muchas decisiones sí que se toman teniendo en cuenta a estas empresas ya que, en el futuro, debido a sus avances tecnológicos y sus estrategias novedosas, pueden irrumpir con más fuerza dentro del mercado en el medio plazo. Por este motivo, ING plantea sus estrategias teniendo en cuenta a estas entidades, aunque no sea su objetivo prioritario.

La estrategia a largo plazo de ING se toma teniendo en cuenta las Fintech y a los Neobancos, ya que como se ha explicado antes, pueden llegar a ser un actor fundamental en el mercado en el futuro. En la actualidad la estrategia sigue un rumbo estable, sin realizar cambios drásticos, ya que la aparición de estas entidades no ha supuesto un problema tan importante para los bancos con una gran base de clientes. Aun así, siempre que se toma una decisión estratégica pensando en el futuro, siempre se tiene en cuenta a estas empresas. La irrupción de las Fintech, aunque haya supuesto un cambio en el mercado, no ha supuesto que los grandes bancos hayan sufrido ningún contratiempo que les haya hecho modificar su estrategia urgentemente para frenar el efecto que ha provocado la irrupción de estas empresas.

En cuanto la cooperación con otras Fintech, en la actualidad ING no colabora con otras entidades financieras para mejorar sus servicios digitales, sino que su objetivo es hacerlos mejores desde dentro. Otras empresas del sector utilizan diferentes estrategias, en la que se tiene más en cuenta a otras Fintech para externalizar algunos servicios, y así conseguir la tecnología necesaria de otro modo. Este modelo de negocio se está popularizando en los últimos años, ya que aporta una gran cantidad de ventajas a las entidades que los utilizan. ING destaca por ser uno de los bancos tradicionales más avanzados tecnológicamente del mercado, y está avanzando progresivamente hacia un proceso de digitalización total. Hace unos años llevaba una ventaja considerable frente a sus competidores, pero éstos se han dado cuenta de que es fundamental tener unas plataformas online fiables y fáciles de usar para los clientes, por lo que, en este respecto, todos los grandes bancos del mercado han empezado a igualarse en cuanto a tecnología. Aunque ING no coopere con Fintech, utiliza otros métodos para ser una empresa moderna y actualizada. Un ejemplo claro es el desarrollo de su propia plataforma de pagos online para adaptarse a los nuevos tiempos. Esta plataforma, llamada “Twyp”, sirve para hacer pagos entre particulares y con comercios a partir de una aplicación móvil. Esta plataforma fue desarrollada por ING con el objetivo de facilitar las transacciones entre sus clientes, haciéndolas de manera digital e instantánea. Esta aplicación se podría asemejar a “Bizum”, una plataforma con unas funciones parecidas a la de “Twyp” de ING, que en los últimos años se está haciendo muy popular, y es cada vez más utilizada por más usuarios de los bancos. La creación de “Twyp” ha permitido a ING dar un paso hacia

delante, decidiendo desarrollar sus propias tecnologías para adaptarse a los nuevos tiempos y las exigencias de los consumidores.

La página web y la aplicación móvil, tanto de ING, como de las demás entidades, están en constante desarrollo y mejora para brindar a los usuarios la mejor experiencia posible, solucionando los problemas que puedan surgir. Es fundamental el correcto funcionamiento de estas plataformas, ya que cada vez son más las transacciones que se hacen de manera digital, por lo que, si la web y la aplicación no funcionan correctamente, los usuarios cada vez realizarán menos transacciones debido a la poca fiabilidad, pudiendo llegar incluso a cambiarse de banco por otro que funcione correctamente y la experiencia para el usuario sea mejor. Por estos motivos, los departamentos de tecnología de los bancos y las Fintech, están constantemente implementando mejoras y nuevos desarrollos a sus plataformas online.

### **Opinión de los Clientes respecto a las Fintech**

La opinión de las personas sobre las Fintech es muy variada, algunos usuarios las consideran como una opción muy interesante, mientras que otros ni siquiera piensa que sean un banco, y no contemplan hacerse clientes ni meter sus ahorros en estas entidades. Otros usuarios, sin embargo, consideran a las Fintech como un segundo banco, o una segunda entidad financiera, para meter parte de sus ahorros, o beneficiarse de algún servicio específico. También existen clientes cuyo banco principal es una de estas Fintech, teniendo todos sus ahorros y la nómina domiciliada en estas entidades, pero este número sigue siendo bajo en comparación con la base de clientes que todavía tienen una mayor confianza en las instituciones tradicionales, Estos usuarios que prefieren la banca tradicional consideran las Fintech inseguras, y son reticentes a meter su dinero en estas entidades. Este es uno de los principales problemas de las Fintech, debido al desconocimiento y su poca experiencia en el mercado, la desconfianza entre el público en general es muy común y evita que se conviertan en clientes una gran cantidad de personas. Es por este motivo por el cual los grandes bancos, todavía no consideran a las empresas Fintech su principal competidor en el mercado, ya que necesitan captar un mayor número de clientes y ganarse su confianza.

## **Futuro**

El futuro a medio plazo parece favorecer a las Fintech, ya que existen muchos factores que llevan a pensar esto. El primer motivo, que ya ha sido nombrado, son los cambios que previsiblemente se producirán en las regulaciones, que conllevarán un aumento de la capacidad de las Fintech para operar con mayor facilidad dentro del mercado. Estos cambios regulatorios pueden hacer que las Fintech sean capaces de mejorar su oferta de servicios, con mayor facilidad de contratación para los clientes, y además pudiendo expandirse a otros países. De esta manera, la competitividad de estas empresas puede aumentar considerablemente. Esto también puede provocar que entren nuevos competidores al mercado atraídos por las facilidades de las nuevas regulaciones, aumentando así la competencia, dentro de un sector plagado de empresas buscando hacerse un hueco.

La situación actual por la que está pasando el mundo con la pandemia del Coronavirus, está haciendo que todos los tramites de las empresas sean de manera digital, lo que incluye también a las entidades financieras. Esto está obligando a todas las compañías a adaptarse a los nuevos tiempos a marchas forzadas, y la población se está dando cuenta de lo importante que es ofrecer servicios online sin la necesidad de tener que hacer ningún trámite presencial. Esto ha favorecido a las Fintech, que han podido ofrecer a los clientes todos sus productos de manera digital, que es lo que venían haciendo desde el principio, por lo que algunos usuarios han comenzado a utilizar con más asiduidad estas plataformas. La pandemia del Coronavirus ha acelerado la tendencia del mercado hacia la totalidad digital, siendo muchas empresas las afectadas, debido a que su preparación no era la adecuada, y ante la imprevisibilidad de este acontecimiento, han tenido que improvisar y forzar esta digitalización, algo que ha hecho que no se realice de la mejor de las maneras, y esto es algo que no han tenido que hacer las Fintech.

La imagen de estas nuevas entidades financieras sigue sin poder compararse con los grandes bancos multinacionales, pero poco a poco la gente va empezando a confiar en estas empresas, y con los cambios regulatorios y las consecuencias de la pandemia del Coronavirus, en un futuro próximo, la imagen de las Fintech puede mejorar, junto con su popularidad.

Algunos de los escenarios planteados en el punto anterior parecen menos probables, debido a las causas nombradas, sobre todo el escenario en el que los grandes bancos recuperen la hegemonía que tenían unos hace años en el mercado. Este escenario parece improbable debido a la importancia de la tecnología y de la digitalización de las empresas. La desaparición total de las Fintech no parece realista debido a la importancia que han cobrado en el sector financiero en los últimos años, y a no ser que ocurra un acontecimiento que revolucione el mercado completamente, no parece que este sea el escenario acertado para el futuro.

Con una buena gestión, y si los acontecimientos ocurren como parece que lo van a hacer en los próximos años, las Fintech tiene un futuro brillante en el mercado, y, con la aparición de nuevas entidades, su importancia puede crecer considerablemente. Que los grandes bancos multinacionales puedan volver a dominar el sector financiero en su totalidad, no parece una opción viable, ya que las Fintech aportan mucho (a estas entidades financieras y al propio mercado) y cada vez van a ir consiguiendo ganar importancia.

## 5. Conclusiones

La situación actual del mercado financiero es complicada, debido al alto número de actores que existen, y la situación que viven algunos de éstos, como son por ejemplo los bancos tradicionales y su baja popularidad que han adquirido entre los clientes tras la Crisis Económica de 2008.

A lo largo de este trabajo se ha analizado el Fenómeno Fintech, desde sus inicios y las primeras entidades que surgieron, hasta lo que les depara el futuro a estas empresas dentro del mercado financiero. Este futuro es incierto, ya que las incógnitas existentes, y más después de la Pandemia del Coronavirus, no hacen fácil determinar que puede suceder de aquí a unos años. También se ha analizado la situación actual que se vive en el sector y las medidas adaptadas tanto por los bancos tradicionales, como por las Fintech.

A partir de este profundo análisis, y de la opinión de un empleado de unos de estos bancos, ING Bank, se pueden determinar una serie de conclusiones:

La primera conclusión es que las Fintech han revolucionado el mercado, y que tienen un futuro en el que van a jugar un papel muy importante para el devenir de este sector. Gracias a la cooperación entre entidades y a las ventajas que presentan las Fintech, ha supuesto que estas entidades tengan una relevancia muy importante dentro del sector, esto ha conllevado que ahora mismo sean claves para el funcionamiento del mundo financiero, y aunque sea difícil de predecir, parece que en el futuro seguirán siendo una pieza fundamental.

Otra conclusión extraída, es que las entidades GAFA (Google, Amazon, Facebook y Apple), están empezando a adentrarse en este mercado, y, debido a su capacidad de financiación, su tamaño, y la tecnología que poseen, en los próximos años es probable que vayan cobrando más importancia en el ámbito financiero. Algunas de estas empresas ya han expresado su interés en seguir expandiéndose en este sector, ya que tras el éxito de Apple Pay y Google Pay, ofrecer otros productos financieros es una opción atractiva para estas entidades, que les puede reportar una gran cantidad de beneficios.

Gracias a la aportación del empleado de ING Bank, ha sido posible conocer desde dentro cómo un gran banco multinacional, que opera en el mercado español, ha reaccionado a la aparición de las Fintech. Aunque en la actualidad, la mayor amenaza para esta entidad

son los demás bancos del mercado, ya que el debido al menor tamaño de las Fintech, no suponen un grave problema (de momento) para las entidades más grandes. Aun así, el potencial de las Fintech las hace un actor que, en el futuro, debido al cambio de las regulaciones y cambio de mentalidad de los usuarios, pueden ganar mucha importancia en el mercado financiero.

Han existido algunas limitaciones a la hora de hacer este trabajo, como ha sido, por ejemplo, encontrar fuentes secundarias. Aunque las Fintech sean un fenómeno muy popular en los últimos años, es muy difícil encontrar literatura especializada, y he tenido que recurrir a artículos financieros especializados que trataban este tema y artículos académicos, que son, actualmente, las fuentes que más foco ponen en este tema.

## 6. Bibliografía

- Arribas, P. (2020). Las 3 ventajas clave de las Fintech para competir vs Banca tradicional. Obtenido de <https://prosarribas.com/las-3-ventajas-clave-de-las-fintech-para-competir-vs-banca-tradicional-beff8719892c>
- Ballon Rueda, H. (2018). Obtenido de [https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14987/BAYONRUEDA\\_HU\\_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/14987/BAYONRUEDA_HU_GO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bazarra, I. (2019). El futuro de las fintech: la tecnología invisible - KPMG Tendencias. Obtenido de <https://www.tendencias.kpmg.es/2019/06/el-futuro-de-las-fintech-la-tecnologia-invisible/>
- Bosch Liarte, J., & Bosch Liarte, J. (2016). Radiografía del fintech – Clasificación, recopilación y análisis de las principales Startups. Obtenido de [https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/97361/TFM\\_Memoria\\_Bosch\\_Liarte\\_Joan\\_i\\_Bosch\\_Liarte\\_Xavi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/97361/TFM_Memoria_Bosch_Liarte_Joan_i_Bosch_Liarte_Xavi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Buckley, Ross & Arner, Douglas & Barberis, Janos. (2016). 150 Years of FinTech: An Evolutionary Analysis. JASSA - The FINSIA Journal of Applied Finance. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/313364787\\_150\\_Years\\_of\\_FinTech\\_An\\_Evolutionary\\_Analysis](https://www.researchgate.net/publication/313364787_150_Years_of_FinTech_An_Evolutionary_Analysis)
- Cabrera, J. (2018). Fintech: ¿aliadas o rivales de la banca tradicional? Obtenido de <https://hablemosdeempresas.com/grandes-empresas/fintech-y-la-banca-tradicional/>
- Chesneau, D. (2019). FinTechs and banks: Cooperation and competition. Obtenido de [http://www.anales.org/site/Financiar\\_Regul\\_and\\_Gov/fintechs/2019-02-RI-CHESNEAU.pdf](http://www.anales.org/site/Financiar_Regul_and_Gov/fintechs/2019-02-RI-CHESNEAU.pdf)
- Ciberseguridad, el gran reto de las FinTech. (2019). Obtenido de <https://blog.selfbank.es/ciberseguridad-el-gran-reto-de-las-fintech/>



Comparativa de la oferta de la banca vs. Fintech (2018). Obtenido de <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/es/pdf/2018/06/comparativa-oferta-banca-fintech.pdf>

Galiana, P. (2020). Banca digital vs banca tradicional: diferencias y oportunidades. Obtenido de <https://www.iebschool.com/blog/banca-digital-vs-banca-tradicional-diferencias-opportunidades-business-tech-finanzas/>

Garzón Lozada, E. (2016). El futuro de la bancarización y la banca tradicional de cara a las fintech. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17776/GarzonLozadaEdgarAndres2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Gomber, P., Kauffman, R., Parker, C. & Weber, B.W. (2018) On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services, Journal of Management Information Systems.

González Díaz, F. (2018). FINTECH EN EL MUNDO. Obtenido de <https://www.bancomext.com/wp-content/uploads/2018/11/Libro-Fintech.pdf>

Goya, C. (2019). Estas son las 25 fintech más innovadoras del mundo, según KPMG. Obtenido de <https://www.businessinsider.es/estas-son-25-fintech-innovadoras-mundo-kpmg-522925>

Hornuf, Lars & Klus, Milan & Lohwasser, Todor & Schwenbacher, Armin. (2018). How Do Banks Interact with Fintechs? Forms of Alliances and their Impact on Bank Value. CesInfo.

Igual, D. (2016). Fintech. Obtenido de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=\\_NeADQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=tipos+fintech&ots=DqsD5hswYM&sig=pZlePhKfj6T7eKIBORvN3ldB0JQ#v=onepage&q=tipos%20fintech&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_NeADQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=tipos+fintech&ots=DqsD5hswYM&sig=pZlePhKfj6T7eKIBORvN3ldB0JQ#v=onepage&q=tipos%20fintech&f=false)

Las ventajas y desventajas de las fintech para tus finanzas. (2018). Obtenido de <https://www.businessinsider.es/ventajas-desventajas-fintech-tus-finanzas-200684>

Lema Suárez, M. (2018). Las Fintech en España: Situación Actual y Perspectivas de Futuro. Obtenido de

[https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/20303/LemaSuarez\\_Manuel\\_TFM\\_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/20303/LemaSuarez_Manuel_TFM_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Martín Silva, P. (2019). El Papel de las Startups Fintech de Pago Móvil en el Sector Financiero y Nuevas Prácticas de Seguridad. Obtenido de

[http://oa.upm.es/56694/1/TFG\\_PABLO\\_MARTIN\\_SILVA.pdf](http://oa.upm.es/56694/1/TFG_PABLO_MARTIN_SILVA.pdf)

Noya, E. (2016). ¿Es el 'fintech' el mayor desafío que afronta la banca? Obtenido de

[http://www.gref.org/nuevo/docs/economia\\_digital\\_280416.pdf](http://www.gref.org/nuevo/docs/economia_digital_280416.pdf)

Noya, E. (2017). El fin de los Bancos tal y como los conocemos: Tres posibles escenarios. Obtenido de

[http://www.gref.org/nuevo/docs/economia\\_digital\\_270417.pdf](http://www.gref.org/nuevo/docs/economia_digital_270417.pdf)

Osburg, T., & Lohrmann, C. (2020). *Sustainability in a Digital World* (1st ed., pp. 189-200). Springer.

Reig, P. (2018). Análisis en profundidad: el futuro del sector fintech. Obtenido de

<https://novicap.com/blog/futuro-fintech/>

Roca, C. Las Principales Plataformas Fintech en España. Obtenido de

<https://estrategafinanciero.com/principales-plataformas-fintech-espana/>

Rodríguez López, J., & Hinojo González, P. (2019). Oportunidades de la tecnología aplicada a los mercados financieros. El fenómeno Fintech. Obtenido de

[https://www.researchgate.net/profile/Pedro\\_Hinojo2/publication/331953895\\_Oportunidades\\_de\\_la\\_tecnologia\\_aplicada\\_a\\_los\\_mercados\\_financieros\\_el\\_fenomeno\\_Fintech/links/5cf1074d299bf1fb184c0caf/Oportunidades-de-la-tecnologia-aplicada-a-los-mercados-financieros-el-fenomeno-Fintech.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Hinojo2/publication/331953895_Oportunidades_de_la_tecnologia_aplicada_a_los_mercados_financieros_el_fenomeno_Fintech/links/5cf1074d299bf1fb184c0caf/Oportunidades-de-la-tecnologia-aplicada-a-los-mercados-financieros-el-fenomeno-Fintech.pdf)

Rois, S. (2019). Wealthtech en España: así funcionan las nuevas formas de inversión, asesoramiento y gestión patrimonial - Marketing 4 Ecommerce - Tu revista de marketing online para e-commerce. Obtenido de

<https://marketing4ecommerce.net/asi-funcionan-las-wealthtech-soluciones-tecnologicas-para-transformar-las-inversiones-y-la-gestion-del-patrimonio/>

Ryabova, A. Journal of Economics and Social Sciences. Obtenido de <http://jess.esrae.ru/pdf/2015/7/176.pdf>

Sánchez Cabrera, A. (2019). El nuevo reto de la banca: las Fintech. Obtenido de [http://oa.upm.es/56069/1/TFG\\_ANA\\_SANCHEZ\\_CABRERA.pdf](http://oa.upm.es/56069/1/TFG_ANA_SANCHEZ_CABRERA.pdf)

Sánchez Mojo, M. (2016). Fintech: Panorama Actual y Tendencias Regulatorias. Obtenido de [https://www.cuatrecasas.com/media\\_repository/gabinete/publicaciones/docs/1497527061es.pdf](https://www.cuatrecasas.com/media_repository/gabinete/publicaciones/docs/1497527061es.pdf)

Sobrino, R. (2020). La banca cierra 2.160 oficinas en 2019, impulsada por Santander y CaixaBank. Obtenido de [https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/23/companias/1584986442\\_730296.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/03/23/companias/1584986442_730296.html)

Suprun, A., Petrishina, T., & Vasylichuk, I. (2020). Competition and cooperation between fintech companies and traditional financial institutions. Obtenido de [https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2020/26/e3sconf\\_icsf2020\\_13028.pdf](https://www.e3s-conferences.org/articles/e3sconf/pdf/2020/26/e3sconf_icsf2020_13028.pdf)

Torres Blázquez, R. (2017). Obtenido de <https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/6008/tfg-tor-inc.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ventajas y desventajas del uso de Fintech. (2018). Obtenido de <https://noticias.freightideas.com/2018/07/ventajas-y-desventajas-del-uso-de.html>

Verticales – AEFI. (2020). Obtenido de <https://www.asociacionfintech.es/verticales/>

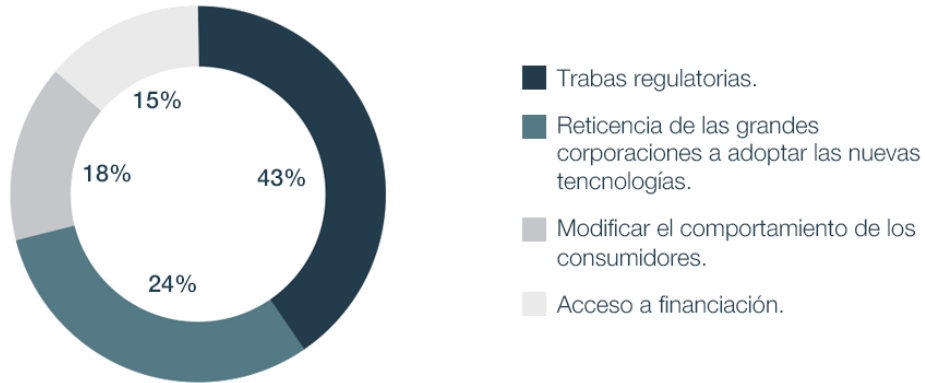
¿A qué riesgos legales y de seguridad se enfrentan las Fintech? (2016). Obtenido de <https://blog.signaturit.com/es/riesgos-legales-y-de-seguridad-para-las-fintech>

¿Conoces la historia de la tecnología financiera? Descubre cómo hemos llegado las empresas Fintech a ser la revolución actual. (2019). Obtenido de <https://paynopain.com/actualidad-fintech/infografia-conoces-la-historia-de-la-tecnologia-financiera-descubre-como-hemos-llegado-las-empresas-fintech-a-ser-la-revolucion-actual/>

¿Cuáles son las principales Fintech en España? (2018). Obtenido de <https://www.coinc.es/blog/noticia/fintech-spain#>

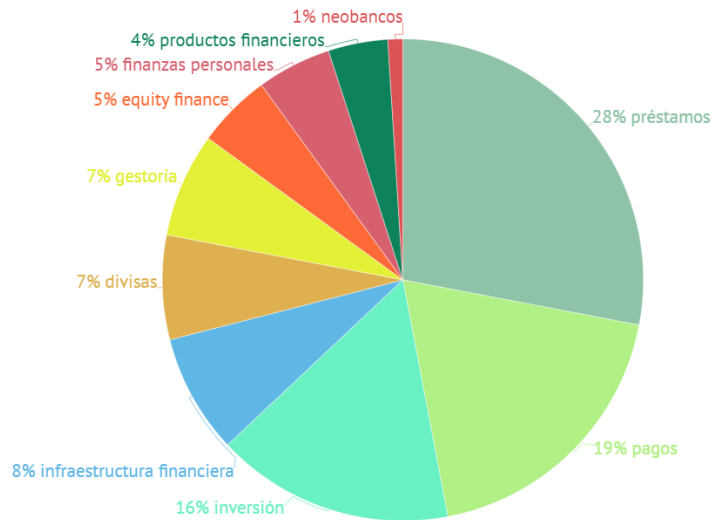
## 7. Anexos

¿Cuál es el principal problema de las empresas Fintech en 2016?



Fuente: Silicon Valley Bank (2016)

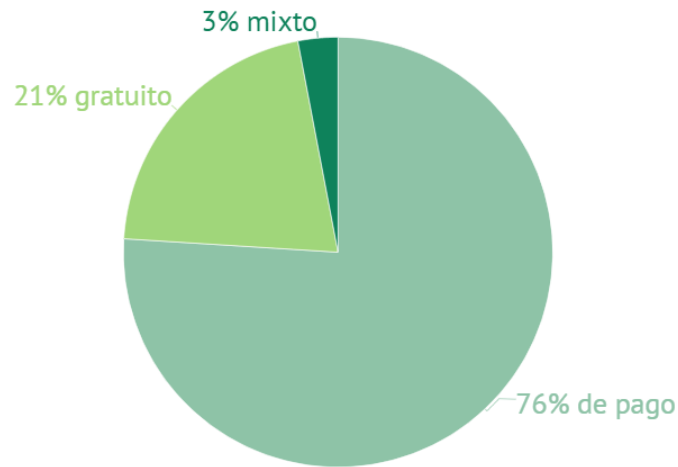
A qué actividad se dedican las fintech en España



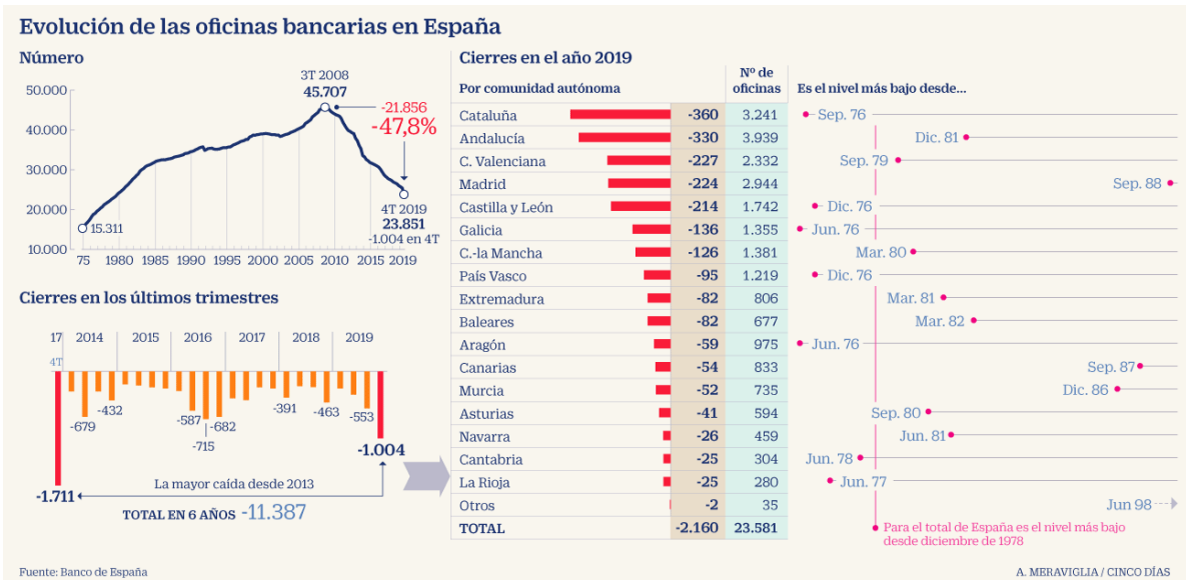
Radiografía del sector Fintech en España

Fuente: KPMG y Funcas (2017)

## Modelo de comercialización de las fintech en España

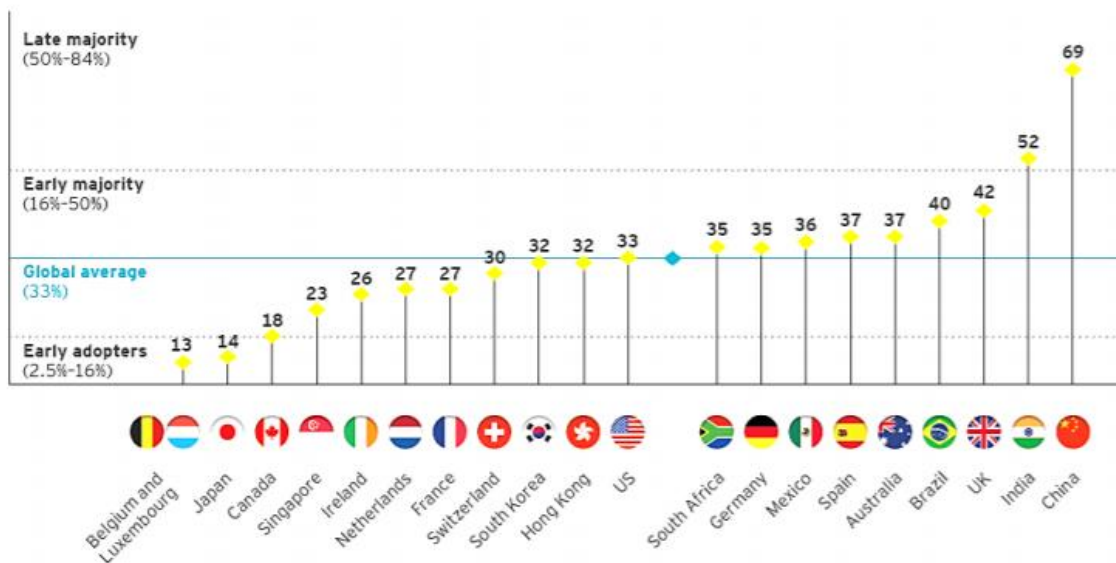


Fuente: KPMG y Funcas (2017)

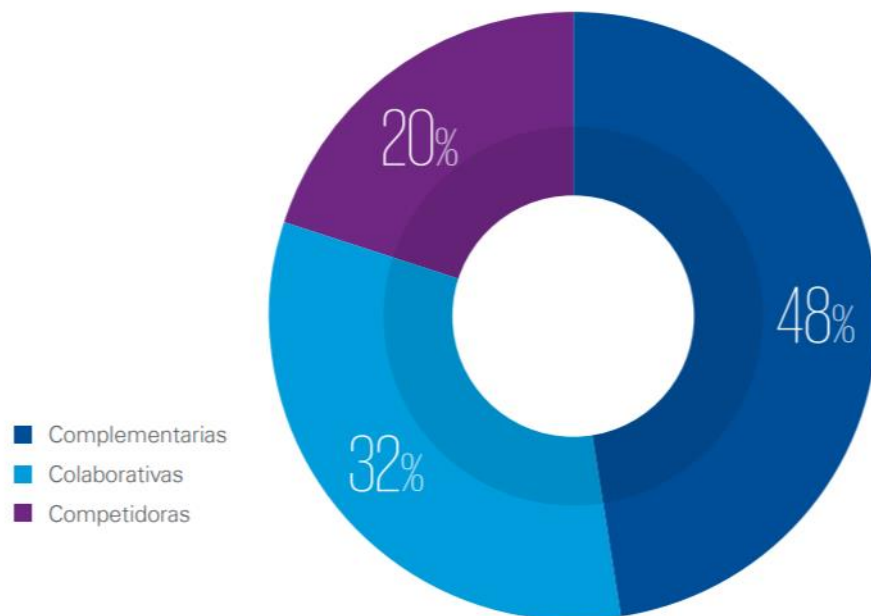


Evolución de las oficinas bancarias en España

Fuente: Cinco Días (2019)



Adaptación de las Fintech en los principales mercados  
Fuente: EY (2017)



Función de las Fintech en el mercado respecto a los bancos  
Fuente: KPMG y Funcas (2017)

Cuestionario:

1. ¿Considera ING a las Fintech y Neobancos como una amenaza real?
2. ¿Influyen las Fintech en las decisiones de ING?
3. ¿Se ha visto modificada la estrategia de ING desde la aparición de estas nuevas empresas?
4. ¿Están quitando las Fintech clientes a los bancos tradicionales? ¿O simplemente son un segundo banco?
5. ¿Se le da más importancia a la web y a la aplicación por la aparición de las Fintech?
6. ¿Tienen futuro las Fintech en el mercado financiero, o dentro de unos años la situación se volverá a normalizar?



