

Revolution banking

NEWS & TRENDS

**Revolution Banking 2020:
el reto de la banca ante el
futuro digital**

**“Estamos muy contentos de haber
cumplido un año dando servicio a
empresarios de España ”**

Hablamos con **QONTO**

“Estamos muy contentos de haber cumplido un año operando y dando servicio a empresarios en España”

Entrevistamos a Carles Marcos i Guàrdia, Country Manager de Qonto en España



SUMARIO

Revolution Banking 2020

Revolution Banking 2020: el reto de la banca ante el futuro digital

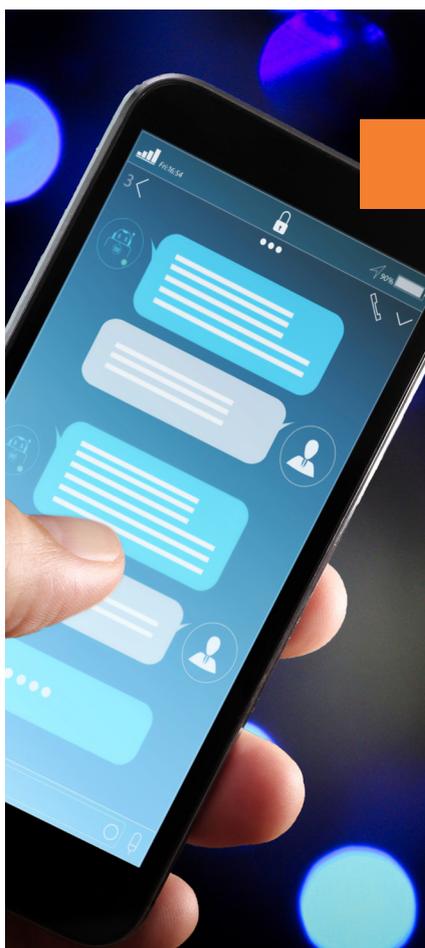
Opinando

De la Banca Digital a la Banca conversacional Inteligente.
Por Javier Porras. Unicaja Banco

Editorial

Se escuchan tambores de consolidación bancaria

News & Trends Revolution Banking



¿NECESITAS ALGO?

Puedes contactarnos en
info@revolutionbanking.es
Telf. 91 700 48 70

@RevBanking
www.revolutionbanking.es

Una publicación de iKN Spain,
empresa organizadora del
congreso Revolution Banking

iKN SPAIN
YOUR KNOWLEDGE NETWORK



Revolution banking 2020

Revolution Banking 2020: el reto de la banca ante el futuro digital

Revolution Banking, celebrado por primera vez en formato 100% virtual, mostró un sector financiero robusto frente a la situación de crisis y centrado en el impulso a la innovación, la digitalización, los datos y el cliente final

Este año Revolution Banking no se celebró en Madrid, sino desde todos los puntos de la geografía nacional. Los ponentes se conectaron en directo y ofrecieron su visión de la realidad y el futuro del sector. Tanto entidades grandes y pequeñas como neobancos y fintech comparten una idea transversal: centrarse cada vez más en el cliente. Con distintas perspectivas, pero siempre a través del uso de los datos y una digitalización acelerada este año por la situación de distanciamiento social.

Merece la pena empezar este resumen con las palabras de Gabriela Orille, Co-CEO de MyInvestor, que cerró así su discurso darwiniano de presentación del evento: "Tenemos una digitalización acelerada en forma de necesidad y una evolución en la regulación, que trae consigo una evolución en los modelos de productos y servicios, no sólo en sino cómo los entregamos. Provocamos un ahorro de costes, exponencial, además, por el tema de la tecnología; y tenemos la capacidad para entregar al cliente lo que quiere y como quiere... En este ecosistema financiero, entonces, de bancos, fintechs y otras especies, la gran pregunta, ¿cuál es? La gran pregunta es: ¿cómo vamos a evolu-

cionar? No sé si es más importante la pregunta o la respuesta, pero recuerden lo que dijo Darwin: No es la más fuerte la que sobrevive, sino la que más rápido se adapta al cambio."

Una banca a la altura

Tras este arranque inspirador, Alfonso Ayuso, Chief Innovation Officer y Subdirector General de Banco Sabadell, quiso empezar dando las gracias a todos los empleados de las entidades bancarias, señalando que, en el pico más alto de la crisis sanitaria, "se mantuvieron los servicios financieros presenciales en mitad de la situación más compleja que hemos vivido en los últimos tiempos. Las entidades han estado a la altura de lo que se esperaba".

El dato tomó pronto el protagonismo en el evento. Fue una de las ideas que se expusieron desde diferentes perspectivas a lo largo de la jornada. Como píldora, baste el planteamiento que introdujo Manuel Cantalapiedra, Manuel Cantalapiedra, Chief Innovation Officer Spain de Banco Santander: "todo lo relacionado con Big Data, analítica avanzada y cómo gestionamos los datos y metadatos de todos los clientes, va a permi-

tir personalizar mucho más la oferta, el trato con el cliente”.

Con el cliente en mente

Como vemos, una vinculación directa entre la gestión de los datos y el trato con el cliente. Eduardo Vioque, Director Corporativo de Banca Minorista de Evo Banco, también establece ese vínculo: “Debemos centrarnos todavía más en el cliente [...] Los datos me tienen que decir qué tengo que hacer, cuándo tengo que hacerlo, cómo tengo que hacerlo y para qué tengo que hacerlo”. Desde el entorno fintech, el cliente es en todo caso el punto de partida, como comenta Carles Marcos i Guàrdia, General Manager Spain de Qonto: “ofrecemos una plataforma muy sencilla y transparente, con base tecnológica, pero sobre todo centrándonos en lo que quiere el cliente”.

En la visión de Narciso Perales, CEO de Orange Bank, “la digitalización hasta ahora realmente se ha centrado en buscar la eficiencia en procesos muy concretos, pero sólo con esto hoy la banca no tiene el retorno suficiente para cubrir el coste-capital invertido. El siguiente impulso de la digitalización no está claro si va a ser una reconversión de la industria o tiene que ser una reinversión total. Las experiencias de cliente excelentes van a tener que ser la tónica.”

La hora del Open Banking

La oportunidad de la banca abierta fue otro de los grandes temas del evento, con apuntes desde numerosos paneles: “La gente ya no trabaja con su único banco, sino que trabaja con múltiples entidades financieras” (Francisco Sierra, General Manager Spain de N26); “El problema financiero principal que existe es que la gente está cerrada en una red bancaria” (Alfonso Sainz de Baranda, Chief Growth Officer de Bnext).

Carlos López-Moctezuma, Global Head Open Banking de BBVA, hizo un buen resumen del estado de la banca abierta: “Dentro de BBVA, la idea del Open Banking está bastante generalizada. Es cierto que requirió un esfuerzo de adaptación. Vamos a ver cómo se van creando modelos de negocio de terceros y de otros bancos alrededor de PSD2. Es buena noticia para el cliente que con el Open Banking tendrá mayores valores agregados en los productos que consume.”

Sostenibilidad bancaria

Quiero dedicar atención especial al tema de la sostenibilidad, que se trató en el panel Sostenibilidad en Banca: la salida verde de la crisis sanitaria. El moderador de la mesa, Patricio Barroso, Director de Servicios Financieros de Neoris, planteó el tema a partir de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, que planteó la ONU en 2015 y que han servido de guía en el modo en que los bancos están afrontando el tema.

Triodos es seguramente líder en este sentido, puesto que lleva la sostenibilidad en su propio ADN. Como

ejemplo, Sandra Castañeda, Directora de Desarrollo Corporativo de Triodos Bank, comentó el “propósito de contribuir a la transformación social a través de las finanzas, con criterios de financiación en positivo. En energía, sólo financiamos en energía renovable y eficiencia energética”, entre otras cosas. En todo caso, todas las entidades presentes en el panel hicieron patente el giro que están dando hacia la sostenibilidad. María José Gálvez, Directora de Sostenibilidad de Bankia, explicó cómo habían afrontado el tema desde un punto de vista estratégico, teniendo como “pieza fundamental el desarrollo sostenible y la transición a una economía baja en carbono”. María Eugenia, Pérez, Directora de Banca Corporativa de BNP Paribas, habló de la evolución de los préstamos y los bonos hacia indicadores de sostenibilidad: “Los inversores de deuda quieren cada vez más un determinado ratio de sostenibilidad en sus carteras”. Por último, Jaime Abad, Director de Estrategia y Comercialización Digital de Liberbank, comentó que se han centrado “en el desarrollo de la movilidad sostenible y en todo lo relacionado con la transición energética”.

Visión de futuro

A lo largo de todo el evento se discutieron desafíos inmediatos y futuros del sector. Se comentó en varios espacios que PSD2 todavía no ha logrado el impacto que debería, sea porque los nuevos modelos de negocio son todavía incipientes o porque hay mucho camino por recorrer para optimizar cuestiones como SCA o para dinamizar las interrelaciones del ecosistema financiero.

El panel dedicado expresamente a temas de futuro dejó algunos puntos interesantes: “Las fintech entran como la manera más rápida de cubrir nuevas necesidades más rápido; las entidades ven una solución en unir su destino a las fintech” (Diego Azorín, Ejecutivo Digital experto en Digital Banking/Fintech); “Va a haber cambios en los próximos meses que van a ir en dos líneas: en el marco legal, normativo, con la regulación de criptoactivos, y en lo que hace referencia a infraestructura” (Roger Olivet, Director de Blockchain de Banco Sabadell); “El sector financiero en España es muy ineficiente desde el punto de vista del cliente final. El potencial de disrupción que existe en el sector financiero en España es altísimo” (Giorgio Semenzato, CEO y cofundador de Finizens); “Empezamos a utilizar la IA en los que para nosotros eran los principales procesos de negocio: el primero el de activo y el segundo es el de cuidado del cliente. La dramática situación actual ha confirmado que estamos en la línea correcta”. (Ángel Morales Rangel, Director del Centro de Excelencia en Inteligencia Artificial de Bankia).

Que me perdonen todos los ponentes que no han sido citados en estas líneas. Todos ellos aportaron desde sus propias perspectivas y experiencias y habrían merecido un hueco en este breve resumen, pero no tenemos espacio para más. Esperamos poder verlos a todos en persona en la edición de 2021.

De la banca digital a la Banca Conversacional Inteligente

Servicio al Cliente personalizado 24x7, Omnicanal, en Lenguaje Natural y Proactivo para mejorar su Salud Financiera

Por: Javier Porras Castaño. Especialista en Innovación y Experto en Inteligencia Artificial de Unicaja Banco



Javier Porras Castaño. Unicaja Banco

Los usuarios ya hemos demostrado que nos sentimos más cómodos interactuando en lenguaje natural que haciendo 'clic' en una pantalla y así lo confirman las apps más utilizadas en el mundo, WhatsApp y Facebook Messenger, la consolidación de los asistentes virtuales, Siri o Google Assistant, o el auge de los altavoces inteligentes, Alexa o Google Home.

La 'popularidad' de este tipo de servicios radica en la facilidad de interacción que ofrecen al usuario gracias a que proveen la interfaz más estándar, universal y sin curva de aprendizaje: interactuar mediante lenguaje natural y con su propia forma de expresarse. Se definen como Interfaces Conversacionales y pueden ser utilizadas por cualquier persona, con independencia de su perfil o edad, desde un niño/a pequeño/a que comienza a hablar hasta la tercera edad, y el único requisito que se necesita para utilizarlas es saber expresarse. El sector financiero, en plena Transformación Digi-

tal, comienza a incorporar estas interfaces conversacionales, que supondrán un punto de inflexión en las relaciones que tendrán los clientes con su banco, cambiándolas y revolucionándolas para hacerlas más ágiles, naturales y cómodas, garantizando en todo momento la seguridad de sus datos. Ya sea con texto o con voz, los clientes podrán acceder y gestionar sus productos y servicios financieros mediante una conversación:

- *¿Cuál es mi saldo?*
- *Quiero hacer una transferencia*
- *¿Por qué me habéis cobrado la última comisión?*
- *¿Me han cobrado ya el recibo de luz?*

Para automatizar la atención a los clientes mediante estas Interfaces conversacionales el banco utilizará un Asistente Virtual que sabrá resolver las necesidades de los clientes en cada momento. Por cada pregunta o petición que reciba, el asistente realizará tres tareas:

1. Comprender el input del cliente.
2. Resolver la necesidad del cliente.
3. Componer la Respuesta al cliente.

Veamos este ejemplo de una interacción mediante voz entre el cliente y el Asistente Virtual:

Cliente: *¿Cuánto llevo gastado este mes del crédito de mi tarjeta?*

Asistente Virtual: *Hola Pedro, ya has gastado cuatrocientos veintiséis euros. Te quedan ciento setenta y cuatro para alcanzar el límite de este mes. Llevas dos meses seguidos gastando el máximo contratado, ¿quieres que te lo amplíe?*

La tendencia actual del sector financiero es incorporar este Asistente Virtual como una opción en su app para interactuar con la banca digital mediante texto o voz. Sin embargo, las interfaces conversacionales van a permitir otro hito importante en el sector financiero: cambiar el sentido de las interacciones Cliente – Banco.

Hasta el momento, era el cliente quién debía acudir a la oficina, navegar a la Web o acceder a la app del

Opinando

Banco. Las interfaces conversacionales permitirán al Banco integrar y reutilizar el Asistente Virtual en el ecosistema de aplicaciones que ya usa el cliente habitualmente en su día a día y con las que más cómodo se siente: WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram, Alexa, Siri o Google Assistant. Se conseguirá el reto de la omnicanalidad real para ofrecer la misma experiencia al cliente a través de cualquier canal y dispositivo. El Asistente Virtual se podrá integrar en tu coche, en tu televisión o tu altavoz inteligente de casa para que mientras conduces o cocinas puedas realizar cualquier gestión financiera con tu voz.

El Asistente Virtual no sólo permite al cliente realizar los servicios de banca digital habituales (consultas, transferencias, recargas, etc.), sino que, a partir del histórico de su actividad financiera, le ofrece una visión a tres niveles sobre su cuenta aportándole un valor añadido:

1. Visión de lo ocurrido en la cuenta:

- ¿Cuánto llevo gastado en gasolina este mes?
- ¿Cuándo pagué el seguro de hogar?

2. Visión predictiva: anticipar situaciones que mejoran la toma de decisiones del cliente:

- ¿Cuánto gastaré en restaurantes el próximo puente del Pilar?
- ¿Cuánto pagaré de luz el próximo trimestre?

3. Visión prescriptiva: recomendaciones de productos o servicios a medida para el cliente:

- ¿Cuándo me recomiendas que me compre el nuevo iPhone?
- ¿Puedo permitirme un alquiler de 700€ mensuales?

Estas tres visiones permiten que el Asistente Virtual ofrezca al cliente una Banca Conversacional Inteligente cuyo principal objetivo es mejorar su Salud Financiera con interacciones más naturales y aportar un valor añadido en la toma de decisiones.

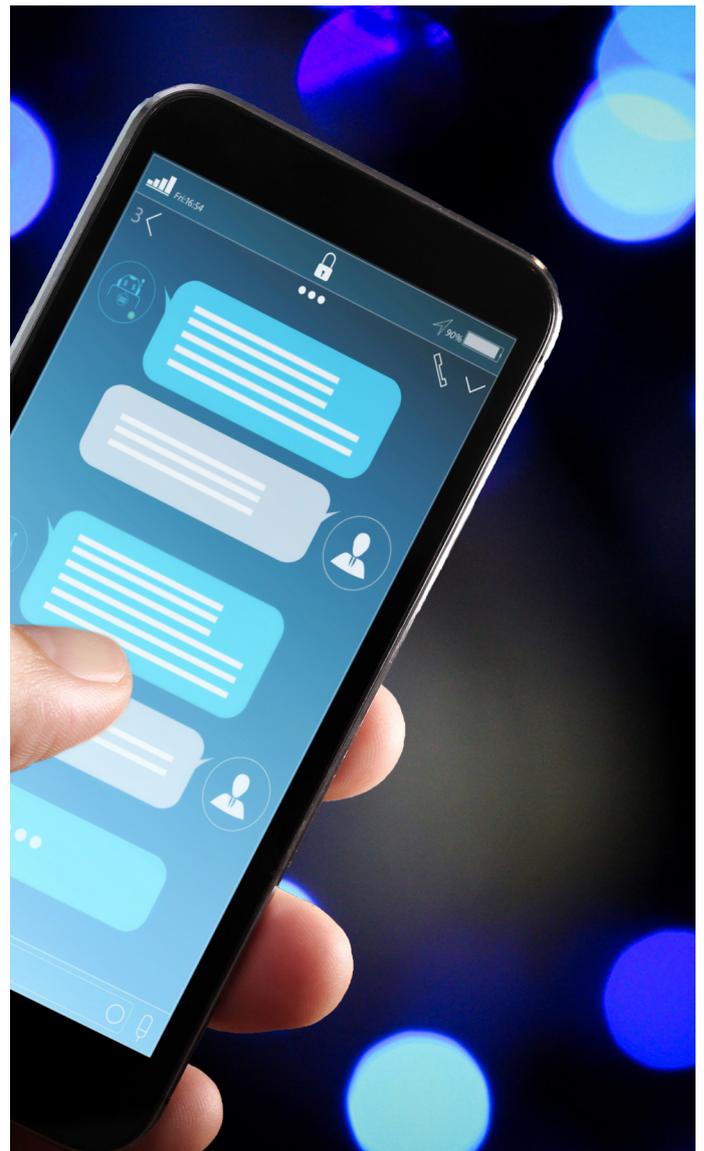
La Banca Conversacional Inteligente también se caracteriza por su proactividad. Sin que el cliente solicite de forma explícita cierta información, le indicará datos relevantes en ese momento: movimientos importantes, previsión de gastos, ingresos o recomendaciones que le permitan tomar mejores decisiones. Veamos un ejemplo de esta proactividad:

Cliente: *¿Cuál es mi saldo?*

Asistente Virtual: *Hola Laura, tu saldo es tres mil cuatrocientos veintisiete euros, pero recuerda que en dos días cobrarás tu nómina y aumentará a unos cinco mil euros aproximadamente.*

La Banca Conversacional Inteligente conseguirá integrar el Banco en el día a día de sus clientes poniendo a su disposición un asesor financiero virtual 24x7 para hacer realidad el reto de la banca privada y personalizada para cada cliente, atendiéndolo justo cuándo y dónde lo necesita y garantizando en todo momento la seguridad de sus datos.

Interactuar mediante una conversación permitirá reducir la brecha digital, acercando el banco a aquellos/as con mayores dificultades en usar las tecnologías, cubrir las expectativas de los nativos digitales e incluir a los discapacitados, ya que el lenguaje natural es la forma inherente de comunicación del ser humano y con la que más cómoda se siente.





HABLAMOS CON...

QONTO

Entrevistamos a Carles Marcos i Guàrdia, Country Manager de Qonto en España

“Estamos muy contentos de haber cumplido un año operando y dando servicio a empresarios en España”

Carles Marcos i Guàrdia, Country Manager de Qonto en España

Qonto se presenta como un neobanco particularmente dirigido a pymes y freelancers.

PREGUNTA: ¿Por qué os decidisteis por ese foco?

RESPUESTA: Qonto nace como solución ante un problema que muchos emprendedores se encuentran cuando quieren lanzar su negocio: las trabas burocráticas de la banca tradicional.

Alexandre Prot y Steve Anavi, los fundadores de Qonto, crearon su primera empresa en el año 2013. Su experiencia bancaria fue tan pésima (aplicaciones fuera de servicio, atención al cliente lenta y poco resolutiva, poca transparencia en las tarifas, etc.) que decidieron ellos mismos crear la cuenta que todo empresario querría tener.

A raíz de esta experiencia, decidimos enfocarnos únicamente en el segmento empresas, porque, al ser un segmento menos atractivo que la banca para

News & Trends Revolution Banking

particulares o para grandes empresas, siempre ha sido muy desatendido por la banca. Por eso queremos dedicar todos nuestros recursos en crear la mejor cuenta negocios.

P: ¿Qué le ofrecéis a vuestros usuarios objetivos para animarles a que escojan Qonto?

R: Hay tres grandes ámbitos en que los que Qonto se diferencia de un banco “de toda la vida”.

En primer lugar, nuestro producto es 100% digital y pensado para hacer las gestiones financieras del día a día de forma fácil y rápida. Desde hacer una transferencia hasta emitir una tarjeta y fijar sus límites.





Carles Marcos i Guàrdia, Country Manager de Qonto en España

En segundo lugar, nuestro servicio de atención al cliente. Tenemos un compromiso de respuesta máximo de 15 minutos tanto por email como por teléfono. Esto es algo que nuestros clientes agradecen mucho ya que no les hace falta desplazarse y perder su tiempo en realizar gestiones en la oficina. Finalmente, nuestras tarifas son transparentes desde el principio y sabes en todo momento por qué estás pagando. Además, no hay condiciones vinculadas a la cuenta ni tampoco permanencia.

P: La compañía ya ha cumplido un año desde su llegada a España. ¿Qué balance haces de este primer periodo? ¿Se ha modificado algo el comportamiento de vuestros clientes en estos últimos meses de confinamiento?

R: Estamos muy contentos de haber cumplido un año operando y dando servicio a empresarios en España, y más viendo los buenos resultados: hemos incrementando la facturación trimestral, nuestra base de clientes se ha duplicado en los últimos 5 meses y también el volumen de transacciones gestionadas.

A esto hay que añadirle las diferentes adaptaciones de producto y funcionalidades específicas para el mercado español.

Estos meses de confinamiento han servido para confirmar que la función de las fintech es primordial para ofrecer un servicio digital y que cualquier usuario pueda hacer cualquier tipo de gestión sin necesidad de desplazarse a una oficina bancaria. En nuestro caso, durante esos meses hemos podido ver que ha habido un mayor uso de tarjetas virtuales y también de pagos online, los cuales aumentaron un 20%.

No es de extrañar ya que, según el estudio que realizamos en el primer trimestre de 2020 centrado en las tarjetas virtuales, el 28% de pymes y startups españolas señaló que una de las funcionalidades que su banco no le ofrecía y le gustaría tener era precisamente el de las tarjetas virtuales.

P: ¿Cuáles son los siguientes servicios que tenéis previsto lanzar?

R: Tenemos un roadmap de producto muy ambicioso. Lo que podemos anunciar es que muy pronto estarán disponible las transferencias Swift para poder recibir dinero en otras divisas. También estamos trabajando en el sistema de multicuentas.

El servicio más destacado y que estamos ya poniendo en marcha es conseguir la licencia de crédito para poder ofrecer financiación a nuestros clientes.

P: Más a largo plazo, ¿qué evolución esperas del sector en España?

Todo indica que nos encontramos ante una evolución de la banca hacia lo digital. Según nuestro estudio y las conclusiones que pudimos observar, solo un 2,1% acude a una oficina bancaria. El resto gestiona todo desde el ordenador o el móvil.

Cada vez aparecen nuevos servicios y cada vez son más los usuarios que prefieren operar a través de un neobanco, como es el caso de Qonto.



Se escuchan tambores de consolidación bancaria

Rafael Claudín

Director de contenidos de Revolution Banking

Me comentaba hace unas semanas un compañero que se estaban escuchando tambores de consolidación en el sector bancario español. Apenas unos días después, esos tambores se convirtieron en el anuncio oficial de la fusión entre Caixabank y Bankia. Desde la época de la crisis anterior, el sector está habituado a este tipo de operaciones, aunque la unión de estos dos bancos destaca por ser quienes son. El resultado es el mayor banco de España, dejando de lado las operaciones de Banco Santander y BBVA fuera de nuestras fronteras.

Tras ese hecho, los tambores continúan resonando ahora con Unicaja y Liberbank. Tampoco es la primera vez que los oímos porque hace no mucho ya estuvieron en negociaciones que acabaron en saco roto. Ahora parece que van más lanzados, entre otras cosas porque, como señala Ángeles Gonzalo en su interesante artículo en Cinco Días, el BCE no exige ni ampliación de capital ni equiparación de los ratios de solvencia. Esto nos lleva un poco más atrás: los Bancos Centrales quieren que las fusiones se produzcan en la coyuntura actual. Estas "rebajas" del Banco Central Europeo se anunciaron a inicios de julio y, desde entonces, las declaraciones de directivos del BCE y del Banco de España para que entraran en acción no han cesado. Quizá la fusión de Caixabank y Bankia no era la que esperábamos; al menos, no en primer lugar. Pero otras sí estaban ya sobre el tablero.

La unión de Liberbank y Unicaja era más esperable. ¿Quiénes serán los siguientes? En todos los pronósticos está Banco Sabadell, hasta el punto de que cada vez que se dan a conocer las negociaciones entre otras entidades, el Sabadell experimenta un repunte en bolsa. Con todo, a día de hoy, no se ha dado a conocer ninguna iniciativa del banco en este sentido. Desde un punto de vista más egoísta, me pregunto cuántas entidades podrán estar presentes en Revolution Banking 2021.

En el congreso nos solemos centrar en temas de tecnología, innovación y nuevos modelos de negocio. No son áreas directamente involucradas en estos procesos de fusión y, sin embargo, son clave para su desarrollo. Para empezar, porque son ellas las que tienen que llevar a cabo la integración de los sistemas. Caixabank y Bankia no son dos piezas de Lego que vienen con los mismos engranajes desde los años 30. Ellas mismas son el fruto de numerosas fusiones y adquisiciones en la última década, lo que nos da una idea del inmenso reto tecnológico que les espera.

Y, más relevante todavía, está la cuestión de la innovación y los nuevos modelos de negocio. Quizá la consolidación bancaria sea fruto de la búsqueda de rentabilidad y estabilidad en tiempos de zozobra. Pero también estamos en tiempos de cambio de los clientes, de lo que llamaban usos y costumbres, y la innovación asociada al Open Banking, imprescindible para ese modelo de clientes, será, más pronto que tarde, lo que acabe marcando el camino del éxito.

Revolution
banking

NEWS & TRENDS