

OBSERVATORIO ECOFIN Y EXPANSIÓN TOP TEN FINTECH 2020

Las 'fintech': innovación, atención al cliente y proyectos disruptivos

ECOSISTEMA FINANCIERO/ Cinco empresas referentes en distintos campos relacionados con el mundo 'fintech' expusieron su visión sobre un sector que desarrolla cada vez más su propio ecosistema.

Verónica L. Núñez. Madrid

Las empresas españolas más reconocidas en *fintech* reivindican el espacio de un sector que desarrolla características propias y que ha conseguido crear su propio ecosistema de colaboración en el que la innovación, la atención al cliente y los proyectos disruptivos marcan la diferencia con la banca y las finanzas tradicionales.

Este ecosistema cada vez más consolidado es la foto fija del último Foro de Ecofin y EXPANSIÓN, en el que participaron cinco empresas clave del sector (Tesoriza, N26, Bnext, Life-Box y Woonivers), galardonadas con el premio TopTen FinTech 2020 y que actuaron como representantes de las diez elegidas, entre las que también están Aplázame, Creditea, Finizens, Housers y October.

Salvador Molina, presidente del Foro Ecofin y moderador del Encuentro, destacó que las empresas presentes "son referente en varios campos distintos y que son entidades fiables, sostenibles y que aportan disruptión en los servicios financieros que están reinventando el sector en España y en el mundo".

Germen innovador

Todas estas empresas coincidieron en destacar que la diferencia competitiva de las *fintech* pasa por su origen puramente digital y de innovación. Lo resumía Francisco Amián, cofundador y CEO de Tesoriza, al apuntar que las empresas tradicionales "tienen departamentos de innovación, nosotros no, nosotros somos innovación". Tesoriza ofrece servicios financieros a empresas a través de la gestión de las facturas y se encuentra, según su CEO, en pleno proceso de consolidación "evolucionando la plataforma, saliendo fuera de España y creciendo en volumen y funcionalidad".

En una dirección similar apuntaba Francisco Sierra, director de European Markets de N26, un neobanco que, pese a tener licencia bancaria, marca distancias con la banca tradicional. "Todas las compañías tecnológicas dicen que ponen al cliente en el centro. Nosotros ponemos al cliente



En la imagen, Francisco Amián (Tesoriza), Francisco Sierra (N26), Laura Boisón (Bnext), Salvador Molina (ECOFIN), Rodrigo Rueda (Life-Box) y Antonio Cantalapiedra (Woonivers).

con el móvil en el centro. Es el *smartphone* la forma de acercarse al cliente", explica. Su forma de concebir la banca, dice, tiene "lo mejor de lo tradicional, está regulado, y además todo es eficiente, de forma muy escalable y tenemos una sola plataforma en toda Europa". "Somos una tecnológica con licencia y no un banco con tecnología", añade.

Bnext está incluido en la categoría de neobanco, pero como explica su *head of marketplace*, Laura Boisón, no es sólo eso, sino que ofrece "servicios bancarios y financieros de forma transparente, con la mínima fricción y sin conflicto de intereses" a la hora de ofer-

tar productos. "Nuestro punto disruptivo es que evitamos los conflictos en Internet, aportamos transparencia e información", explica, ya que "la banca tradicional ofrece un producto propio, en el que el balance de cuentas es muy importante". "Nosotros venimos a romper ese paradigma, ganamos lo mismo si el cliente coge nuestro producto u otro", eso sí, "siempre verificando la idoneidad del producto".

"El futuro pasa porque todas las empresas sean digitales. Habrá excepciones, pero el marco diferencial en los países más avanzados estará en las empresas tecnológicas", aseguró Antonio Cantalapie-

dra, fundador y co-CEO de Woonivers, una plataforma que permite cobrar la devolución del IVA a turistas extracomunitarios de forma mucho más rápida. En cuestión impositiva, dice Cantalapiedra, "el mercado es ineficiente y está anquilosado en los 90, con transacciones electrónicas, pero no automatizadas".

Rodrigo Rueda, director general de Life.Box by Entelgy, también tiene claro que su mayor ventaja es haber nacido digital. Life.Box ofrece diferentes productos de seguros adaptados al usuario de forma prácticamente personalizada. "Estamos reinventando una plataforma que sea transver-

sal y no vertical" y que ponga su foco en "entender las necesidades de los clientes". La diferencia "entre una *insurtech* y una *fintech* es que ésta es 'rival' de la banca, pero la *insurtech* es aliada", explica Rueda. "No nos sirve estar en contra de las compañías de seguros, somos amplificadores de su capacidad comercial".

Una orientación completa hacia el cliente en la que coincide Sierra. "La necesidad de cubrir sus expectativas y no venderle cosas que no necesita" es clave, y en esto, explica, "hay una parte de data y también de customizar y de personalizar la oferta".

Legislación

Entre los retos en los que coinciden las cinco empresas está el de crear un ecosistema en el que legislación y vehículos de inversión favorezcan la innovación en todos los ámbitos. Lo explicaba Boisón asegurando que "hace falta madurez del mercado. Creo que vamos un poco por delante de la demanda del mercado. Y hace falta apoyo del legislador".

Las limitaciones legislativas afectan especialmente a empresas con proyectos muy innovadores como es el caso de Woonivers, que cree que se está incluso abriendo un nuevo vertical, el del *taxtech*, para el que la burocracia no está preparada. Por eso cree que

TECNOLOGÍA

Uno de los retos para el sector es seguir **aplicando sus conocimientos y análisis de datos** para ofrecer los mejores productos y experiencias a los usuarios.

aunque ya hay iniciativas, "éstas no van a sacar a Europa de convertirse en un museo. Faltan líderes que tengan sentido de urgencia".

Es el caso del *sandbox*, que empieza a ver la luz con el nuevo Gobierno después de llevar un tiempo en el cajón. El *sandbox* es un campo controlado de pruebas en el que las compañías tecnológicas pueden experimentar nuevos productos y servicios con unas reglas específicas. Un proyecto que desde el sector *fintech* se percibe como positivo, pero que se mira con recelo.

"Con el *sandbox* vamos en la dirección correcta, pero todavía hay que ver cómo se materializa", dijo Francisco Amián. "El concepto es bueno, aunque a nosotros nos llega un poco tarde, pero nos puede dar una herramienta para mejorar", dijo, pero, eso sí, "si el *sandbox* no es lo ágil que se necesita, no va a servir de nada".

Una opinión similar, aunque algo más crítica, tiene Cantalapiedra que aseguró que el peligro es que "se convierta en un ente burocrático" y por eso hay que trabajar en la implementación y ejecución del *sandbox*. "Viendo la experiencia que tenemos, el legislador español es inmovilista", coincide Boisón, que cree que el proyecto debe estar bien ejecutado para no quedarse en un mero "maquillaje".

Francisco Sierra, por su parte incidió, en que simplemente impulsar este tipo de proyectos ya crea un *efecto llamada*, al dar la sensación de que España es un país amable con la innovación. "Una de las cosas que te planteas (al ir al extranjero) es cuál es la mentalidad del regulador: bloquear o ayudar", explicó.

No es el único proyecto que busca crear esta visión de ecosistema receptivo a la innovación. Durante el encuentro se mencionó como un valor el nacimiento del clúster Madrid Capital FinTech (MAD FinTech) el pasado febrero con más de un centenar de socios fundadores. Begoña Villacís, la vicealcaldesa de Madrid, fue quien amadrinó este clúster durante un evento que inauguró el Banco de España.

SALVADOR MOLINA Presidente del Foro Ecofin

Estas empresas aportan disruptión en los servicios financieros que están reinventando en España y en el mundo"

RODRIGO RUEDA Director general de Life.Box by Entelgy

No hay que invertir más en tecnología, sino en personas y en herramientas colaborativas"

FRANCISCO SIERRA Director de European Markets de N26

La necesidad de cubrir las expectativas del cliente y no venderle cosas que no necesita es clave"

FRANCISCO AMIÁN Cofundador y CEO de Tesoriza

Hay que hacer productos competitivos a través de la tecnología: transparencia, flexibilidad y experiencia"

LAURA BOISÓN Head of Marketplace de Bnext

Vamos un poco por delante de la demanda del mercado. Y hace falta apoyo del legislador"

ANTONIO CANTALAPIEDRA Fundador y co-CEO de Woonivers

Hay iniciativas que no van a sacar a Europa de convertirse en un museo; falta sentido de urgencia"