KPMG

Fintech- Tranformación de los Servicios Financieros

Las empresas financieras están utilizando la tecnología para cambiar la forma en que se ofrecen sus servicios a los clientes. Mediante el uso de la tecnología buscan mejorar los servicios financieros tradicionales, optimizando la eficiencia e impulsando nuevos productos y soluciones para los clientes.

La transformación de los servicios financieros es una realidad que avanza a ritmos acelerados, centrándose principalmente en mejorar la experiencia y confianza del cliente. El papel de la *Fintech* es clave en esta veloz evolución para lograr las nuevas metas empresariales en esta materia.

Pero, ¿qué es *Fintech** ?

Fintech es un sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros. El término *Fintech* hace referencia a un sector en rápido crecimiento que se orienta a los intereses de los consumidores y las empresas.

En Venezuela, la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario (SUDEBAN) en la Resolución N° 001.21 emitida el 4 de enero de 2021 y publicada en Gaceta Oficial N° 42.162, del 6 de julio de 2021 (reimpresión), definió las *Fintech* como “Soluciones financieras propiciadas por la tecnología, que involucra a todas aquellas empresas de servicios financieros que usan procesos y sistemas tecnológicos para poder ofrecer productos y servicios financieros innovadores bajo nuevos modelos de negocio”.

La combinación de las *Fintech* y el sector financiero generaría fortalezas para ambas, además de que podría aportar al mercado productos que traigan beneficios a los usuarios, que tendrían a la mano servicios y opciones de mejor calidad.

*(Financial Technology o en español Tecnología Financiera)

© 2022 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Objetivos de las empresas *Fintech*

Fintech además de sus objetivos particulares de generar valor a los inversionistas, persiguen metas con impacto social, como es el caso de la inclusión financiera de grupos tradicionalmente excluidos del sistema bancario tradicional. Gran parte de su éxito radicaría en que colocan al usuario en el centro de su propuesta y diseñan soluciones pensando en sus necesidades.

La industria bancaria se enfrenta a una transformación inevitable tanto por la importancia de reinventarse como por el cambio de hábitos de la sociedad en los últimos años. La aparición de nuevos jugadores en el mercado, como las empresas *Fintech*, ha provocado que las compañías más tradicionales deban enfrentarse a nuevos retos para no terminar desapareciendo.

Entre los objetivos de las empresas *Fintech* podemos destacar:

- Posicionarse con la prestación de **servicios financieros novedosos**.
- **Añadir valor** sobre los servicios financieros existentes.
- **Simplificar procesos financieros** que ahora requieren demasiados intermediarios.
- **Inmediatez** y transparencia en las transacciones.
- Lograr una **eficiencia** mayor con costos más bajos.
- Volver más **accesibles los productos financieros** y trabajar su transparencia.
- Ofrecer mejores **soluciones** a las personas mediante las posibilidades de la tecnología.

KPMG

© 2022 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Estrategias para integrar tecnologías emergentes

La industria financiera está cada vez más dispuesta a plantear asociaciones con las *Fintech* para convertir estas nuevas compañías en aliadas. La oportunidad que este nuevo sector ofrece a los clientes, que pueden realizar diversas operaciones y ver el rendimiento de su dinero en tiempo real, es uno de sus puntos fuertes. Además de la cantidad de información sobre el perfil del cliente que las entidades financieras poseen abre un abanico de posibilidades, tales como conducta 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*. Esto obliga a entender las interacciones del cliente con la organización y las necesidades que se desean satisfacer, para posteriormente ofrecer soluciones a estas necesidades a través de la tecnología. Para llevarlo a cabo se requiere una organización abierta al cambio y que destine tiempo, activos y recursos internos altamente especializados.

También es probable realizar la producción de soluciones digitales a través de terceros, ya sea comprando soluciones o adquiriendo empresas *Fintech*, sin necesidad de destinar recursos internos para este fin.

© 2022 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Nuevos modelos de negocio

Los productos y servicios *Fintech* cubren un gran espectro de operaciones, se han expandido para integrar cualquier innovación tecnológica y automatización del sector financiero, incluidos los avances en educación y la asesoría en inversiones, la gestión de patrimonios personales y empresariales, préstamos, pagos digitales, transferencias, remesas, entre otros. Igualmente, pueden involucrarse en el desarrollo y uso de criptodivisas; así como también de *tokens*.

Por su misma naturaleza, los modelos de negocio están en constante cambio, según responden los mercados o avanza la tecnología. Pueden evolucionar más allá de los servicios financieros y desarrollar soluciones, medios de pago o aplicaciones para otras industrias como tiendas de conveniencias, cobranzas, gestión y minería de datos. Los 10 principales modelos de negocio surgidos a partir de las *Fintech* se muestran en:

Fig. 1. Fuente: Informe “Fintech: Innovaciones que no sabías que eran de Latinoamérica y el Caribe”: Banco Interamericano de Desarrollo, 2017 y “Global Fintech Report”: CB Insights, 2018; citado por Maricarmen García y Hermes Castañón, KPMG Cárdenas Dosal, S.C. (México) en el Reporte “Fintech: Una nueva era para los servicios financieros”

© 2022 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Conclusiones

Las compañías *Fintech* están aprovechando las brechas que existen en el mercado de servicios financieros, construyendo con la bancarización de las poblaciones económicamente vulnerables, los más jóvenes y las pequeñas y medianas empresas (PYMES).

La industria financiera tradicional provee una robusta infraestructura, fondos para invertir en investigación y desarrollo, conocimiento adquirido a lo largo de muchos años, así como modelos sofisticados de cumplimiento regulatorio y relacionamiento con clientes y otras instituciones.

El fenómeno *Fintech* abre una gran oportunidad para la banca y las empresas del sector tradicional para entender, reconocer, estimular y apoyar a las *start-ups Fintech*, impulsando nuevos espacios de negocio y valor en cada eslabón de la cadena. Las organizaciones que dejen a un lado el potencial de las *Fintech* podrían correr el riesgo de disminuir su participación en el mercado.

© 2022 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Contactos

Susana Pita
Socia de Auditoría
spita@kpmg.com

Alfredo Sthory
Gerente Senior de Risk Advisory Solutions
asthory@kpmg.com

© 2022 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd., una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

Caracas
Avenida Francisco de Miranda, Torre KPMG, Chacao, Caracas, estado Miranda, Venezuela.
Telfs.: 58 (212) 277.78.11
Fax: 58 (212) 263.63.50

Barquisimeto
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

Maracay
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

Maracaibo
Centro de Oficinas Torre 13, Avenida 13, entre Calle 78 (Dr. Portillo) y Calle 79 (Dr. Quintero), Maracaibo, estado Zulia.
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

Puerto La Cruz
Centro Comercial Plaza Mayor, edificio 6, nivel 2, Ofic. 6C-254 Complejo Turístico El Morro, municipio Urbaneja, Puerto La Cruz, estado Anzoátegui, Venezuela.
Telfs.: 58 (281) 282.08.33 / 01.33
Fax: 58 (281) 282.25.50

Puerto Ordaz
Centro Comercial Orinokia Mall, nivel Titanio. piso 1, Ofic. 1, Av. Guayana, Alta Vista, Puerto Ordaz, estado Bolívar, Venezuela.
Telfs: 58 (286) 922.33.59 / 85.02
Fax: 58 (286) 962.16.92

Valencia
Centro Comercial Concepto La Viña, piso 5, oficinas números 18 a 26; esquina entre Av. 104 La Victoria y calle 149 Uslar, urbanización La Viña, parroquia San José, Valencia 2001, estado Carabobo, Venezuela.
Contacto: kpmgvenezuela@kpmg.com

kpmg.com/ve

mercados@kpmg.com

KPMG Venezuela

KPMG en Venezuela

@KPMG_VE

© 2022 Ostos Velázquez & Asociados, una sociedad venezolana y firma miembro de la organización global de KPMG de firmas miembro independientes de KPMG afiliadas a KPMG International Ltd, una entidad privada inglesa limitada por garantía. Todos los derechos reservados. RIF: J-00256910-7.

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 con base en dicha información sin el debido asesoramiento profesional después de un estudio detallado de la situación en particular.

KPMG es una red global de firmas independientes que brindan servicios profesionales de Auditoría, Impuestos y Asesoría. Operamos en 145 países y territorios y tenemos más de 236.000 personas trabajando en firmas miembro en todo el mundo. Cada firma de KPMG es una entidad legalmente distinta y separada y se describe a sí misma como tal.

KPMG International Limited ("KPMG International") es una entidad inglesa privada limitada por garantía. KPMG International Limited ("KPMG International") y sus entidades no prestan servicios a clientes