



ENCUENTRO EXPANSIÓN

La banca comienza a hablar el idioma de las 'fintech' y a reducir costes

ESTRATEGIA/ Las entidades tradicionales están dejando la zona de confort ante la competencia de nuevos jugadores en el negocio de los pagos. El liderazgo de Wechat en China ha puesto en guardia al sector.

AMAZON

Ha abierto una tienda en **Seattle** que evita pasar por caja. Un sistema identifica los productos que se compran y los va cargando en cuenta.

R. Lander. Madrid

En apenas cinco años, los bancos han visto invadidos varios territorios que antes consideraban reinos de taifas. Uno de ellos afecta al mundo de los pagos. Todo está cambiando muy rápido y está obligando a los bancos a salir de la zona de confort. "El cliente ya no es sólo nuestro. Eso ha acabado", señaló Carlos Baena, director de nuevas formas de pago de Bankia en un encuentro organizado por EXPANSIÓN sobre medios de pago, con el patrocinio de Visa y de GFT.

"Las fintech hablan un lenguaje que a nosotros nos cuesta. Ya no vale con lanzar una aplicación para el móvil y olvidarte de ella. Es necesario realizar mejoras continuamente", añadió.

BBVA, por ejemplo, analiza y crea tres herramientas nuevas cada mes para su aplicación móvil y realiza 10 mejoras en las ya existentes. Su app acaba de ser premiada por segundo año consecutivo por Forrester Research como la mejor de Europa.

¿Qué sucede en China?

China está marcando el camino de lo que puede estar por venir en Occidente. Wechat, el WhatsApp chino, nació como una aplicación para el móvil y ha evolucionado hasta convertirse en una red social y en un sistema habitual de pagos. La inmensa mayoría de sus mil millones de usuarios utilizan esta app para sus pagos cotidianos y para recibir la nómina. "Resuelven toda su vida con ella", comenta Enrique Barthe, responsable de Estrategia de Pagos Globales de BBVA. Wechat está controlada por Tencent. El otro gran líder chino es Alipay, la plataforma de pagos digitales de Alibaba. "Alipay es hoy el mayor proveedor de seguros en China", apunta Andrea Fiorentino, responsable de Riesgo y Seguridad de Medios de Pago de Cecabank.

MATTEO FERMI

Responsable de 'Mobile' de CaixaBank

Uber ha sabido inventar una experiencia en el mundo de los pagos móviles integrando varias soluciones"



Andrés García, responsable de Riesgo y Seguridad de Medios de Pago de Cecabank; Manuel Lavin, director ejecutivo y director de transformación digital de GFT; Enrique Barthe, responsable de estrategia de pagos globales de BBVA; Juan Antonio Aliaga, responsable de Regulación de Pagos del Ministerio de Economía; Salvador Arancibia, adjunto a la dirección de EXPANSIÓN; José Luis Martínez Campuzano, portavoz de la AEB; Andrea Fiorentino, responsable de Visa Solutions & Products para el sur de Europa; Rubén Muñoz, director de Tecnología y Operaciones de Evo Banco; Carlos Baena, director de Nuevas Formas de Pago de Bankia; Matteo Fermi, responsable de Mobile de CaixaBank Payments.

rentino, responsable de Visa Solutions & Products para el Sur de Europa.

El pago via *smartphone* está mucho más popularizado en China que aquí, porque el tránsito entre el efectivo al móvil ha sido mucho más directo. El 96% de sus ciudadanos cuentan con un móvil y sólo un 22% con tarjeta de crédito.

Muchos expertos subrayan el éxito de Uber, que ha sido capaz de inventar una experiencia de pago. La aplicación abona la carrera al conductor

JOSE LUIS MARTÍNEZ

Portavoz de la Asociación Española de Banca

La nueva directiva de pagos PSD2 facilitará la transparencia y va a permitir crear nuevos servicios"

ANDRÉS GARCÍA

Responsable de Riesgo y Seguridad de Medios de Pago de Cecabank

Después de los parquímetros, el pago móvil se extenderá a las máquinas de 'vending' y a los autobuses"

nada más terminar y no cobra al cliente hasta que se baja del coche. "Ha sabido integrar Google Maps y Paypal, entre otros", apuntó Matteo Fermi, responsable de Móviles de CaixaBank Payments.

El pago 'invisible'

La irrupción de las fintech, pero sobre todo de los gigantes digitales, en el mundo de los pagos está suponiendo una revolución en lo que se ha dado en llamar la experiencia de cliente. Manuel Lavin, director ejecutivo y director de transfor-

CARLOS BAENA

Director de nuevas formas de pago de Bankia

El cliente ya no es sólo nuestro. Eso ha acabado. Ahora estamos obligados a estar donde está el cliente"

RUBÉN MUÑOZ

Director de Tecnología y Operaciones de Evo Banco

La identificación fehaciente de quién realiza el pago y el buen uso de los datos de los clientes es clave"

mación digital de GFT, llamó la atención sobre Amazon, que ha montado una tienda piloto en Seattle para testar el llamado "pago invisible". Gracias al *machine learning*, Amazon es capaz de identificar y cobrar lo que el cliente está comprando sobre la marcha, sin necesidad de pasar por caja.

BBVA ha puesto en marcha en la sede corporativa de Las Tablas (Madrid) un proyecto piloto de pagos basado en biometría que evita sacar la tarjeta de crédito o el móvil y, sobre todo, las colas. "Lo lanza-

ENRIQUE BARTHE

Responsable de Estrategia de Pagos Globales de BBVA

En la Ciudad BBVA hemos montado un piloto de pago invisible basado en biometría para acabar con las colas"

JOSÉ LUIS NEVADO

Consejero delegado de Sipay Plus

El verdadero reto es reducir el pago en efectivo. En dos o tres años todo va a girar en torno al móvil"

remos en breve", asegura Enrique Barthe.

Lo que tenemos ahora

El pago móvil todavía no está popularizado en España, aunque está haciéndose sitio a gran velocidad en algunos pagos cotidianos, como el de los parquímetros, gracias a las aplicaciones. "En dos o tres años todo va a girar en torno al móvil", asegura José Luis Nevado, consejero delegado de Sipay Plus. Esta compañía fue la primera pasarela de pagos que trajo Amazon Pay a España.

ANDREA FIORENTINO

Jefe de Visa Solutions & Products en el sur de Europa

Las compras más importantes que ha hecho Visa recientemente han sido de empresas de seguridad"

MANUEL LAVIN

Director ejecutivo y de transformación digital de GFT

Todo está cambiando a gran velocidad como demuestra el piloto de Amazon Go en Seattle"

"Después de los parquímetros, el pago móvil se extenderá pronto a las máquinas de vending y los autobuses", augura Andrés García, responsable de Riesgo y Seguridad de Medios de Pago de Cecabank.

Según fuentes del sector, las fintech cobran de promedio un tercio de las tarifas que aplican los bancos en algunos negocios de altos márgenes. "Tendremos que bajar los tipos de interés de la financiación al consumo", señaló Carlos Baena, de Bankia.

La protección de los datos y la seguridad de los pagos son dos de las grandes prioridades. "Las compras más importantes que ha hecho Visa recientemente han sido de empresas de seguridad", explicó Andrea Fiorentino. "La identificación fehaciente de quién realiza el pago y el buen uso de los datos de los clientes es clave", señala Rubén Muñoz, director de Tecnología y Operaciones de Evo Banco.

Según José Luis Martínez Campuzano, portavoz de la AEB, los cambios de las reglas de juego que impone la directiva PSD2 a prestadores de servicios financieros son vitales. "Facilitarán la transparencia y van a permitir crear nuevos servicios", dijo.