



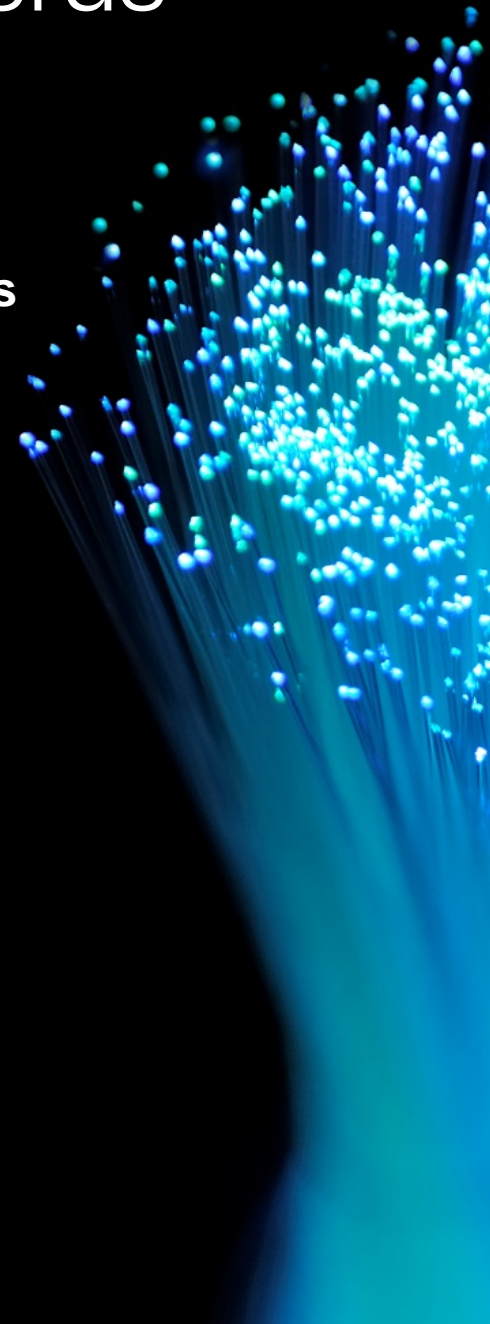
El impacto de las fintech en las entidades financieras

Nuevas herramientas tecnológicas
Servicios Financieros y IT

Servicios Financieros y IT

diciembre de 2017

kpmg.com.ar



La tecnología desafía a la banca

El sector enfrenta cambios inéditos impulsados por la velocidad de las comunicaciones. Los principales objetivos estratégicos que tienen por delante las *fintech* para hacer crecer el negocio.

Introducción

Actualmente, la industria de servicios financieros se enfrenta a un escenario inédito: al *boom* de las tecnologías emergentes como analytics avanzados, inteligencia artificial, tecnologías cognitivas, internet de las cosas y blockchain, que aportan nuevos modelos de trabajo, se suma la creciente importancia de la experiencia del consumidor, que impone estándares cada vez más altos en lo referente a procesos más ágiles y *delivery* de servicios hacia el cliente.

La aparición de las *fintech* y el surgimiento de la Banca Digital son nuevos desafíos tanto para las entidades en Argentina como para el regulador. Los bancos tradicionales han tenido –y aún tienen– el reto de adaptarse al proceso de transformación digital y al ingreso de nuevos competidores mucho más ágiles para adecuarse a las necesidades de sus clientes, cuya actividad por ahora no está sujeta a las regulaciones del Banco Central. En tanto, una tercera línea de defensa requerirá un enfoque de auditoría basado en una mayor integración y coordinación de tareas con las áreas de sistemas, y otras especializaciones, que serán necesarias en esta nueva cultura digital. Actualmente, el BCRA ha regulado ciertas iniciativas que intentan impulsar este cambio, como, por ejemplo, asegurando que el dinero electrónico gane participación de mercado a través del DEBIN (el método de débito inmediato que permite a empresas hacer cobranzas en tiempo real y sin costos) entre otras iniciativas que alientan el proceso digital. Sin embargo, aún resta camino por recorrer en lo referente a la adaptación de la normativa actual a los nuevos cambios en el mercado.

Según lo relevado en una encuesta a ejecutivos de más de 160 instituciones financieras de 36 países, desde 2015, el sector lleva invertidos más de US\$ 27 mil millones en soluciones de tecnología financiera -*fintechs*-. De hecho, un 57% de los encuestados ubicó el tema como uno de los tres principales factores de disrupción en la industria, junto a la creciente complejidad regulatoria (51%) y los nuevos modelos de negocios (46%). Sin embargo, si bien es evidente que los líderes del mercado tienen en mente la importancia de incorporar las nuevas herramientas tecnológicas a su negocio, aún no existe un consenso acerca del mejor modo de encarar esta transformación.

Los objetivos estratégicos de la Banca Digital

En la última década, ha habido un cambio más que significativo en el modo en que los consumidores perciben a las instituciones financieras. Hoy, los usuarios esperan respuestas rápidas, alineadas con sus necesidades y, sobre todo, personalizadas. Aunque se trata de un fenómeno que atraviesa a todas las industrias, y que comenzó con empresas como Amazon y Facebook, entre otras, adaptadas íntegramente a las necesidades de sus consumidores. El sector financiero debe enfrentar desafíos específicos, debido a que los clientes esperan transacciones inmediatas y transparentes, al tiempo que demandan que las empresas actúen como guías para entender el complejo universo financiero, valorando una comunicación clara y concreta, y reclaman a las entidades financieras que transformen la relación cliente/banco en una experiencia única.

En este contexto, no es de extrañar que el principal objetivo de las firmas al incorporar herramientas tecnológicas sea mejorar la experiencia del consumidor en sus diferentes interacciones con la entidad: el 75% de los encuestados señaló esta opción como su principal motivación a la hora de incorporar tecnología financiera a su negocio. En segundo lugar se ubica la intención de transformar las capacidades actuales de la organización, con un 48%; y en tercer puesto la eficiencia de costos, con un 27%.

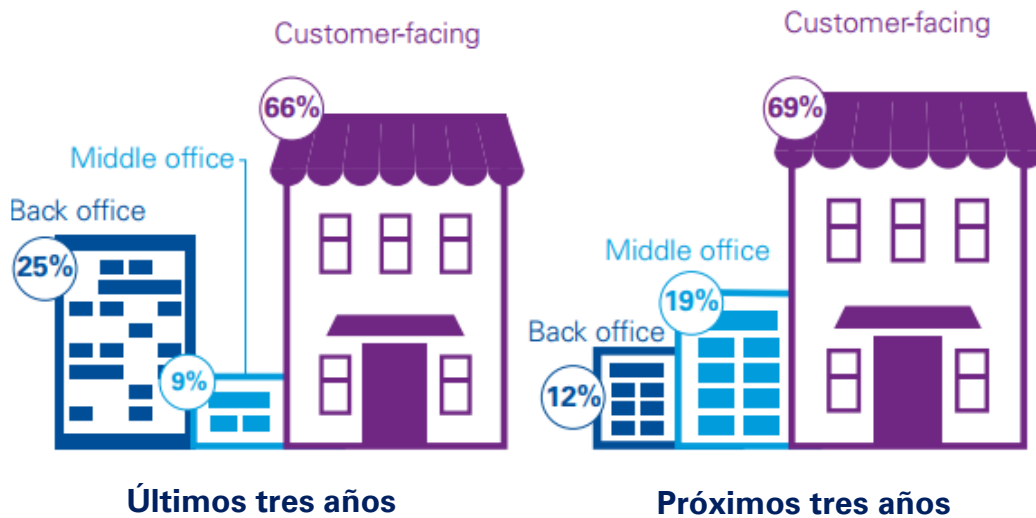
Ranking de objetivos estratégicos de fintech



Fuente: KPMG International Global Fintech Survey, 2017

Si bien se espera que el mercado *fintech* siga madurando y, a mediano plazo, el objetivo primordial de las organizaciones financieras al incorporar tecnología se desplace a buscar soluciones para las necesidades relacionadas con el *mid-* y *back-office*, debido al potencial de eficiencia que este tipo de herramientas puede aportar para estos sectores, la tendencia de priorizar la interacción con el cliente como foco central de la innovación tecnológica parecería acentuarse en el futuro inmediato. Según líderes de la industria consultados por KPMG, en los próximos tres años la inversión en *fintech* destinada al *front-office* se incrementará del 66% al 69%, mientras que el presupuesto destinado a las herramientas específicas para *back-office* caerá del 25% al 12%. Los procesos intermedios, sin embargo, se verían beneficiados con una suba de 7 puntos, pasando a un 19% del presupuesto total.

Foco de la inversión en fintech, pasado y futuro



Fuente: KPMG International Global Fintech Survey, 2017

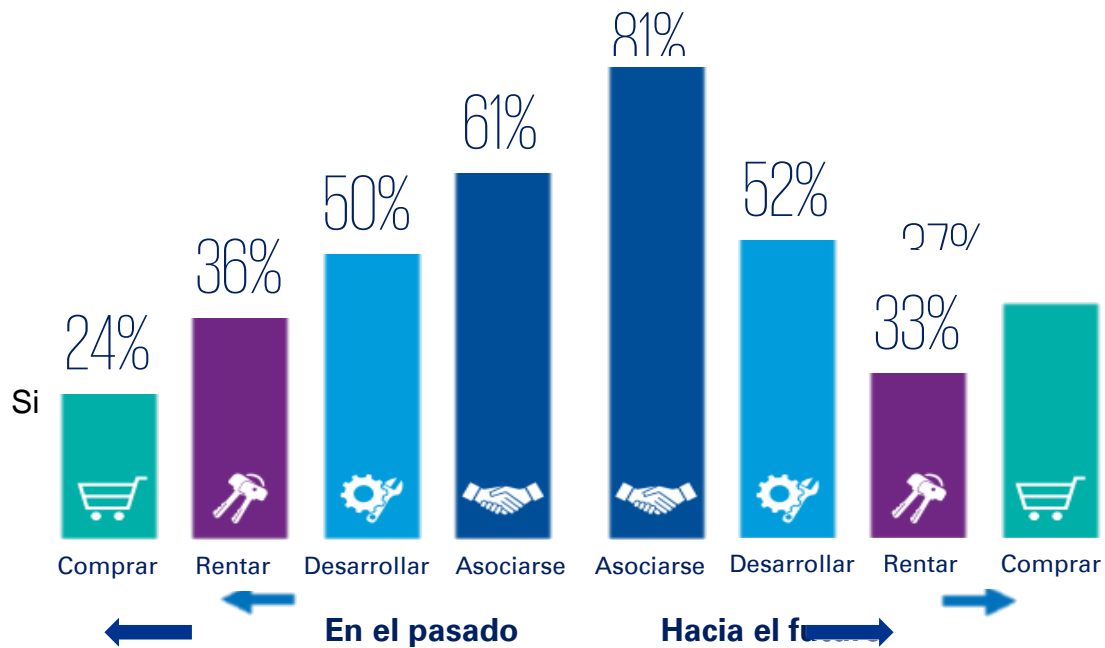
¿Cuál es el mejor método para integrar las tecnologías emergentes al negocio?

Hay una clara tendencia hacia los modelos de trabajo asociativo entre las entidades, lo que abre un abanico de varias opciones no excluyentes entre sí. Tanto en el pasado como actualmente, la mayoría de las entidades se inclinan por este tipo de estrategias. Un 55% de las organizaciones de la industria están asociadas a una *fintech* y un 38% en sociedad con una entidad financiera no competidora. Hay, además, un 26% de firmas que optan por confiar en la marca de un gigante de la tecnología y un porcentaje menor, el 14%, que mantiene acuerdos de colaboración con sus competidores. Estas formas de integración tienen sus ventajas, ya que generalmente acceden a una gran cantidad de información sobre el perfil de los clientes que muchas veces ni la propia entidad posee, tales como conductas de pago, intereses de los consumidores y experiencia en satisfacer sus necesidades, entre otras.

Otra de las estrategias consiste en integrar las tecnologías emergentes a sus procesos con el desarrollo de soluciones *in-house*. La posibilidad de definir el alcance específico de la necesidad a cubrir -y asegurar su solución con herramientas concretas y *customizables*- y de entrenar a los usuarios progresivamente junto al proceso de desarrollo, es un aliciente considerable a la hora de pensar en esta solución. Para llevar a cabo este proceso, sin embargo, es necesario destinar tiempo y activos, además de contar con recursos internos altamente capacitados y un entorno organizacional abierto al cambio.

Finalmente, es probable acercarse a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información a través de la contratación de servicios específicos, comprando herramientas o licencias. Existe, incluso, la posibilidad de adquirir empresas *fintech* e incorporarlas a los activos del grupo, garantizando de esta manera la producción de herramientas digitales sin necesidad de afectar recursos internos.

Estrategias referentes al desarrollo de fintech, pasado y futuro



Fuente: KPMG International Global Fintech Survey, 2017

Si bien la asociación con *fintechs* y el desarrollo *in-house* son las dos opciones más utilizadas por los actores de la industria a nivel internacional, existen otras prácticas deseables para el sector que, además de formar parte del *manual de buenas prácticas* aplicables a un entorno competitivo e hiper-tecnológico, pueden erigirse como diferenciadoras. Una de ellas es la estrategia de *incorporación planificada*, es decir aquella que alinea los objetivos organizacionales y tiene en cuenta los recursos y capacidades de cada entidad en particular.

Banca Digital/Fintech en Argentina

En Argentina, el desarrollo de la Banca Digital está aún en su fase inicial, aunque son varias las entidades que han dado pasos en esta dirección y existen proyectos de banco digital planificados para 2018. Claros ejemplos de estas iniciativas lo conforman la alianza del Banco Comafi con PayPal y el desembolso de cuantiosas inversiones por parte de los grandes bancos en desarrollos tecnológicos (son destacables los casos de ICBC, que desarrolló una nueva aplicación que permite a los clientes depositar cheques sin tener que presentarse físicamente en una sucursal; Itaú, a través de la campaña *Bankennials* -una app muy amigable para los *millennials*-; y BBVA, con su aplicación de banca móvil, que lo ha llevado a ser elegido como el mejor Banco Digital del país; entre otros). Estas medidas buscan brindar a los usuarios financieros determinadas funcionalidades, permitiéndoles la realización ágil y sencilla de sus transacciones bancarias en un marco de seguridad y eficiencia. Asimismo, esta tendencia ha sido impulsada recientemente por el regulador a través del DEBIN (el medio de pago que permite efectuar transacciones a través de un débito en línea en la cuenta del cliente bancario -una vez que éste autorizó la operación- y un crédito en línea en la cuenta del cliente receptor) y la conformación de un nuevo Banco Digital, que se encuentra aún en proceso de autorización.

Bajo este nuevo modelo, emergen distintas oportunidades para fomentar el desarrollo del sistema financiero y profundizar sus beneficios económicos y sociales. Entre éstas pueden destacarse la inclusión financiera, es decir la mayor incorporación de individuos al sistema financiero (*onboarding*); la remisión o reemplazo de los procesos burocráticos por otros más ágiles; la reducción de los costos transaccionales que, a la par, permitirá a la banca digital ofrecer sus productos a un precio menor que la banca tradicional (lo que generará mayor competencia); un enfoque basado al cien por ciento en la experiencia del cliente (lo que fomenta la fidelización), la optimización de los costos y una mayor rapidez en el proceso de adaptación del producto a las necesidades del cliente.

El desafío para los nuevos Bancos Digitales presenta varias aristas: por un lado, adaptarse al marco regulatorio del país, que muchas veces funciona como barrera de entrada; y por otro, contar con la capacidad financiera que permita cubrir todos los riesgos del negocio aún en escenarios de estrés y captar fuentes rentables de financiamiento, mientras que, de forma simultánea, deben trabajar para ganarse la credibilidad del cliente. Por su parte, el reto para los bancos tradicionales no es menor: fundamentalmente, precisan que sus colaboradores y empleados adopten una cultura digital sumamente orientada al cliente, buscando integrar los nuevos procesos digitales a su gestión de riesgos y lograr una estructura ágil que permita adaptar procesos y desarrollos con igual rapidez. Asimismo, en caso de que la entidad financiera incorpore una *fintech*, es crucial que la nueva firma posea prácticas y cultura similares.

Como parte de ésta transformación, el pasado 3 de noviembre varias empresas tecnológicas se nuclearon y formaron la primera “Cámara Argentina de *Fintech*”. El sector incluye los siguientes segmentos de negocio: préstamos, financiamiento colectivo (*crowdfunding*), inversiones, asesoramiento financiero, seguros, pagos y transferencias, monedas digitales/*blockchain* y seguridad informática. La cámara está compuesta por empresas líderes en los distintos segmentos: Afluente, Bitex, Mercado libre, Invertironline, Moni y Western Union, entre otras. Uno de los objetivos es fortalecer la relación con los bancos basados en una relación de cooperación, prestando servicios y complementando fortalezas con el objetivo de lograr que las sinergias de entidades financieras y *fintechs* permitan abrir el mercado y hacerlo crecer. -

Breve glosario de tecnologías emergentes

Analytics y Big Data

Herramientas que permiten explorar conjuntos de datos grandes y atípicos a fin de detectar tendencias e información previamente invisibles. Utilizados para definir mejores estrategias y lograr objetivos empresariales.

API (“Application Programming Interface”)

Conjunto de reglas (código) y especificaciones que las aplicaciones pueden seguir para comunicarse entre ellas: sirviendo de interfaz entre programas diferentes de la misma manera en que la interfaz de usuario facilita la interacción humano-software. Las API pueden servir para comunicarse con el sistema operativo (WinAPI), con bases de datos (DBMS) o con protocolos de comunicaciones (Jabber/XMPP). En los últimos años, por supuesto, se han sumado múltiples redes sociales y otras plataformas online, convirtiendo el social media marketing en algo más sencillo, más rastreable y, por tanto, más rentable.

Robotics/robo-advisors

Plataformas digitales que brindan servicios automatizados de planificación financiera basados en algoritmos con poca o ninguna supervisión humana. Un robo-asesor típico recopila información de clientes sobre su situación financiera y objetivos futuros a través de una encuesta en línea, y luego utiliza los datos para ofrecer asesoramiento y/o invertir automáticamente los activos del cliente.

Blockchain

Un blockchain es un libro digital, descentralizado y público de todas las transacciones de criptomonedas. Constantemente crecen como bloques 'completos' (las transacciones más recientes) y se registran y añaden en orden cronológico, lo que permite a los participantes del mercado realizar un seguimiento de las transacciones en moneda digital sin mantenimiento de registros centrales. Cada nodo (una computadora conectada a la red) obtiene una copia de la cadena de bloques, que se descarga automáticamente. Originalmente desarrollado como el método de contabilidad para la moneda virtual Bitcoin, actualmente la tecnología se usa principalmente para verificar transacciones, dentro de las monedas digitales.

IoT (“Internet of Things”)

Una red compuesta por objetos físicos capaces de reunir y compartir información electrónica. IoT incluye una amplia variedad de dispositivos "inteligentes", desde máquinas industriales que transmiten datos sobre el proceso de producción a sensores que rastrean información sobre el cuerpo humano. A menudo, estos dispositivos utilizan el Protocolo de Internet (IP), el mismo protocolo que identifica las computadoras en la red mundial y les permite comunicarse entre sí.

Fuentes: Investopedia (www.investopedia.com), Hewlett Packard Enterprise (www.hpe.com) y TICbeat (www.ticbeat.com)

¡El problema no es encontrar soluciones *fintech* – sino diferenciar las soluciones correctas para su organización!

Recientemente, KPMG Internacional se ha asociado con Matchi Challenges, una plataforma líder a nivel global en la innovación y conexión de *fintechs*. Con una base de datos que incluye más de 3.500 herramientas, Matchi conecta instituciones financieras con compañías tecnológicas específicas para la industria.

Autores

María Gabriela Saavedra

Socia Líder de Servicios Financieros

KPMG Argentina

T+54 11 4316 5804

E gsaavedra@kpmg.com.ar

Andrea Pastrana

Directora de Servicios Financieros

KPMG Argentina

T +54 11 4316-5743

E apastrana@kpmg.com.ar

Florencia Murphy

Analista Senior de Mercados

KPMG Argentina

T +54 11 4316 4413

E florenciamurphy@kpmg.com.ar

Contactos

María Gabriela Saavedra

Socia Líder de Servicios Financieros

T+54 11 4316 5804

E gsaavedra@kpmg.com.ar

Walter Risi

Socio de IT Advisory

T+54 11 4316 5843

E wrisi@kpmg.com.ar

kpmg.com.ar



@KPMGArgentina



KPMG Argentina



KPMG Argentina



KPMG AR Talentos

La información aquí contenida es de naturaleza general y no tiene el propósito de abordar las circunstancias de ningún individuo o entidad en particular. Aunque procuramos proveer información correcta y oportuna, no puede haber garantía de que dicha información sea correcta en la fecha que se reciba o que continuará siendo correcta en el futuro. No se deben tomar medidas en base a dicha información sin el debido asesoramiento profesional después de un estudio detallado de la situación en particular.

© 2017 KPMG, una sociedad civil argentina y firma miembro de la red de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), una entidad suiza. Derechos reservados.