

Análisis de los servicios fintech en medios de pagos internacionales

PUBLICADO EL 23 DE JUNIO DE 2020



La aparición de las Fintech, como consecuencia de la evolución tecnológica, hizo posible ofrecer servicios financieros desde una plataforma en internet. Así, se permitía que la gestión de servicios financieros pudiera llevarse a cabo directamente por el usuario final, sin necesidad de intermediarios.

El que empezara a existir una alternativa a la gestión tradicional de servicios financieros, con unos argumentos de mejora esencialmente basados en la reducción de costes y del tiempo en las operaciones, podía tener otros en contra que cuestionaran estas posibles mejoras que aportarían las Fintech, en comparación con los intermediarios financieros “clásicos”. Pero, ¿pueden sustituir estas empresas el servicio de asesoramiento y conocimiento especializado que tienen los intermediarios tradicionales? Esta cuestión básica se asocia a valores como la confianza, la seguridad e, incluso, la garantía de servicio, que los intermediarios financieros clásicos exponen como elementos

diferenciadores con respecto a las Fintech, y a que las ventajas en costes y rapidez pueden no ser suficientes para contrarrestarlas.

Ya en 2015, ASSET (Asociación Española de Financieros de Empresa) realizó un estudio cuyo objetivo era indagar en el conocimiento que el mercado español tenía de las Fintech. El resultado determinó que, a duras penas, un 30% de los participantes sabía de su existencia en España y de ellos, alrededor del 50% había utilizado sus servicios en algún momento. Posteriormente, en 2018, FIFED (Fundación para la Innovación Financiera y la Economía Digital) llevó a cabo el estudio [“Early adopters tecnológicos, rezagados financieros”](#), sobre los hábitos financieros de este colectivo, el cual puso de manifiesto que solo un tercio (33%) de los considerados *early adopters* podía explicar qué es una Fintech.

Resulta necesario estudiar en detalle los servicios ofrecidos por las Fintech y lo que pueden aportar a la empresa española actual.

Hoy, después de haber superado un tiempo suficiente desde la aparición de estas entidades, cuando su oferta en el mercado financiero es mucho más sólida y podemos considerarlas como una alternativa real, resulta necesario estudiar en detalle los servicios ofrecidos por las Fintech y lo que pueden aportar a la empresa española actual.

Es así como desde **ASSET**, **FIFED** y **Accenture** decidimos poner en marcha este proyecto, en el que nos planteamos las bondades que pueden tener las Fintech para las empresas españolas y si representan una alternativa, un complemento o, por el contrario, todavía no están en situación de ofrecer sus servicios satisfaciendo las necesidades y exigencias del mercado.

Para poder desarrollar de forma exhaustiva el estudio se establecieron una serie de etapas. La primera de ellas es el análisis que presentamos a continuación, en el que abordamos la tipología de los servicios Fintech que quizá fue pionera y que, posiblemente, está más asentada en el mercado: el servicio de emisión de pagos internacionales.

Queremos agradecer a todas las empresas participantes su colaboración en este trabajo y, muy especialmente, a **EBURY** y **PAYONEER**, las cuales se involucraron intensamente desde el inicio para que pudiéramos conocer sus productos con el más amplio detalle.

Es nuestra intención que esta sea la primera entrega de posteriores análisis de los distintos servicios que están ofreciendo las Fintech.

1. Contexto

Unas soluciones esperadas para abordar dificultades bien conocidas

Emitir pagos internacionales ha sido, durante muchos años, un proceso complejo para las empresas. En ocasiones, los riesgos a los que se enfrentaban al procesar este tipo de pagos podían ser, incluso, más altos que el valor generado: no pagar a tiempo expone a las organizaciones a fuertes penalizaciones por morosidad, lo cual daña gravemente la relación con los proveedores y la imagen de la empresa.

Los bancos, por su parte, no han sabido adaptar lo suficiente sus servicios y la mayoría de las dificultades que experimentan las empresas siguen sin tener una solución:

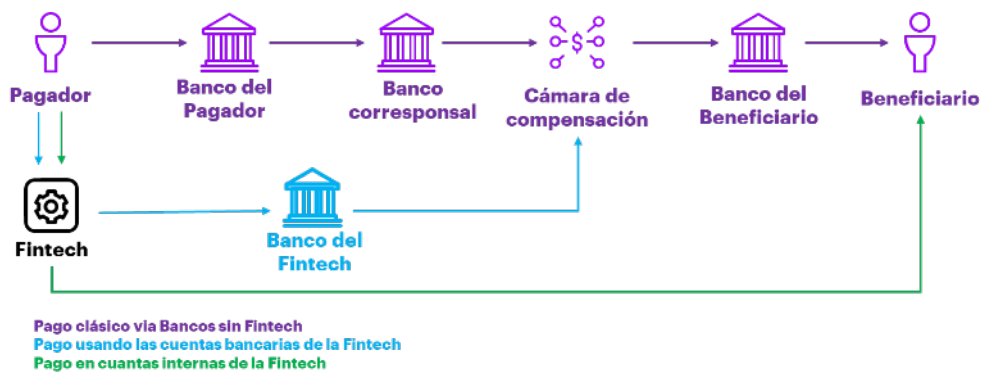
- Conexión de baja o nula calidad entre las herramientas internas de gestión de pagos y los sistemas operativos del banco.
- “Efecto túnel” entre la iniciación del pago y la recepción de los fondos por parte del beneficiario: incógnita sobre la fecha de ejecución del débito y recepción del crédito en cuenta, dudas sobre el importe debido a las comisiones de bancos intermediarios y otras opacidades que dificultan el seguimiento del proceso.
- Poca proactividad de los *back office* de los bancos cuando ocurren incidencias (por regulaciones locales o fallos técnicos en la cadena de bancos correspondientes).
- Escasa información transmitida al beneficiario y, en consecuencia, múltiples interacciones pospago para realizar la reconciliación.
- Coste total de las transacciones elevado y falta de transparencia para obtener el desglose de ese coste.

Los últimos cambios en regulaciones y la evolución tecnológica (el *open banking* y las API -interfaz de programación de aplicaciones-) han abierto la puerta a un mercado que hasta ahora había estado reservado a los bancos. En consecuencia, un auge de soluciones para pagos internacionales ha brotado con la llegada de las Fintech, generando nuevas oportunidades para las empresas, pero también añadiendo complejidad cuando se analiza el mercado en busca de nuevas soluciones.

Con el objetivo de facilitar este proceso a las empresas, ASSET, FIFED y la práctica global de Tesorería y Working Capital de Accenture se han asociado para trabajar conjuntamente en el análisis de las posibilidades que el mercado español ofrece para la gestión de pagos internacionales.

2. ¿Cómo operan las Fintech?

A diferencia de los bancos tradicionales, que dependen, en la mayoría de los casos, de la red de bancos intermediarios, las Fintech pueden saltarse este paso, optimizando todo el proceso de pago. Cuando se trabaja con un banco convencional, la empresa le envía una solicitud de pago, que el banco convierte en una transferencia y que manda, a su vez, al banco corresponsal registrado en el país que emite la moneda del pago y con el que tiene un contrato previo. Ese banco debe acudir a la cámara de compensación, desde donde se ejecutará el pago localmente entre los diferentes bancos corresponsales hasta llegar al banco beneficiario.



Las Fintech ofrecen una alternativa más eficiente a este sistema.

Cuando la empresa envía fondos desde una de sus cuentas bancarias a su cuenta Fintech se abre un abanico de posibilidades:

- Ejecutar una transferencia: el traspaso se realizará desde las cuentas bancarias que la Fintech tiene abiertas en varios países y diferentes divisas. Al tratarse de una cuenta abierta en el país del beneficiario, la cuenta bancaria de la Fintech ejecuta la transferencia como transacción local y no internacional.
- Pagar con tarjetas de crédito o débito: las Fintech ofrecen, además, tarjetas de crédito y débito a sus clientes para que puedan realizar pagos en internet y de forma presencial o incluso sacar dinero en efectivo de los cajeros.
- Pagar dentro del ecosistema de la Fintech: si el beneficiario del pago tiene una cuenta en la misma Fintech que el pagador, los fondos pueden traspasarse directamente entre las cuentas internas de este y el beneficiado. Tras recibir los

fondos, el beneficiario puede elegir moverlos a sus cuentas bancarias o realizar directamente pagos desde su cuenta Fintech con diversos métodos de pago (tarjeta Visa o MasterCard, *mobile payment*, etc.). Este último esquema es el que propone, por ejemplo, la Fintech Payoneer.

3. Criterios a tener en cuenta para seleccionar una Fintech

3.1. Cobertura de servicios

Antes de nada, para asegurar el valor añadido que puede aportar ejecutar pagos a través de una Fintech en lugar de con un banco convencional, debemos analizar los pagos realizados por nuestra empresa; solo así será posible encontrar la Fintech que mejor se alinee con nuestras necesidades.

Dimensión geográfica: ¿en qué países y en qué divisas se paga a los proveedores? Cabe recordar que las Fintech pueden ejecutar transferencias locales en lugar de internacionales en los países y divisas en los que tengan cuentas abiertas y, a pesar de que la mayoría de las Fintech operan en más de 100 países y en sus correspondientes divisas, hay que estudiar en detalle este punto. Es muy importante analizar con qué bancos se ha asociado la Fintech y dar prioridad a las que lo hayan hecho con entidades de alcance internacional, pues permitirán ejecutar pagos en muchos más países que las que se hayan asociado con bancos de cobertura regional. Asimismo, si se considera usar otros métodos de pago diferentes a la transferencia, es imprescindible confirmar que los proveedores los aceptarán. Por ejemplo, Alipay o Wechat son métodos de pago muy populares en Asia y, especialmente, en China, pero seguramente será más complicado pagar a un proveedor americano a través de estos canales.

El perímetro de servicios ofrecido es otro de los elementos que puede variar considerablemente y que, por tanto, debemos tener en cuenta. Algunas Fintech como Flywire o PayXpert se han especializado en cobros, ofreciendo a las empresas cuentas para poder cobrar de sus clientes en distintas divisas y a través de diferentes canales de pago. Otras, tradicionalmente enfocadas a pagos, como Payoneer o Ebury, han ampliado sus servicios para cubrir también los cobros. En estos casos, los métodos de pago aceptados son un componente importante, ya que tienen que adaptarse a las costumbres locales de los clientes. Ebury va un paso más allá y dispone de un abanico de servicios aún más amplio en este aspecto, ofreciendo, además, soluciones de financiación y de gestión del riesgo de divisas.

Otras Fintech, como Kantox, salieron al mercado como especialistas en otras áreas funcionales (gestión de divisas), pero han ampliado su gama de servicios para alcanzar las necesidades de sus clientes en la gestión de cobros y pagos.

Esta diferencia de perfiles entre las Fintech se puede detectar en las capacidades y calidades de las diferentes soluciones que ofrecen: las más desarrolladas y sólidas suelen encontrarse en el área de especialización. Así pues, empresas que buscan soluciones específicas en temas de pagos, ya sea información en su ejecución o soporte en los procesos de gestión, pueden encontrar mejores aliados en las Fintech de referencia en el mundo del pago. Entre estas, es importante centrarse en soluciones que se hayan desarrollado específicamente para el canal B2B, frente a aquellas que han nacido para prestar servicio a particulares. Las soluciones B2B permiten mejor conexión con los sistemas de las empresas, la gestión del volumen es más importante y, además, la información y los procesos están mejor adaptados. Algunas Fintech concentran a gran parte de sus clientes en ciertas industrias. Es el caso de Payoneer, que presta servicio a grandes empresas del sector *e-commerce*, en el que el volumen de transacciones procesadas es muy elevado, si bien el importe suele ser moderado. Las soluciones que ofrecen estas Fintech se adaptan en mayor grado a las características particulares de la industria en la que están especializadas. Otro ejemplo de especialización por industria es Ebury, que da servicio principalmente a pymes, ya que los bancos no prestan un nivel de servicio tan alto como para grandes compañías.

Otro punto importante a considerar entre los criterios de selección es el servicio de atención y soporte al cliente. Especialmente respecto a los horarios, idiomas y canales de comunicación disponibles. Las Fintech más globales tienen oficinas en diversos países, lo cual les permite ofrecer una atención al cliente 24/7 en más de 10 idiomas. Este es el caso, por ejemplo, de Ebury y Payoneer.

3.2. Infraestructuras técnicas

Las Fintech establecen sus soluciones técnicas buscando siempre la máxima flexibilidad. Así, pueden ofrecer a sus clientes resultados a medida: añadir servicios cuando sea necesario y ampliar la cobertura de países y la oferta de métodos de pago bajo demanda. Esta flexibilidad es un punto clave y un elemento de diferenciación de gran relevancia respecto a los bancos tradicionales, que acarrean un legado de sistemas rígidos que ralentizan la innovación y la adaptación de sus servicios a las necesidades de sus clientes.

Estos son los puntos que el cliente debe tener presente para valorar las plataformas de las Fintech:

- Las posibilidades para intercambiar información y conectar sus ERP (sistema de planificación de recursos empresariales) u otros sistemas de gestión usados para emitir los pagos y recibir datos sobre su ejecución:

- Integración con la API: dirigido a empresas con un mayor volumen de flujos y fácil de encontrar en el mercado español. En este caso, el equipo informático tendrá que configurar la API y hacer algún test, un esfuerzo que puede reducirse si elegimos, por ejemplo, la creación de una conexión FTP (protocolo de transferencia de archivos) con bancos. Ebury, Payoneer o Kantox ofrecen ese tipo de conexión.
- Cargar manualmente los ficheros de pagos en la plataforma. Más común cuando los volúmenes de pagos son más reducidos, siempre existe la opción de capturarlos manualmente.
- La posibilidad de ejecutar procesos de pago con diferentes perfiles de usuario y etapas de validación, que permite implementar las mejores prácticas y reducir el riesgo de fraude.
- Acceso a la información sobre el estado del pago: el pagador y el beneficiario pueden saber con antelación el coste y la fecha de realización, independientemente del canal de pago elegido. Ebury fue la primera institución no financiera en implementar SWIFT GPI, que permite seguir un pago, paso a paso, a lo largo de la cadena de ejecución e identificar las comisiones de los intermediarios.

3.3. Seguridad

3.3.1. Regulación y licencia

Para poder prestar sus servicios, las Fintech tienen que registrar una entidad ante el regulador financiero del país en el que quieren operar. En la Unión Europea, la mayoría de las entidades trabajan con una licencia de Electronic Money Institution, que les permite prestar un nivel de servicios equiparable al de un banco (a excepción de la emisión de préstamos). Existe también la licencia de Payment Institution, pero los servicios son más limitados: apertura y cierre de cuentas bancarias de cliente o ejecución de transacciones entre cuentas bancarias de cliente, si bien no incluye la gestión de *wallets*.

3.3.2. Segregación de cuenta

Con el objetivo de proteger a los usuarios de las Fintech, se exige la separación de las cuentas bancarias utilizadas para la gestión de los flujos de los clientes y las de la administración de la propia empresa. El objetivo de esta medida es garantizar que, en el caso de quiebra, los fondos de los clientes estén protegidos y los acreedores de la Fintech no puedan reclamarlos.

4. Conclusión

La identificación de las dificultades a resolver es la llave para seleccionar la oferta más adecuada en un mercado segmentado

Las Fintech ofrecen a las empresas soluciones con una potente propuesta de valor para ejecutar pagos internacionales con una conexión simplificada con los bancos locales, una mayor transparencia sobre la ejecución y el coste y el acceso a una lista extensa de países a precios reducidos. Pero esta oferta está muy segmentada, por ejemplo, en cuanto a la industria o el tipo de negocio a los que se dirigen (como *e-commerce* o *marketplaces*) o en lo relativo a la cobertura geográfica y los métodos de pago que proponen. Así, esta segmentación hace que sea de crucial importancia la identificación precisa de las necesidades actuales y futuras para seleccionar el mejor socio posible.

Asimismo, es crítico analizar todo el abanico de servicios de la Fintech y su *roadmap* para entender cómo se pueden alinear con otras necesidades más allá de los pagos, con el objetivo de aprovechar al máximo la integración con sus plataformas. Muchas Fintech que proponen servicios de pagos, incluso las que ofrecen otros generalistas, incluyen soluciones para gestionar los cobros. Otro ejemplo relevante es el servicio de gestión de exposición a tipos de cambio. Se trata de plataformas con capacidades para gestionar todo el proceso de cobertura de principio a fin, mejorando la eficiencia y aumentando el control, además de reducir el coste de un proceso muy laborioso y exigente para las empresas.

Sigue habiendo, sin embargo, otros puntos que todavía pueden mejorar en estos procesos de pagos y, para encontrar una mejora, debemos mirar más allá de las Fintech: la velocidad en la ejecución de los pagos o la información recibida para la reconciliación dependen de los sistemas locales de liquidación de pagos y de la cámara de compensación. No obstante, ya se están desarrollando soluciones de pagos en tiempo real y de información de pagos, pero todavía en esta área queda trabajo por hacer.