

Santiago Carbó Valverde

Universidad de Valencia y Funcas

Francisco Rodríguez Fernández

Universidad de Granada y Funcas

1. Introducción

En las dos últimas décadas, y con especial intensidad tras la crisis financiera, se ha establecido un nuevo marco de competencia en los servicios financieros orientado por el avance de la digitalización. En este artículo se repasan algunas de sus características como marco de referencia de cambio en los servicios bancarios. En este sentido, el artículo parte de la idea de que las empresas financieras de base tecnológica

o *FinTech* (en sentido amplio, incluyendo grandes empresas tecnológicas, *BigTech*) amplían el mercado y aportan eficiencia y competencia siempre que se cumplan una serie de circunstancias. Estas empresas estarían impugnando algunos segmentos del negocio de los bancos que tradicionalmente han sido ofrecidos de forma conjunta (*bundling*) y esto favorece que la competencia aumente en esas actividades y que las entidades bancarias se vean obligadas a desagregar o separar algunos de sus

servicios, lo que también puede favorecer la competencia. En este sentido, el fenómeno *FinTech* constituye una oportunidad para la inclusión financiera en la medida en que la tecnología ofrece formas de acceso a las finanzas que hasta ahora no estaban disponibles para determinados colectivos.

En todo caso, existen también potenciales desventajas y peligros de un desarrollo del sector no bancario sin adecuados controles. En particular, en algunos negocios, podría dar lugar a importantes

las empresas financieras de base tecnológica o *FinTech* (en sentido amplio, incluyendo grandes empresas tecnológicas, *BigTech*) amplían el mercado y aportan eficiencia y competencia siempre que se cumplan una serie de circunstancias. Estas empresas estarían impugnando algunos segmentos del negocio de los bancos que tradicionalmente han sido ofrecidos de forma conjunta (*bundling*) y esto favorece que la competencia aumente en esas actividades y que las entidades bancarias se vean obligadas a desagregar o separar algunos de sus servicios, lo que también puede favorecer la competencia.

concentraciones de poder de mercado que podrían dañar la competencia, sobre todo en lo referente al control y uso de la información de los usuarios. Por otro lado, en la medida en que algunas de las entidades del mundo *BigTech* tienen un tamaño significativo, también hay riesgos potenciales de estabilidad financiera. Tampoco pueden obviarse los problemas que un mal uso de la información financiera y de su protección pueden conllevar en un mundo en el que el cibercrimen y los ciberataques se abren paso

y en el que la protección de datos es particularmente delicada.

2. Situación del sector *FinTech* español

Una prueba de la relevancia de las *FinTech* es la atención que han atraído en el mundo académico y supervisor. Después de la crisis financiera mundial, la adopción de tecnologías digitales en el sector financiero para brindar servicios nuevos y mejorados hizo más evidente la importancia

de la transformación tecnológica. De hecho, el Financial Stability Board (2017) define el fenómeno *FinTech* de forma transversal como una «innovación financiera habilitada tecnológicamente que podría resultar en nuevos modelos de negocios, aplicaciones, procesos o productos con un efecto material asociado en los mercados e instituciones financieras y la provisión de servicios financieros.» Estas empresas tecnológicas suponen un cambio de paradigma que está revolucionando el sector financiero. Por el lado de la demanda, los clientes tecnológicos

y digitales exigen una forma diferente de gestionar sus finanzas (Stiglitz, 2017; Arner *et al.*, 2017). Por el lado de la oferta, las instituciones financieras establecidas han acelerado su propio proceso de digitalización (Carbó-Valverde *et al.*, 2020). Las *FinTech* han desarrollado modelos alternativos basados en la microsegmentación de los productos ofrecidos y se han centrado en mejorar la experiencia de los clientes (Marjanovic y Vijaya, 2016; Poustchi y Dehnert, 2018; Puschmann y Alt, 2016).

Como en otros países y regiones, el ecosistema *FinTech* español ha experimentado un importante crecimiento. Carbó Valverde *et al.* (2021) examinan la evolución de este ecosistema en España y los motores del rendimiento de estas empresas en España. El análisis muestra que España cuenta con un sector bastante sólido y dinámico que se está convirtiendo en uno de los más importantes en términos de número de este tipo de empresas per cápita. Sin embargo, en comparación con otros ecosistemas europeos, parece haber un menor apetito de los inversores por las empresas *FinTech* españolas.

Por otro lado, Carbó Valverde *et al.* (2022) analizan los principales factores de gestión, institucionales y financieros que determinan la rentabilidad de las *FinTech* españolas y el tiempo que tardan estas empresas en alcanzar beneficios. En su análisis se incluyen factores cualitativos relevantes, como las características fundacionales, el perfil tecnológico de la *startup* y su estructura de financiación. Para el informe se utiliza la población completa de *FinTech startups* que operaban en España desde 2005 hasta 2017. Los autores observan que la mayoría de estas empresas no son rentables en los tres años siguientes a su creación.

3. Cambios con la pandemia

Aunque antes de 2007 ya se observaba una adopción creciente de la tecnología en el ámbito financiero, la crisis propició un cambio más acelerado. Progresivamente, se observó una proliferación de nuevos proveedores de servicios, con modelos de negocio basados en soluciones tecnológicas con las que mejorar la experiencia del cliente. En España, la irrupción de esta competencia tecnológica ha sido considerable. Se observa, además, una creciente diversificación en los servicios financieros ofrecidos.

La evolución de los nuevos operadores también ha estado marcada por cambios en la forma con la que se ha concebido su relación con el sector bancario. En un inicio, *FinTech* y entidades financieras se consideraron puros competidores. Sin embargo, en los últimos años se comienza a observar un cambio en la relación entre ambos grupos más orientada hacia la colaboración. Por parte de las *FinTech* se ha comprendido que competir con las grandes corporaciones bancarias es complicado, aun cuando aquellas empresas puedan tener una ventaja tecnológica. Para crecer es necesario tener acceso a una amplia base de clientes y una gran escala de operaciones, recursos de los que carecen buena parte de las empresas tecnológicas en forma de *startup*. En lo que respecta al sector bancario, se ha interiorizado que

En lo que respecta al sector bancario, se ha interiorizado que no puede obviarse la presencia de estas empresas, y principalmente, las innovaciones tecnológico-financieras que ofrecen. Así, en los últimos años, se viene observando una creciente disposición a la *coopetición*, como convivencia de competencia por las ideas y cooperación para desarrollar negocios. Se trataría de una relación en la que dos competidores colaboran de forma puntual porque existe una oportunidad de mejora para ambos.

no puede obviarse la presencia de estas empresas, y principalmente, las innovaciones tecnológico-financieras que ofrecen. Así, en los últimos años, se viene observando una creciente disposición a la *coopetición*, como convivencia de competencia por las ideas y cooperación para desarrollar negocios. Se trataría de una relación en la que dos competidores colaboran de forma puntual porque existe una oportunidad de mejora para ambos.

En la medida en la que el sector *FinTech* puede competir y colaborar con el bancario es relevante analizar su evolución en los últimos años. El número de estas empresas ha crecido significativamente. Entre las 430 empresas que operaban en España a finales de 2020 existía una elevada heterogeneidad. Por un lado, convivían compañías maduras que cuentan con un volumen de negocio importante y que empezaban a expandirse geográficamente, principalmente en Latinoamérica, con empresas en un estadio incipiente que buscan superar umbrales de supervivencia. El crecimiento del sector también se aprecia en el volumen de financiación captado. Entre 2015 y 2020, las inversiones en el sector *FinTech* español ascendieron a los 581,6 millones de euros. El crecimiento de las inversiones sólo se vio interrumpido en 2020 a causa de la pandemia. Como muestran Carbó Valverde *et al.* (2021), este incremento de las inversiones ha sido correspondido con un creciente nivel de rentabilidad.

Una de las peculiaridades del ecosistema *FinTech* español reside en el amplio abanico de actividades de intermediación financiera que realiza. Utilizando datos de *Finnovating*, se observa que la mayoría está orientada a la actividad crediticia, una de cada cuatro entidades. El 15 % se orienta al segmento de pagos. En este grupo se incluyen todas aquellas que prestan, bien directamente o por medio de otras entidades, medios de pago electrónicos minoristas.

El Covid-19 supuso un frenazo importante en el nivel de financiación de las *FinTech* europeas. En la actualidad, parece que el volumen de inversiones comienza a recuperarse, aunque de manera desigual entre segmentos de negocio. Mientras que la financiación de las *FinTech* orientadas al préstamo digital sigue en caída, el volumen de inversiones en el segmento de los pagos ha experimentado un nuevo crecimiento. Los inversores ponen su foco en aquellos operadores tecnológicos que son capaces de generar rentabilidad más rápidamente,

al tiempo que se consolidan las colaboraciones entre *FinTech*, bancos y *BigTech*.

Entre marzo y mediados de agosto de 2020, en los meses de mayor presión por la pandemia, las *FinTech* europeas captaron cerca de 2.860 millones de euros. A pesar de los problemas de financiación al inicio de la crisis sanitaria —en marzo, la financiación captada por este sector a escala europea se redujo a la mitad en relación con febrero—, el nivel de inversiones se fue recuperando, aunque sin llegar aún a los niveles pre-pandemia. En todo caso, la recuperación del sector *FinTech* europeo no es homogénea. Las empresas y plataformas de préstamos alternativos (no bancarios) son las que experimentaron una mayor caída en sus niveles de financiación. En la primera mitad de 2020, estas empresas captaron fondos por importe de 62 millones de euros, frente a los 100 millones de la primera mitad de 2019. El temor a que el deterioro de la actividad económica con la pandemia hiciera crecer el volumen de créditos impagados habría propiciado que muchos inversores se volvieran reacios a financiar a estas *FinTech* de préstamos *online*. La expansión de los pagos digitales en el entorno de la crisis sanitaria ha hecho que las *FinTech* que ofrecen nuevas formas de pago —*contactless*, QR, pagos por voz o pagos por ultrasonido— estén captando el apetito de un gran número de inversores.

El Covid-19 supuso un frenazo importante en el nivel de financiación de las *FinTech* europeas. En la actualidad, parece que el volumen de inversiones comienza a recuperarse, aunque de manera desigual entre segmentos de negocio. Mientras que la financiación de las *FinTech* orientadas al préstamo digital sigue en caída, el volumen de inversiones en el segmento de los pagos ha experimentado un nuevo crecimiento.

4. Retos: escalabilidad y demanda responsable

Conforme se superan los problemas que la pandemia ha acarreado para el desarrollo de muchas empresas, el sector *FinTech* español se consolida como uno de los más relevantes a escala europea. Con datos de 2021, existían en España 475 empresas *FinTech*, una cifra superior a la de otros países de nuestro entorno como Francia o Italia. De hecho, el tamaño del sector representa cerca del 15 % del censo

de empresas en la UE. En lo que respecta a su financiación, según datos del Banco de Pagos Internacionales de Basilea, el total de crédito concedido a estas empresas entre 2016 y 2020 alcanza los 1.365 millones de dólares. Igualmente, el volumen de inversiones en el sector ha ido creciendo en los últimos años, tanto con capital riesgo como con participaciones directas de otras empresas (entre ellas, bancos). En cualquier caso, hay que destacar que el despegue del sector *FinTech* en nuestro país ha estado asociado principalmente con el segmento de los pagos.

Para consolidar esta situación y elevar la competencia y eficiencia del sistema financiero, el sector debe afrontar varios retos. El principal es la escalabilidad de los proyectos. Muchas de las *FinTech* españolas son empresas en etapas iniciales de crecimiento, lo que dificulta su acceso a la financiación. Es necesario que exista una planificación y vocación por alcanzar una dimensión internacional. En este sentido, además del mercado europeo, Latinoamérica puede convertirse en una localización especialmente propicia para crecer, por afinidades idiomáticas y culturales. Por otra parte, se observa el reto de convertir a las entidades financieras en «competi-socios». El actual entorno competitivo exige colaborar más estrechamente con entidades financieras (bancos, aseguradoras y otras empresas de servicios financieros). Además, el éxito del sector pasa por seguir innovando, para lo cual pueden resultar también útiles diferentes iniciativas de colaboración público-privada para la investigación.

Un reto importante ligado al de la escalabilidad es que, aunque el sector crezca, lo haga con un control y una interacción social responsable. El sector *FinTech*

puede proporcionar innumerables ventajas, pero, en algunos segmentos, ha sido objeto de un uso no demasiado responsable en lo que se refiere a control de riesgos e información. Este es, por ejemplo, el caso de las criptomonedas. Son muchos los inversores —en particular, los más jóvenes— que creen contar con la información adecuada para afrontar

estas inversiones. Sin embargo, en muchos casos se trata de individuos con una deficiente educación financiera. Esto se agrava porque muchos de los mismos han crecido en un contexto en el que los tipos de interés han sido negativos y otras condiciones financieras han sido igualmente excepcionales en sentido histórico. No es el del entorno de las criptomonedas el único que se ha visto afectado por problemas de información y riesgo moral. Entre otros, también se han dado problemas importantes en el caso de las plataformas de préstamos entre particulares (P2P) en China y otras localizaciones.

5. Conclusiones: hacia la plataformización

La industria de servicios de intermediación financiera, como otros sectores de servicios, se mueve de forma inevitable hacia un modelo de múltiples lados de oferta y demanda interconectados a los que se denomina de forma genérica plataformas. Es la respuesta natural a la dificultad que existe para reducir los costes marginales de servicio

en los canales de banca tradicional. El nuevo modelo es asimilable a un supermercado bancario donde participa una variedad creciente de proveedores. Por un lado, nuevos competidores con sistemas de información y comunicación avanzados para obtener información de sus clientes a través de su *hardware*, *software* o redes sociales. Por otro lado, proveedores

El sector *FinTech* puede proporcionar innumerables ventajas, pero, en algunos segmentos, ha sido objeto de un uso no demasiado responsable en lo que se refiere a control de riesgos e información. Este es, por ejemplo, el caso de las criptomonedas. Son muchos los inversores —en particular, los más jóvenes— que creen contar con la información adecuada para afrontar estas inversiones. Sin embargo, en muchos casos se trata de individuos con una deficiente educación financiera. Esto se agrava porque muchos de los mismos han crecido en un contexto en el que los tipos de interés han sido negativos y otras condiciones financieras han sido igualmente excepcionales en sentido histórico.

de origen financiero y con diferentes niveles de adaptación tecnológica. En todo caso, el dominio de la posición competitiva se logra, de forma transversal, mediante innovaciones que dan mayor valor añadido que nunca a la información.

Para las entidades financieras, existen diferentes opciones estratégicas no necesariamente excluyentes. Por un lado, puede optarse por abrir la plataforma. Esto permitiría a otros proveedores financieros y no financieros ofrecer sus servicios en los canales de la entidad financiera. Aunque esto pudiera, en alguna medida, introducir competencia dentro del propio canal, permite también a los usuarios tener una mayor valoración del servicio ofrecido por la plataforma, al ser más amplio. Asimismo, los servicios más propios y especializados de la entidad financiera (créditos, de pago) pueden compatibilizarse con otros y retener clientes. Otra opción son los acuerdos en exclusividad. Esto puede darse, por ejemplo, entre un banco y un socio tecnológico en múltiples formatos. Uno habitual en los canales bancarios actuales es la comercialización de terminales móviles y otros productos tecnológicos de un determinado proveedor en la red bancaria, excluyendo productos similares de otras empresas «*tech*» en esa red.

Estas opciones dan lugar a múltiples combinaciones de contratos y servicios que pueden integrarse en la plataforma para su distribución fundamentalmente *online*. Sin embargo, las entidades financieras deben ser especialmente cuidadosas en la configuración de la gestión relacional y la comunicación. Por un lado, porque muchas de ellas han ido creando su valor relacional a partir de modelos anteriores basados en la presencia física que siguen teniendo un valor (aunque sea generacionalmente decreciente). Por otro lado, porque no cuentan con las capacidades de comunicación y gestión de la información de las grandes empresas tecnológicas. ■

Referencias

- Arner, D. W., J. Barberis, y Buckley, R. P., (2017). «FinTech, RegTech, and the Reconceptualization of Financial Regulation», *Northwestern Journal of International Law and Business*, 37(3).
- Carbó Valverde, S., Cuadros-Solas, P. J., y Rodríguez-Fernández, F., (2020). «The Effect of Banks' IT Investments on the Digitalization of their Customers», *Global Policy*, 11, January, pp. 9-17.
- Carbó Valverde, S., Cuadros-Solas, P. J., y Rodríguez-Fernández, F., (2021), «Taxonomy of the Spanish FinTech ecosystem and the drivers of FinTechs' performance», *Informe de Estabilidad Financiera*, 38, 27-51. Banco de España.
- Carbó Valverde, S., Cuadros-Solas, P. J., y Rodríguez-Fernández, F., (2022), «Entrepreneurial, institutional and financial strategies for FinTech profitability», *Financial Innovation*, 8:15: [https://www.researchgate.net/publication/358506025-Entrepreneurial_institutional_and_financial_strategies_for_FinTech_profitability](https://www.researchgate.net/publication/358506025_Entrepreneurial_institutional_and_financial_strategies_for_FinTech_profitability)
- Financial Stability Board (2017). *Financial Stability Implications from FinTech*, Junio.
- Marjanovic, O., y Vijaya, M., (2016). «From product-centric to customer-centric services in a financial institution – exploring the organizational challenges of the transition process», *Information Systems Frontiers*, 18(3), pp. 479-497.
- Pousttchi, K., y Dehnert, M., (2018). «Exploring the digitalization impact on consumer decision-making in retail banking», *Electronic Markets*, 28(3), pp. 265-286.
- Puschmann, T., y Alt, R., (2016). «Sharing Economy», *Business & Information Systems Engineering*, 58(1), pp. 93-99.
- Stiglitz, J. E. (2017). «Macro-economic Management in an Electronic Credit/Financial System», NBER *Working Paper*, n.º 23032, January.