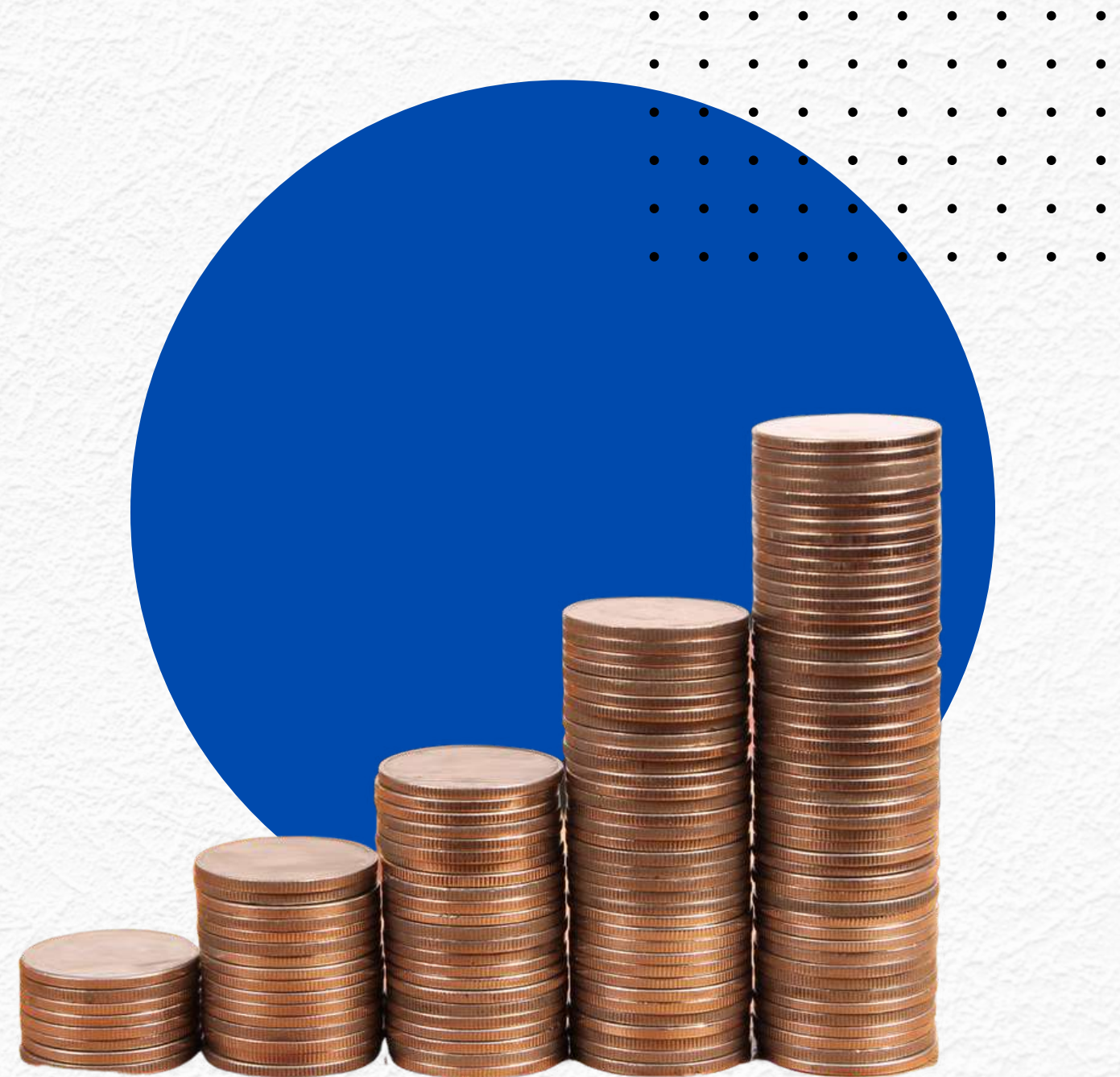


# TENDENCIAS DIGITALES\_FINANZAS

Cómo los sectores tradicionales se reinventan con las nuevas tecnologías





El sector financiero ya es un ámbito tecnológico más, sin necesidad de distinguir entre actores tradicionales o Fintech. La inteligencia artificial o el big data se convierten en fenómenos extendidos para personalizar la experiencia del cliente o mejorar la seguridad.

---

**#IA #BigData #Blockchain #Web30 #seguridad  
#Prevención #Gestión**

# DATOS

El 66% de los pequeños comercios en España ya aceptan **pagos digitales**, siendo la seguridad y la protección las principales ventajas para ellos (Informe Untapped de Visa).

Por otro lado, para las pymes los pagos digitales también ofrecen una mayor **agilidad** y facilidad en cada pago, y según el informe, el 67% de las pymes que aceptan pagos con tarjeta lo consideran un método más fácil que otros medios de pago (Informe Untapped de Visa).

Según el informe "State of Digital Banking 2022" de Backbase, el 72% de los bancos están invirtiendo en nuevas tecnologías para mejorar la **experiencia** del cliente y el 75% de los bancos están invirtiendo en inteligencia artificial y aprendizaje automático.



# DATOS

Además, el informe indica que la pandemia de COVID-19 ha acelerado aún más la digitalización del sector financiero, y se espera que esta tendencia continúe en el futuro cercano. Según el informe, el 57% de los bancos han experimentado un **aumento en el uso de servicios bancarios** digitales desde la pandemia.

Otro informe reciente, el “World FinTech Report 2022” de Capgemini, indica que la digitalización del sector financiero está evolucionando hacia una era de servicios financieros personalizados y automatizados. Según el informe, la **inteligencia artificial** y el aprendizaje automático son las tecnologías clave para la personalización de los servicios financieros.

La última década ha provocado un **ajuste** sin precedentes en la banca española, que ha perdido más de 82.000 empleos.



# RETTOS

- 01** | Un momento de incertidumbre
- 02** | Seguridad y protección de datos
- 03** | Experiencia del cliente
- 04** | Consolidar el *open banking*



# Un momento de incertidumbre



1

Factores como la guerra de Ucrania, la subida de los precios de las materias primas, el alza de la inflación en toda Europa y Estados Unidos a niveles impensables hace una década y la consiguiente subida de los **tipos de interés** dibujan un mercado financiero que, si bien puede recuperar la rentabilidad perdida durante el periodo de los tipos negativos, está marcada por la incertidumbre y el recelo y asumir grandes operaciones en un momento como el actual.

# Seguridad y protección de datos

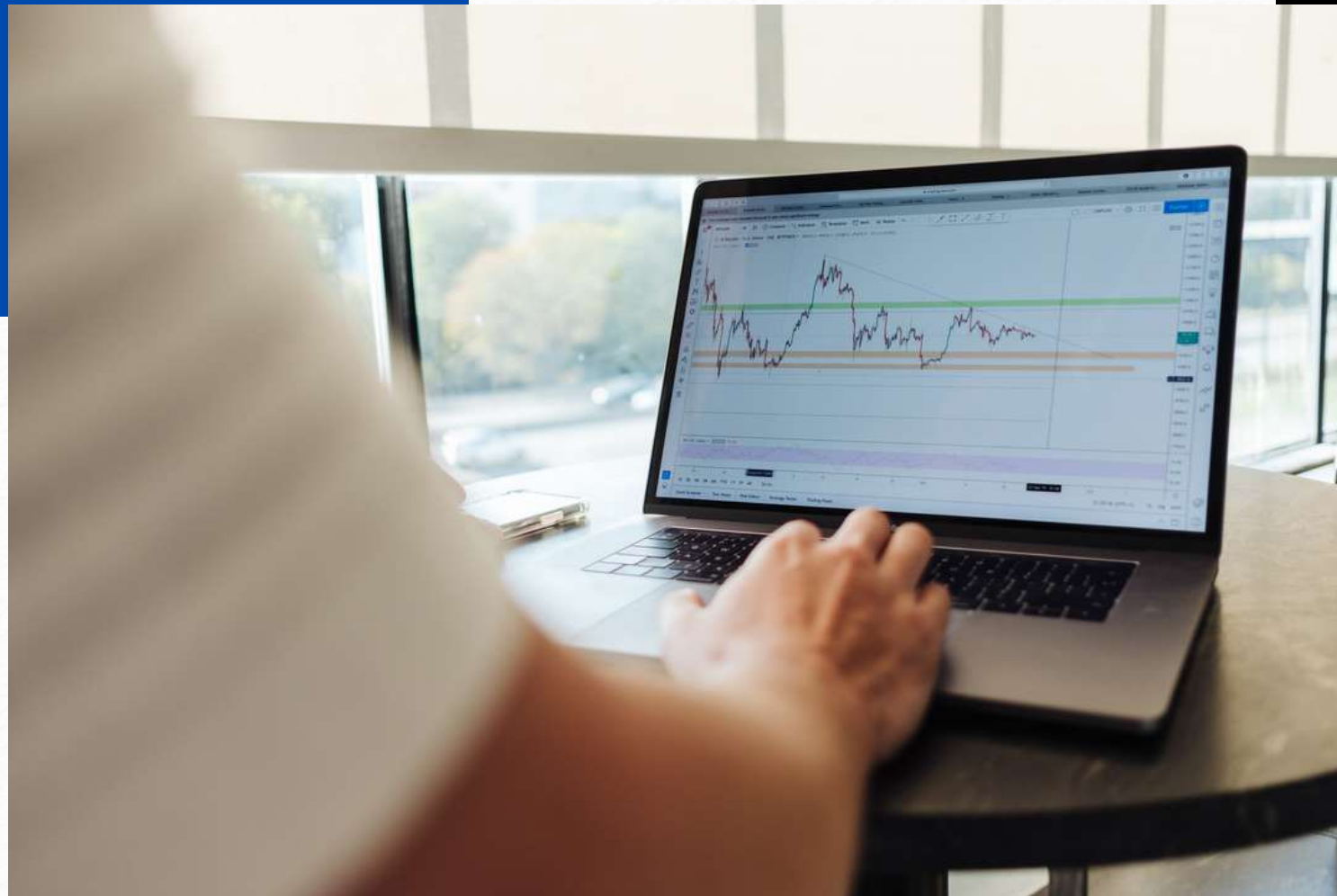
2



El aumento de las **amenazas** cibernéticas y el robo de datos son un gran desafío para el sector financiero. Las empresas del sector necesitan asegurarse de que su infraestructura tecnológica sea segura y esté protegida contra posibles amenazas externas e, incluso, internas.



# Experiencia del cliente



3

Los clientes esperan una experiencia fluida y sin problemas al realizar transacciones financieras. Por eso, se debe mantener la línea de inversiones en tecnologías que ofrezcan una **experiencia personalizada** y rápida para los clientes y que, además, reduzcan las fricciones.



# Consolidar el open banking



4

La banca abierta permite a los consumidores compartir su información financiera con terceros, lo que ayuda a mejorar la **transparencia** y la competencia en el sector financiero. Las empresas financieras están trabajando para implementar soluciones de banca abierta que sean seguras y confiables para los consumidores y que ahora deben consolidarse.



# OPORTUNIDADES

- 01** | Inteligencia artificial y datos
- 02** | *Blockchain* y criptomonedas
- 03** | Servicios personalizados
- 04** | Los pagos B2B también se digitalizan
- 05** | Las 'superapps' crecen
- 06** | Pagos aplazados o BNPL
- 07** | Finanzas responsables



# INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y DATOS

El uso de la inteligencia artificial (IA) en el sector financiero ha estado en constante crecimiento en los últimos años por diversos motivos. Por un lado, la IA puede analizar grandes cantidades de **datos** para **identificar patrones y predecir riesgos**, lo que permite a las instituciones financieras tomar decisiones más informadas y reducir la exposición a riesgos. En este sentido, también puede identificar patrones de comportamiento sospechosos y detectar **transacciones fraudulentas** en tiempo real, lo que ayuda a prevenir el fraude y proteger los datos de los clientes.

En el servicio al cliente, la IA puede mejorar la experiencia al proporcionar respuestas rápidas y precisas a preguntas comunes, **reducir el tiempo de espera y personalizar la atención al cliente**; al tiempo que puede automatizar tareas manuales y repetitivas, un factor que reduce errores y aumenta la eficiencia operativa.

Asimismo, es capaz de analizar grandes cantidades de datos para identificar **tendencias** y oportunidades de inversión, lo que ayuda a las instituciones financieras a tomar decisiones informadas y maximizar su rentabilidad.



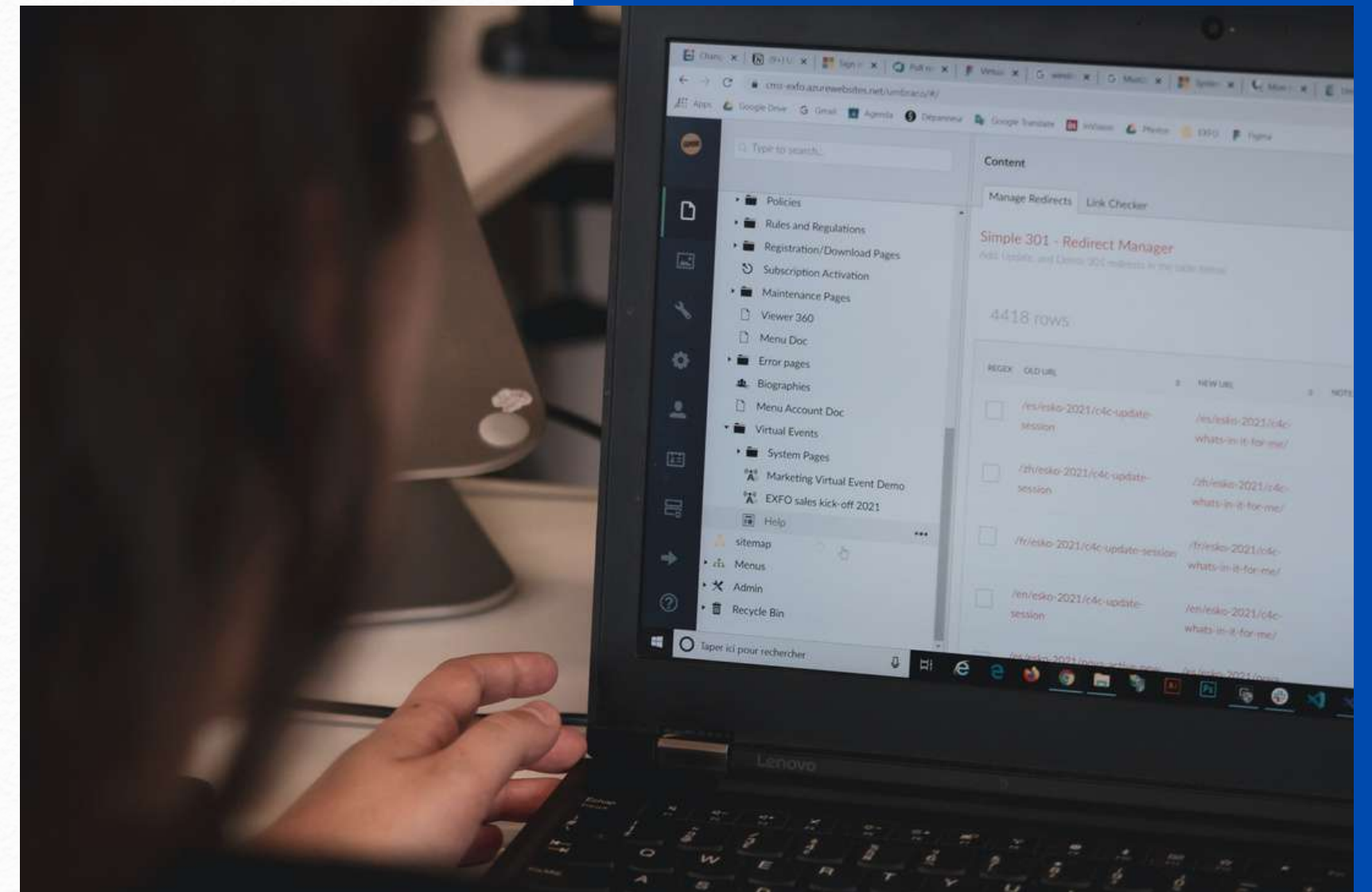


# EJEMPLO 1 #DATOS

# #RIESGOS

Belender es la primera herramienta que conectándose a las administraciones publicas obtiene toda la **documentación** económico-financiera privada de un potencial cliente optimizando un proceso de análisis de riesgos.

Con un simple consentimiento a través del teléfono, Belender descarga lo que el cliente cobra, debe, propiedades que tiene, vida laboral, situación ante la agencia tributaria y seguridad social...todos los documentos oficiales necesarios, los transforma en **datos estandarizados** y los entrega al financiador en menos de 3 minutos.





# EJEMPLO 2 #MENHIR

## #OUANTS

Menhir es la primera plataforma digital para la gestión *end-to-end* de **carteras de NPA** (préstamos y activos inmobiliarios). A través de Menhir, entidades financieras e inversores pueden añadir una cartera de NPA, **monitorizar su actividad**, diseñar una estrategia de gestión - asistido por un algoritmo de IA-, y ejecutar la estrategia diseñada. De esta forma, se devuelve el **control del portfolio al propietario** de los activos, reduciendo el riesgo de ejecución que los bancos e inversores asumen al externalizar la recuperación de deuda o la gestión de activos inmobiliarios.



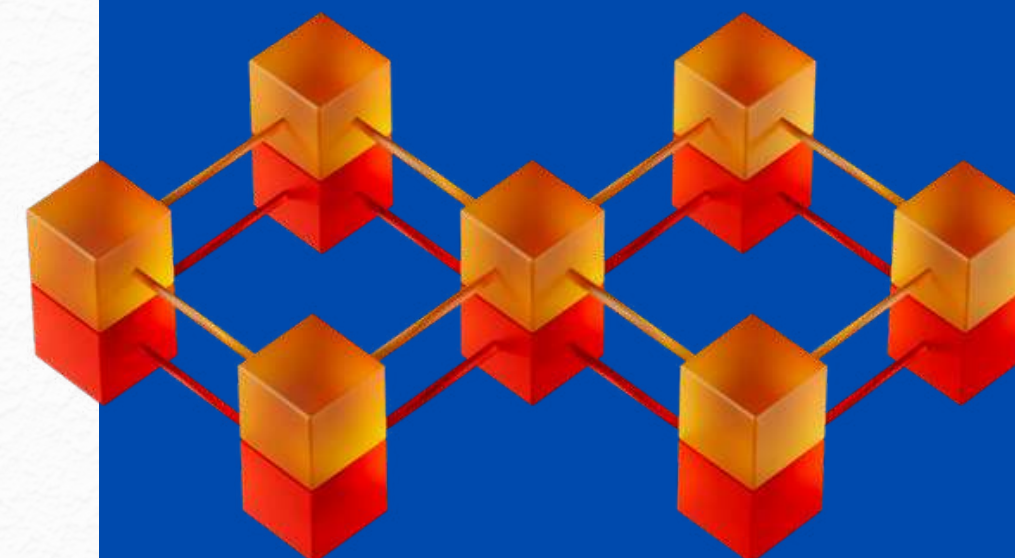


# BLOCKCHAIN Y CRIPTOMONEDAS

Las soluciones basadas en el uso de **blockchain** y **Web 3.0** se están integrando cada vez más en el sector financiero, lo que está impulsando importantes cambios en la forma en que se realizan las transacciones y se gestionan los datos financieros.

Aunque se uso ya estaba creciendo gracias a la **aplicación de contratos inteligentes**, se detectan nuevas oportunidades como el desarrollo de nuevas formas de financiación, como las ICO (*Initial Coin Offerings*) y las STO (*Security Token Offerings*), que permiten a las empresas **recaudar fondos de manera descentralizada y a nivel global**. De esta forma, permiten la creación de mercados descentralizados que no dependen de intermediarios, lo que reduce los costes y aumenta la transparencia de algunas operaciones.

En cuanto al ámbito de los pagos, el *blockchain* también es un facilitador de **pagos y transferencias de forma ágil** y a costes mucho menores que los tradicionales. Si pensamos en la ciberseguridad, el *blockchain* y la Web 3.0 permiten la creación de una identidad digital segura y verificable, lo que puede simplificar y agilizar los procesos de verificación de identidad en el sector financiero.





# EJEMPLO 1 #DEPASIFY #COMPLIANCE

Depasify hace de puente entre el institucional tradicional y la nueva realidad de Web3. Para ello ha creado un *crypto-core banking system*, que aúna **compliance**, pasarelas de pagos y *backoffice* operacional. Con ello da una entrada regulada a todos los proyectos **crypto** que salen cada día y proporciona un marco de infraestructura segura a la banca tradicional que quiera empezar este nuevo proceso de digitalización.





# EJEMPLO 2 #SANTANDER #CASHNEXUS

Santander Cash Nexus es una plataforma *blockchain* desarrollada por el Banco Santander que se utiliza para **realizar transferencias internacionales de dinero en tiempo real** entre cuentas del banco en diferentes países. Esta plataforma utiliza la tecnología *blockchain* para garantizar la seguridad y la transparencia de las transacciones, así como para reducir los costes y mejorar la eficiencia en el procesamiento de las transferencias internacionales.

La plataforma **Santander Cash Nexus** se basa en la tecnología *blockchain* de Ripple, una startup que desarrolla soluciones de pago globales basadas en *blockchain*, de la que Santander es uno de los principales inversores.





# SERVICIOS PERSONALIZADOS

---

Los datos son la base de la **personalización en el sector financiero**. Los bancos y otras instituciones financieras pueden utilizar análisis de datos avanzados para entender mejor las necesidades de los clientes, sus **patrones de gasto y sus preferencias**. Con esta información, las empresas pueden ofrecer servicios y productos financieros más relevantes y personalizados.

En este sentido, el **internet de las cosas** está permitiendo la recopilación de datos en tiempo real sobre los hábitos de gasto de los consumidores. Igualmente, las soluciones de *big data* pueden analizar grandes cantidades de datos en tiempo real para identificar tendencias y patrones de gasto de los clientes. Esto permite a los bancos ofrecer productos y servicios financieros más personalizados que satisfagan las necesidades únicas de los clientes.

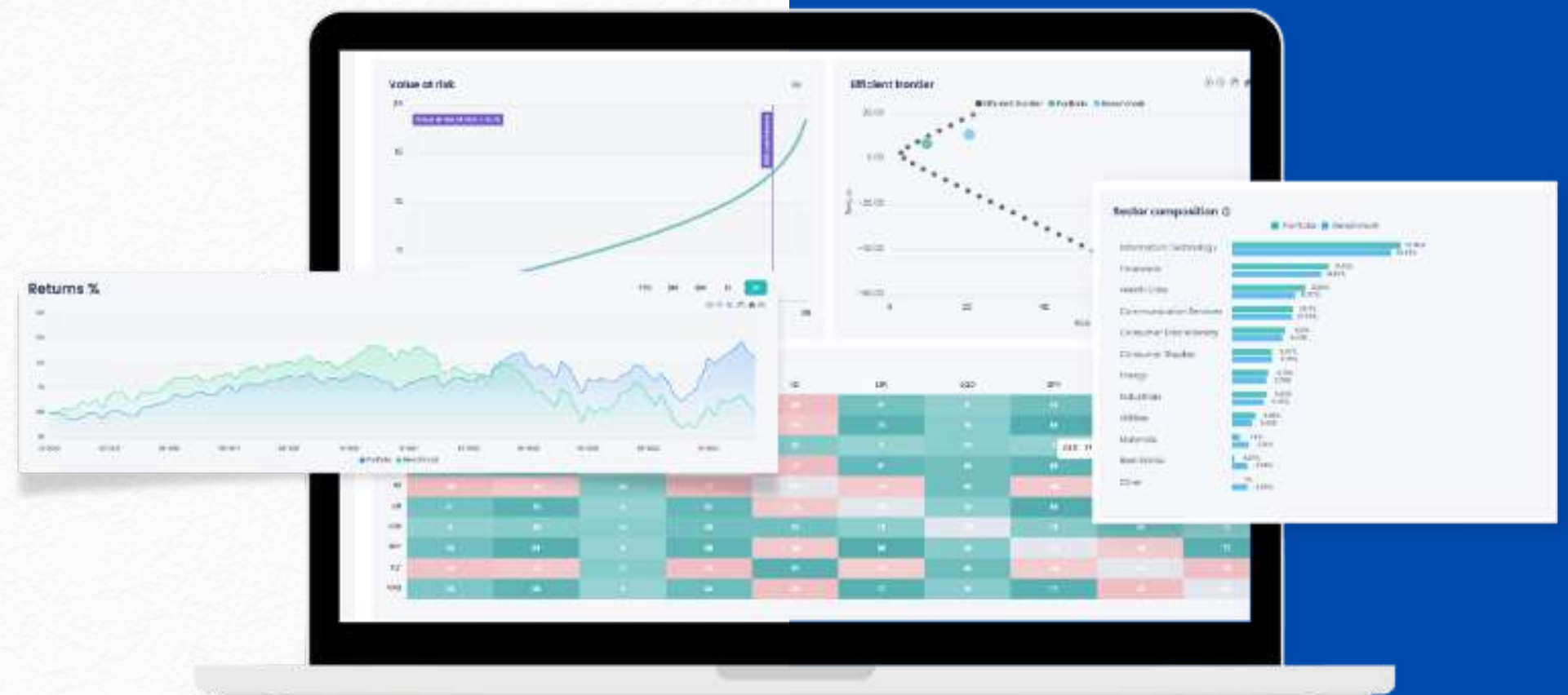
La personalización también impacta en la **flexibilidad y la capacidad** que adquiere el usuario para consumir determinados servicios cuando lo desee.





# EJEMPLO 1 #IA #INVERSIÓN

Citec Solutions es una *fintech* española pionera en la utilización de **inteligencia artificial** y analítica avanzada para la generación, análisis y rebalanceo de carteras de inversión **personalizadas**. Citec Solutions proporciona soluciones que cubren todo el ciclo de vida de una inversión, incluyendo la optimización de la estrategia de Asset Allocation, personalización de la cartera, análisis en tiempo real, gestión de riesgo y optimización del rebalanceo teniendo en cuenta el impacto fiscal.





# **EJEMPLO 2 #PAYFLOW** **#BAJODEMANDA**

Payflow es un servicio *online* que ofrece a los empleados **cobrar parte de su salario en el momento que necesiten**. Para ello solo tienen que ingresar en la app, solicitar el dinero y recibirlo de manera instantánea al estilo de Bizum. Los empleados **solo podrán obtener la cantidad del sueldo de aquellos días que ya han trabajado**. Este servicio no es ni un préstamo de crédito ni un banco que cobre intereses, ellos mismos lo denominan un beneficio social que contratan las empresas interesadas para favorecer tanto la flexibilidad de remuneración como el control de la nómina por parte de los trabajadores.

Disponen tanto de una app móvil como plataforma web en la nube para que todos los clientes puedan gestionar su salario donde quieran, de forma gratuita e instantánea. Adicionalmente cuentan con **Learnflow**, una plataforma de educación financiera interactiva para mejorar sus hábitos y **Saveflow**, una hucha virtual para establecer objetivos de ahorro.





# LOS PAGOS B2B TAMBIÉN SE DIGITALIZAN

La innovación en el sector de los pagos B2B impulsará otra oleada de transformación digital. La nueva frontera del **comercio B2B** global será totalmente digital, segura, rápida, flexible y sin fricciones. Veremos un aumento de los pagos móviles B2B, a medida que aumente la preferencia de las **empresas por poder pagar y cobrar por teléfono, y la digitalización de los pagos B2B** impulsará el aumento de las compras de comercio electrónico B2B.

Ahora hay más empresas B2B que nunca que ofrecen pagos en línea, y se espera que el **80% de las transacciones B2B sean digitales en 2025**. La digitalización de los procesos empresariales seguirá acelerando las transacciones B2B y las ofertas de pago integradas más allá de los cheques y facturas en papel. Los equipos de contabilidad ya están viendo las ventajas de enviar facturas electrónicas y recibir **pagos** digitales. Cada vez son más los gobiernos que avanzan en la digitalización de los pagos, ya sea en forma de desembolsos a los ciudadanos o desde y hacia las agencias como clientes. **Bancos, procesadores y redes** siguen avanzando en los posibles casos de uso de las tarjetas virtuales. La innovación continuará a medida que el ecosistema ofrezca más características y funcionalidades para agilizar los pagos y las operaciones de las empresas.





# EJEMPLO 1

## #OONTO #UNICORNIO

Qonto es una empresa francesa que ofrece **servicios bancarios para pequeñas y medianas empresas (PYMES)** y trabajadores autónomos en Europa. Es una solución bancaria en línea que permite a las empresas abrir una cuenta bancaria empresarial en cuestión de minutos y gestionar sus finanzas de manera fácil y eficiente a través de una plataforma en línea y una aplicación móvil.

Con Qonto, las empresas pueden **enviar y recibir pagos**, realizar transferencias internacionales, realizar seguimiento de sus gastos, obtener informes financieros detallados y mucho más. La empresa se enfoca en **ofrecer una experiencia de usuario simple e intuitiva**, así como tarifas transparentes y competitivas para sus servicios.

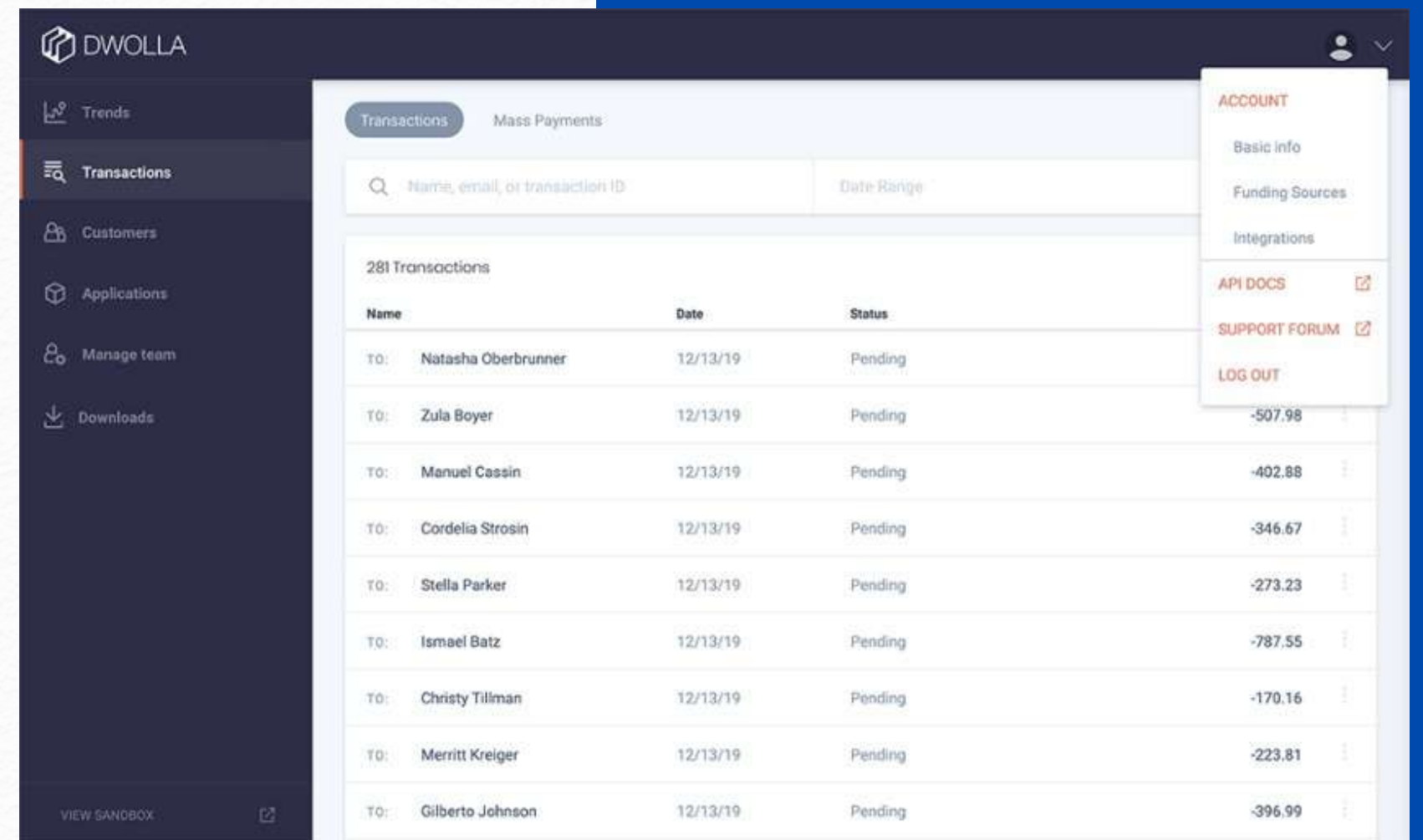




# EJEMPLO 2 #DWOLLA

## #PAGOS #API

Dwolla es una plataforma estadounidense de pago en línea y **API** (Interfaz de Programación de Aplicaciones) que permite a las empresas **enviar y recibir pagos** electrónicos de manera segura y eficiente. Dwolla utiliza el sistema de transferencia electrónica de fondos (ACH, por sus siglas en inglés) para procesar transacciones, lo que significa que **los fondos se transfieren directamente entre cuentas bancarias, sin la necesidad de una tarjeta de crédito o débito**. La plataforma de Dwolla ofrece funciones de pago personalizado, gestión de usuarios y control de acceso, así como una interfaz de programación de aplicaciones que permite a los desarrolladores integrar las capacidades de pago de Dwolla en sus aplicaciones y sitios web.



The screenshot displays the Dwolla dashboard interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Trends, Transactions (selected), Customers, Applications, Manage team, and Downloads. At the bottom of the sidebar is a 'VIEW SANDBOX' button. The main content area is titled 'Transactions' and includes a search bar for 'Name, email, or transaction ID' and a 'Date Range' filter. Below this is a table of 281 transactions. The table has columns for 'Name', 'Date', 'Status', and an amount column. A dropdown menu is open on the right side of the table, showing options: ACCOUNT, Basic info, Funding Sources, Integrations, API DOCS, SUPPORT FORUM, and LOG OUT.

Name	Date	Status	Amount
TO: Natasha Oberbrunner	12/13/19	Pending	
TO: Zula Boyer	12/13/19	Pending	-507.98
TO: Manuel Cassin	12/13/19	Pending	-402.88
TO: Cordelia Strosin	12/13/19	Pending	-346.67
TO: Stella Parker	12/13/19	Pending	-273.23
TO: Ismael Batz	12/13/19	Pending	-787.55
TO: Christy Tillman	12/13/19	Pending	-170.16
TO: Merritt Kreiger	12/13/19	Pending	-223.81
TO: Gilberto Johnson	12/13/19	Pending	-396.99



# LAS 'SUPERAPPS' CRECEN

Las "superapps" son la evolución natural de algunos **grandes actores digitales** como Amazon y Aliexpress, así como una solución confortable para los usuarios, ya que pueden acceder a **numerosos servicios a través de una sola app** en la que la experiencia de uso es conocida. Se evita bajar otras aplicaciones, familiarizarse con sus dinámicas de uso, introducir datos personales o de pago varias veces y tener historiales de interacción en diferentes sitios.

Estas "superapps" nacieron en su momento con algunos servicios concretos, pero han ido **poco a poco incorporando muchos otros servicios**: pedir comida, coger un taxi, reservar un patinete eléctrico, abonar impuestos o hacer transferencias. Los pagos son, sin duda, una de las apuestas más fuertes en regiones con una baja inclusión financiera.

Hay que tener en cuenta que el usuario medio normalmente **descarga decenas de aplicaciones en su móvil**. Mientras que los 'millennials' suelen tener instaladas más de 65 'apps', este número disminuye con la edad, según un estudio de Simform. Los usuarios entre 30 y 40 años tienen unas 40 aplicaciones y los mayores de 40, más de 20.

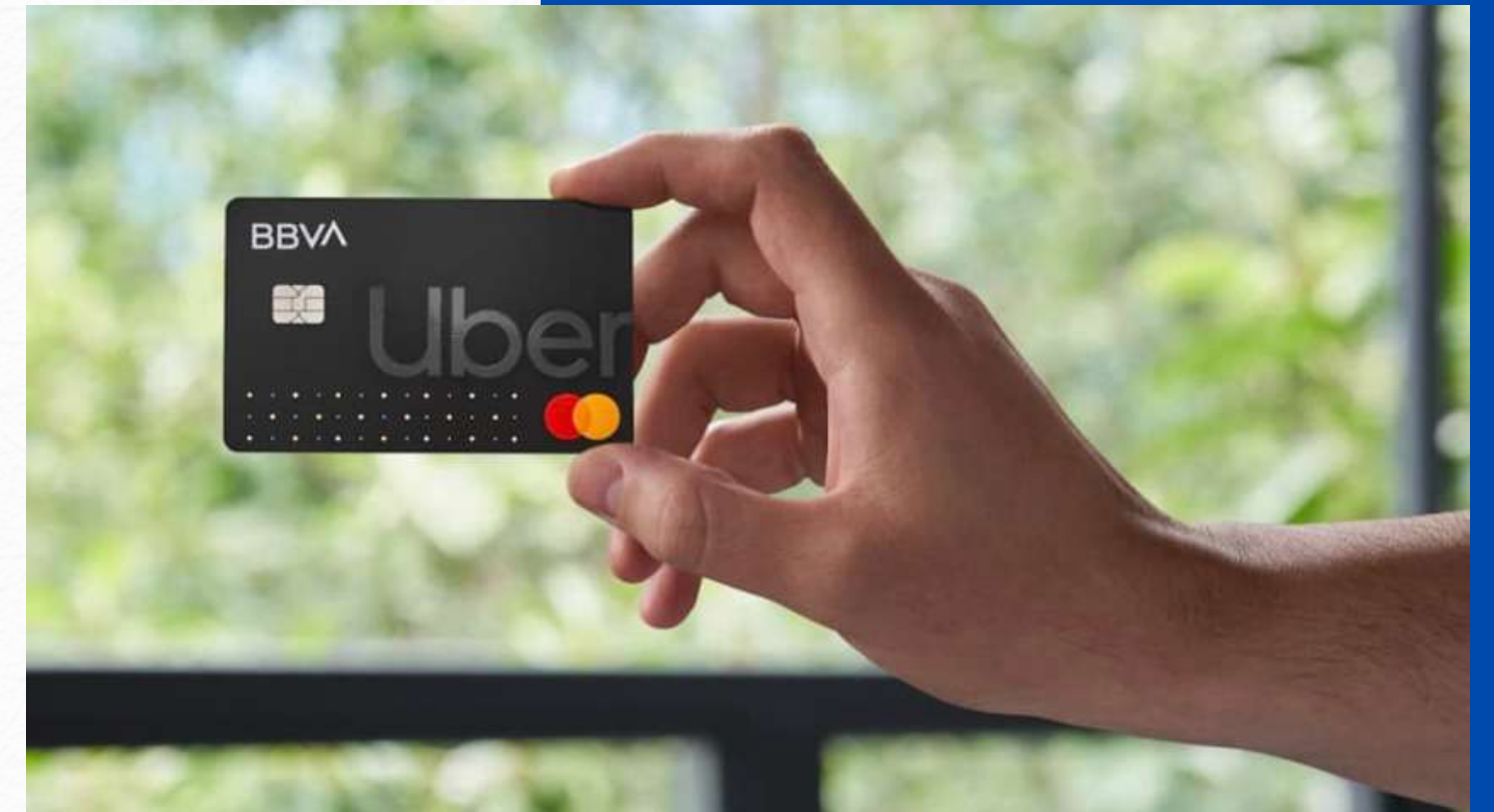




# EJEMPLO 1 #BBVA

## #APLICACIONES #OPENBANKING

BBVA ya ha dado algunos importantes pasos en esta línea, como, por ejemplo, con el acuerdo firmado con **Uber** en México, donde presta servicios financieros a todos los conductores asociados desde la propia app de la VTC o con el lanzamiento de su plataforma de **open banking** en Estados Unidos y España. Paralelamente, la app de BBVA incorpora una variedad funcionalidades que van más allá de los puros servicios financieros como el asesoramiento a la hora de comprar o alquilar una casa a través de Valora o un **asesoramiento del gasto con Bconomy**.





## EJEMPLO 2 #COLOMBIA #RAPPI

El menú de posibilidades de Rappi, la poderosa aplicación colombiana creada en 2015 y que nació para **repartir comida**, tiene desde marzo de 2023 un nuevo producto en Colombia. Con el anuncio de una **cuenta de ahorro**, la empresa promete a los usuarios retirar dinero en los cajeros automáticos sin tarjeta, comprar con débito en línea, hacer pagos por PSE y transferencias bancarias, entre otros beneficios.

Se trata de un paso más en la **consolidación del segmento fintech**, que para los analistas de mercado es más rentable que su línea fundacional de reparto a domicilio. La nueva función bancaria nace de una alianza con Davivienda. De hecho, los usuarios podrán abrir su cuenta a través de Rappipay, que fue el primer paso en esta **exploración financiera y digital** emprendida por la compañía en 2020 y que se hizo en alianza con la misma entidad financiera.





# PAGOS APLAZADOS O BNPL

Cada vez más consumidores de todo el mundo utilizan los servicios de aplazamiento de pagos (BNPL, por “Buy Now, Pay Later”) para **financiar** sus compras. Aunque el concepto de pagos aplazados no es nuevo, se observa un **crecimiento significativo** en su uso. La mayor parte de estos pagos se realizan en compras *online*.

En España, se estima que el **43% de los españoles ya ha solicitado en algún momento este tipo de métodos de pago aplazado**. De estos, un 54% realiza compras *online* una o varias veces por semana (estudio Fintech Allogan).

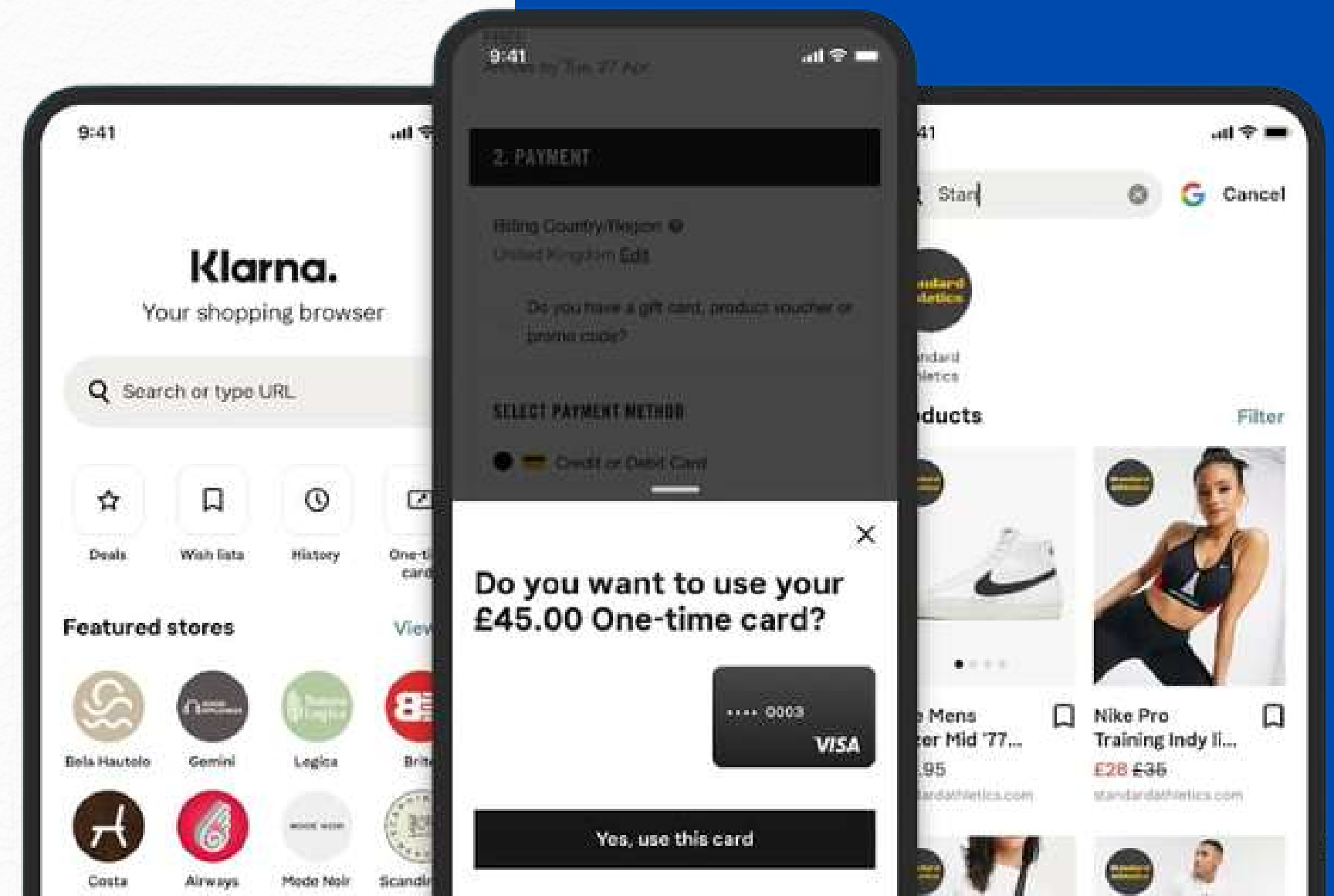
Se observa además que, en nuestro país, estos pagos aplazados empiezan a ser especialmente populares entre las generaciones más jóvenes, y en particular, entre los 18 y los 34 años. El crecimiento de esta modalidad de pago está generando muchas **oportunidades en el sector FinTech**. Las que están especializadas en estos pagos han adquirido gran relevancia a medida que su volumen de negocio ha ido en ascenso.





# **EJEMPLO 1 #KLARNA** **#MULTINACIONALES**

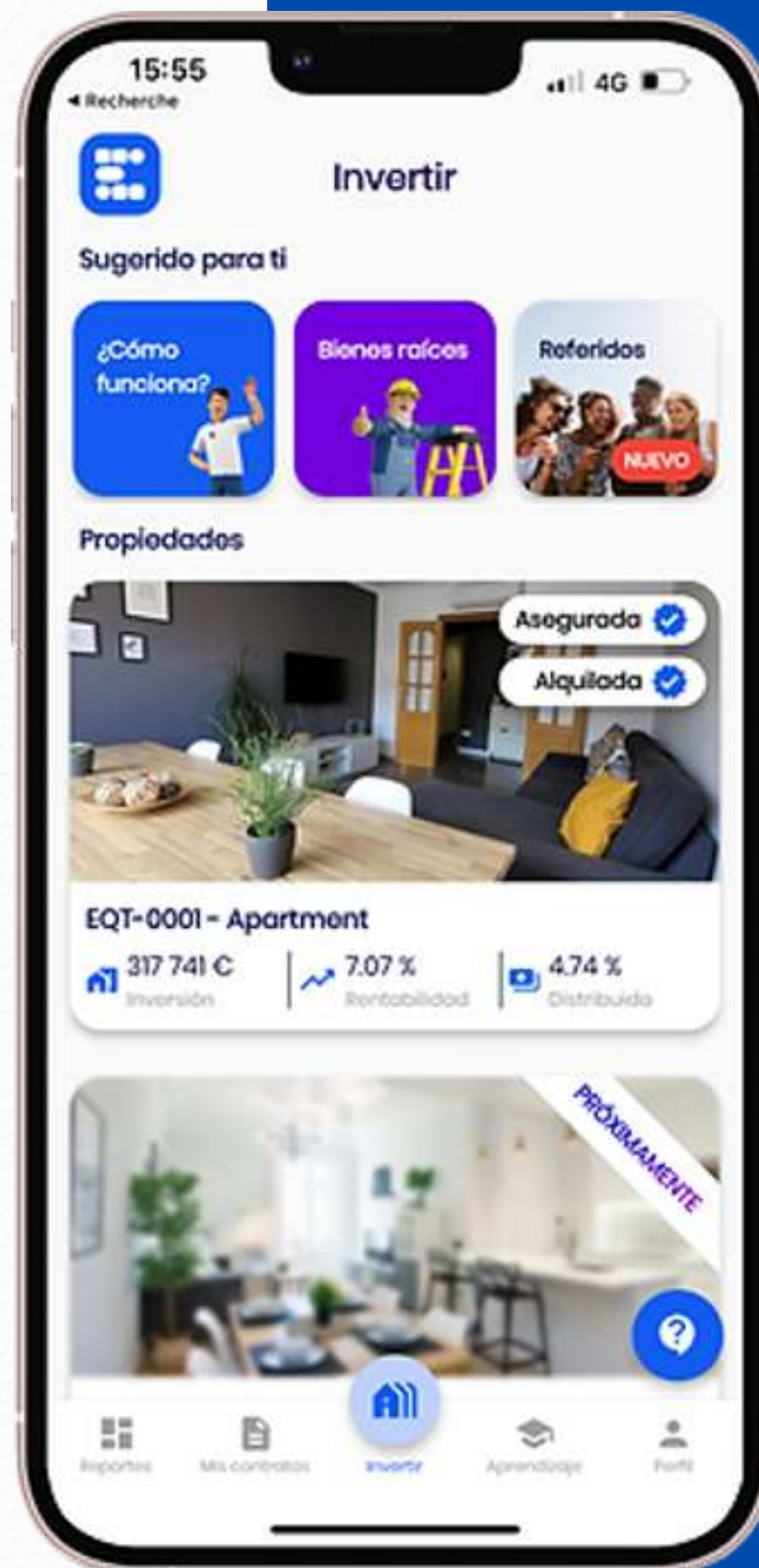
**Klarna** es un medio de pago que se instala en los comercios electrónicos aceptados por esta compañía para permitir a sus usuarios aplazar el pago de sus compras *online*, sin pagar interés o comisión alguna. El usuario que solicita financiar su compra debe facilitar los datos de su **tarjeta bancaria para pasar en unos segundos un análisis de “solvencia”** (*scoring financiero*), por parte de Klarna. Este **análisis** ultrarápido incluye analizar el historial de pagos con su tarjeta, sus compras pasadas, la localidad, etc. La comisión la pagan los comercios que usan sus servicios y que son los **beneficiados del potencial aumento de decisiones** de compra al permitir fraccionar los pagos.





# EJEMPLO 2 #SEOURA #CARRITO

SeQura, plataforma española de pagos flexibles, lanzó en el pasado Black Friday una nueva solución de pago flexible para **mejorar las tasas de conversión y el ticket medio** de los comercios de cara al Black Friday y la campaña de Navidad. Flexi combina las opciones habituales de **fraccionamiento** sin **interés** con la financiación hasta en 18 meses, para satisfacer las necesidades de distintos perfiles de negocios y clientes e incrementar las ventas. Según la compañía, **esta solución incrementa un 24% el ticket medio**: con la experiencia de compra integrada, los consumidores tienden a elegir plazos más largos que disminuyen el importe de la cuota mensual, con lo que añaden más productos a la cesta y gastan más por compra.





# FINANZAS RESPONSABLES

La tendencia **ESG** (responsabilidad ambiental, social y gobierno corporativo por sus siglas en inglés) está cobrando cada vez más importancia en el sector financiero. Los consumidores y los inversores están cada vez más interesados en **invertir su dinero de manera responsable y sostenible**, y las *fintech* están respondiendo a esta demanda ofreciendo productos y servicios financieros que se centran en criterios ESG.

Así, están surgiendo nuevas empresas que se centran en aspectos específicos de la inversión ESG, como la inversión en energías renovables o la inversión en empresas que promueven la igualdad de género y la diversidad. También están adoptando **prácticas sostenibles** y socialmente responsables en sus propias operaciones, como la reducción de emisiones de carbono, la promoción de la igualdad de género en el lugar de trabajo y el apoyo a organizaciones benéficas y comunitarias.

Además, los reguladores y **los gobiernos están prestando cada vez más atención a la inversión sostenible y responsable**, y están introduciendo marcos regulatorios y políticas que fomentan la inversión en empresas sostenibles y socialmente responsables.





# EJEMPLO 1 # ECOLYTIO #ESG

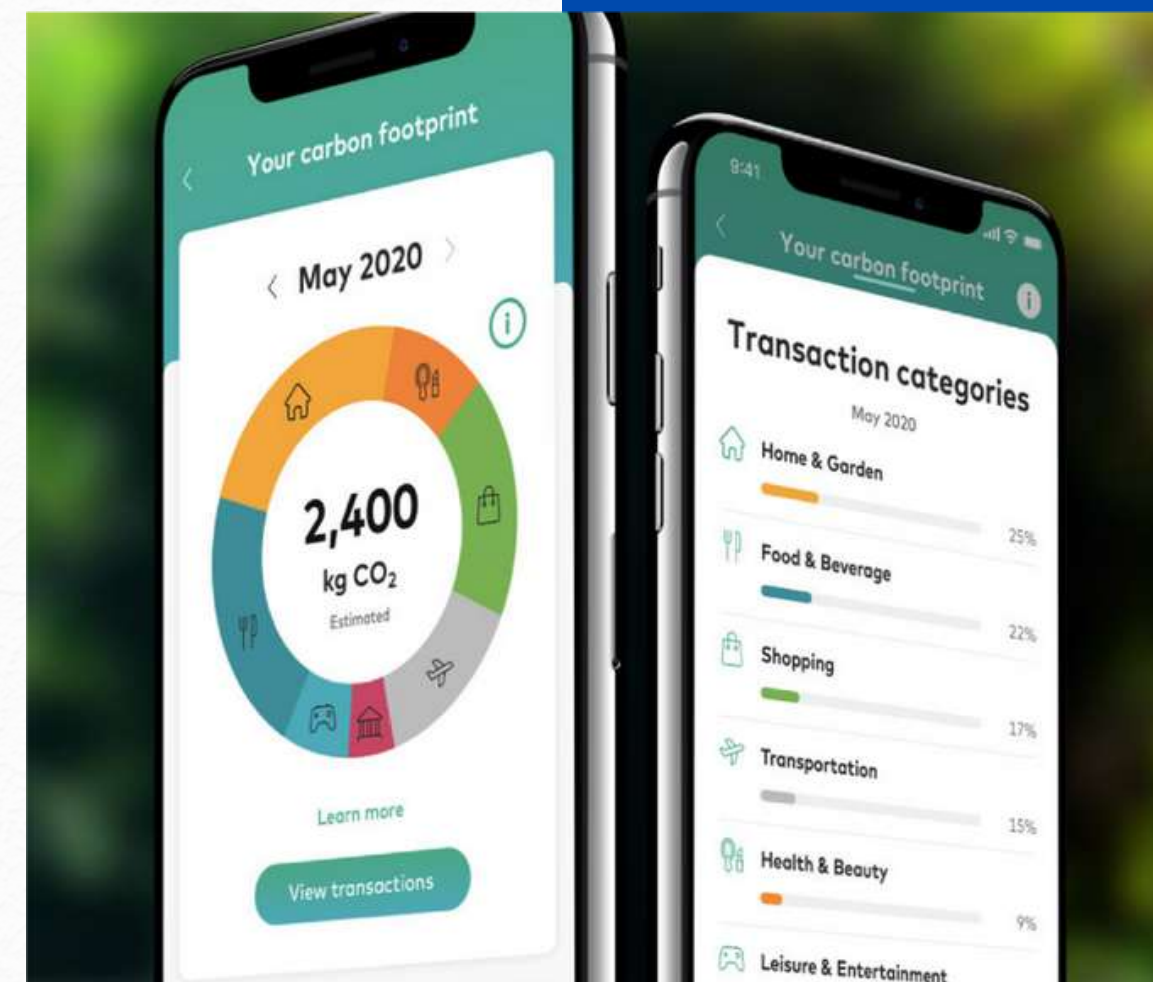
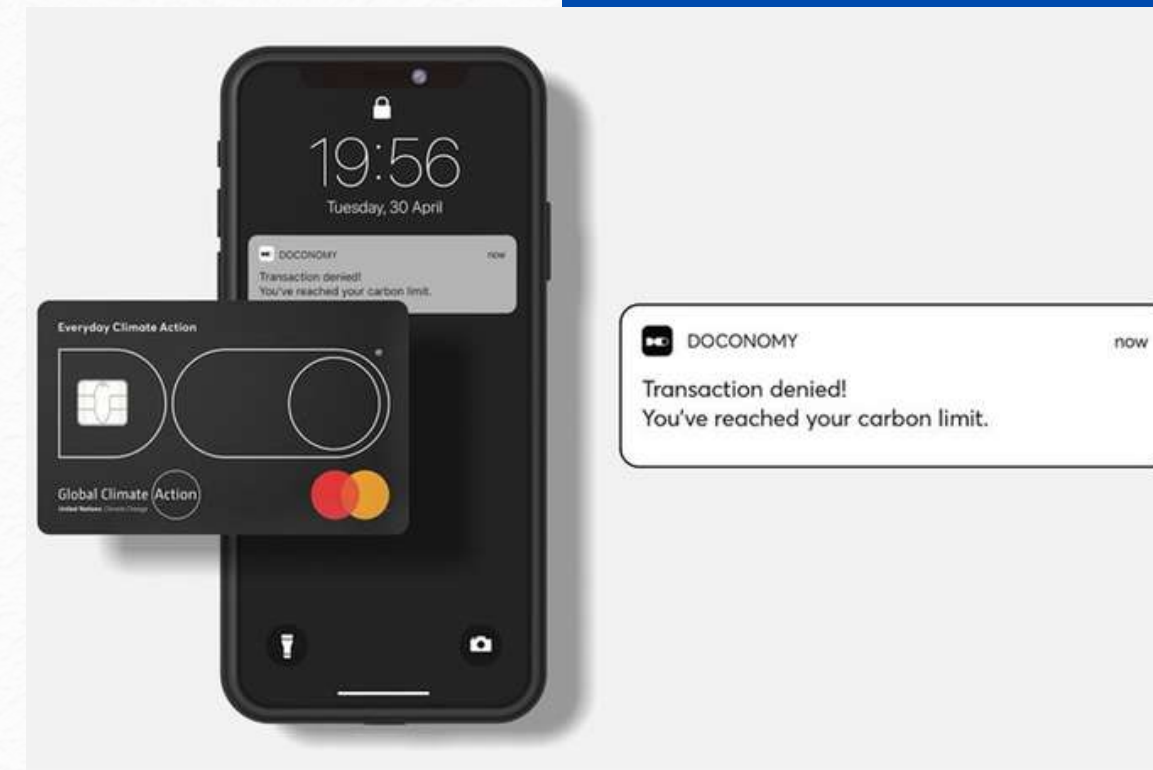
Ecolytiq es una empresa que se enfoca en la inversión sostenible y responsable. La plataforma de Ecolytiq utiliza **inteligencia artificial y aprendizaje automático** para analizar los datos financieros y no financieros de las empresas, lo que les permite evaluar su desempeño en términos de sostenibilidad y responsabilidad social. Utiliza una **metodología de puntuación ESG** que se basa en más de 200 **indicadores** para evaluar el desempeño de las empresas en estas áreas. También ofrece una herramienta de **análisis de cartera** que permite a los inversores evaluar la sostenibilidad de sus inversiones y su impacto en el medio ambiente y la sociedad.





# EJEMPLO 2 #DOCONOMY #HUELLA #SEGUIMIENTO

Doconomy ofrece una tarjeta de crédito llamada DO Black, que tiene como objetivo fomentar el consumo sostenible y reducir la **huella de carbono** de los usuarios. La tarjeta utiliza un sistema de seguimiento de carbono en tiempo real que calcula la cantidad de **emisiones** de dióxido de carbono generadas por las compras de los usuarios y muestra esta información en la aplicación móvil. Además, también ofrece una herramienta llamada DO Wallet que permite a los usuarios medir y compensar su huella de carbono mediante la inversión en proyectos de energías renovables y otras iniciativas sostenibles.





# CONCLUSIONES

- 01** En un momento de incertidumbre como el actual, la tecnología sigue impulsando la **optimización de los servicios financieros**.
- 02** Garantizar la **seguridad y la protección de datos** al tiempo que se mejora la experiencia del cliente son algunos de los principales retos a abordar.
- 03** La **inteligencia artificial y la analítica de datos** permiten identificar patrones y tendencias y predecir riesgos.
- 04** El *blockchain* y la web 3.0 saltan más allá de los **contratos inteligentes** para mejorar el universo de los pagos.



# CONCLUSIONES

- 05** El usuario quiere **servicios cada vez más personalizados**, lo que se consigue gracias a la recopilación creciente de datos.
- 06** El universo de los pagos B2B no se mantiene **ajeno a la digitalización** y también vive una nueva ola con soluciones y empresas que democratizan las gestiones en este entorno.
- 07** El componente financiero crece en las **super aplicaciones**, apps nacidas al calor del *delivery* o el transporte que crecen para incorporar cada vez más servicios del mundo *fintech*.
- 08** La **presión por la sostenibilidad** también impacta en este sector: crecen las empresas especializadas en proveer soluciones financieras que ponen el acento en los criterios ESG.



# TENDENCIAS DIGITALES\_ FINANZAS

