

Informe de Banca Digital en México 2020

Estudio de las herramientas digitales que los bancos mexicanos han desarrollado para sus clientes



Finnovista

ÍNDICE

Introducción	3
Ranking de los bancos con más herramientas digitales	4
Radiografía de Banca Digital en México	6
Segmentos de herramientas de banca digital	7
Las principales áreas de actividad de banca digital	8
Conclusiones	9



Introducción

Vivimos en un entorno cada vez más volátil, incierto, complejo y ambiguo en el que, a lo largo de los últimos años, las industrias de diferentes sectores han luchado por ofrecer soluciones basadas en tecnología a sus clientes para responder mejor a sus necesidades.

En este contexto, la industria financiera en México ha desarrollado más de 180 herramientas digitales, un área de desarrollo que ha demostrado ser una fortaleza y un pilar fundamental para la supervivencia y el buen funcionamiento operativo tanto de la banca como de la economía en general ante los retos derivados de la nueva normalidad.

Durante los últimos meses, se ha observado la movilización de los sectores público y privado para fortalecer y acelerar la oferta de servicios digitales durante el confinamiento por la pandemia causada por la COVID-19.

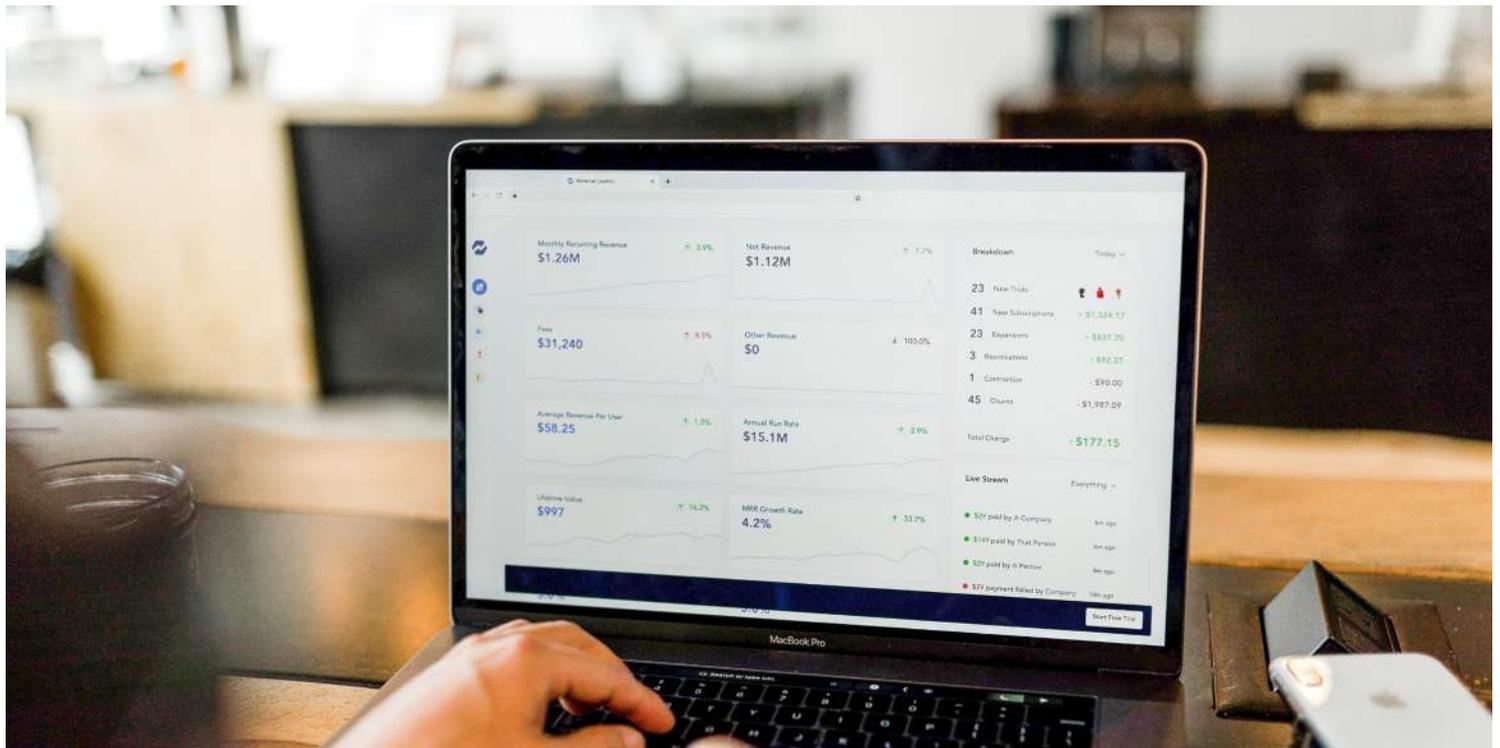
La industria financiera mexicana no ha sido indiferente a estos movimientos y, desde que se iniciaron las medidas de distanciamiento social en el país, las instituciones financieras

han reforzado sus distintos canales y servicios de banca digital, para que sus clientes, tanto pymes como individuos, consuman servicios financieros sin tener que visitar una sucursal física ni interactuar cara a cara con un ejecutivo.

El informe *"Fintech's 'Third Wave' is coming, and it will change everything"*¹ marca la recesión de 2008-2009 como un catalizador de cambios en los hábitos de consumo de servicios financieros

Como resultado, muchos de estos cambios ocasionaron que ciertas líneas de negocio fueran significativamente menos rentables para los bancos y se abrieran nuevas oportunidades de negocio para que startups con altas capacidades tecnológicas pudieran intervenir y cubrir esos gaps.

Fue entonces cuando la industria financiera aumentó e invirtió en su capacidad tecnológica, lo que dejó entrever una división entre aquellos que fueron capaces de adaptarse y reaccionar rápidamente e invertir en el desarrollo de tecnología, y aquéllos que no lo fueron tanto.



¹ Myers. "Fintech's 'Third Wave' is coming, and it will change everything". Forbes. Octubre 3, 2016.

Ranking de los bancos con más herramientas digitales

Dada la importancia que tiene la oferta y prestación de servicios de banca digital ante la nueva realidad, Finnovista, en colaboración con FintechExpert ha identificado la oferta general de herramientas tecnológicas ofrecidas por instituciones financieras con operación en México.

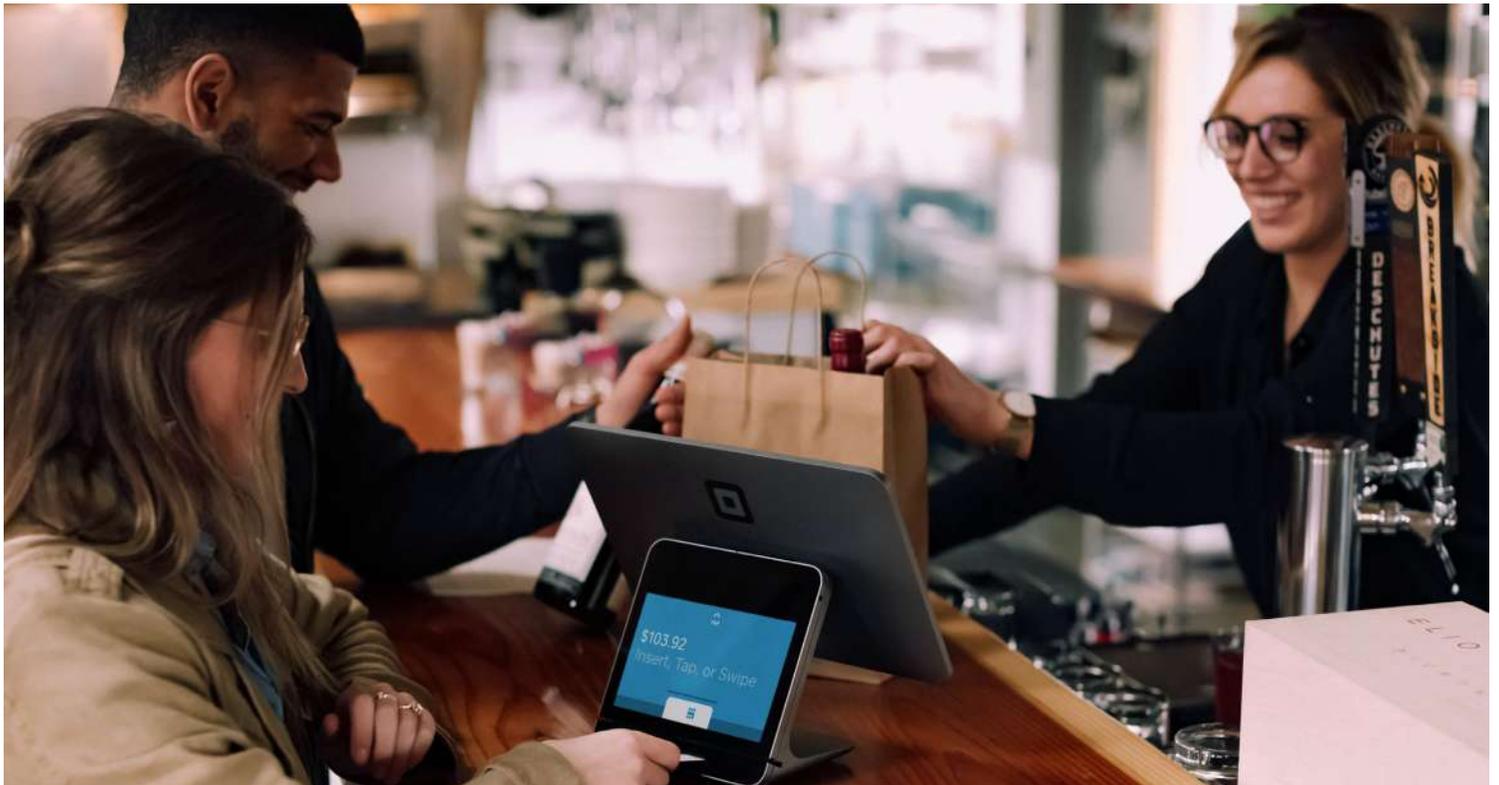
Nuestro objetivo es proveer al ecosistema de innovación, un listado de todas las herramientas digitales utilizadas en el sector y al mismo tiempo estudiar la evolución tecnológica de la banca en México en los últimos años.

Finnovista, en colaboración con FintechExpert, ha realizado un ranking de los 15 bancos con más herramientas digitales por segmento disponibles para sus clientes en México.

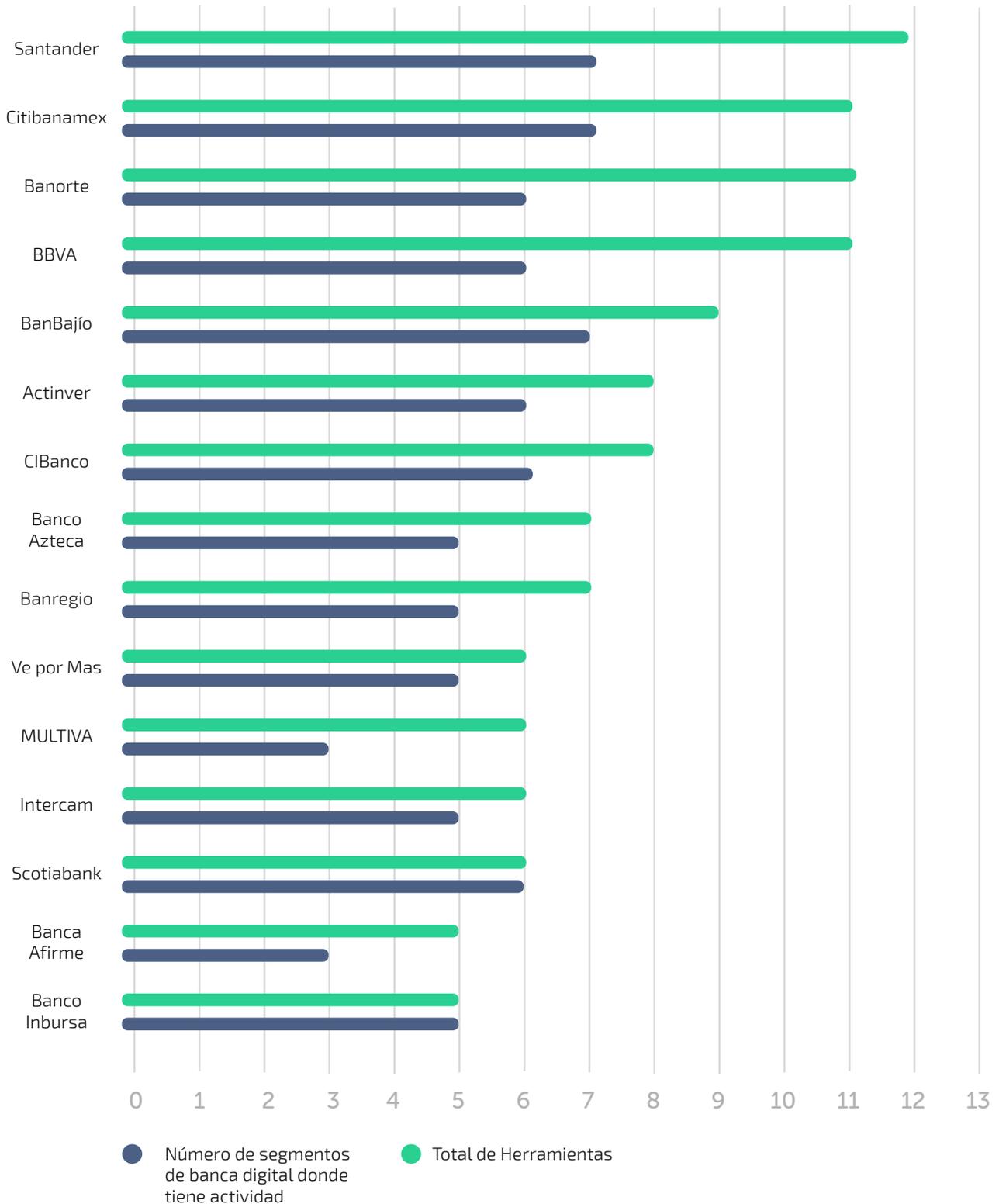
Para este análisis se ha tratado de identificar todas las herramientas digitales desarrolladas por instituciones financieras prestando servicios de banca de consumo, empresarial y de inversión para sus clientes en México.

En este primer estudio se han identificado 182 herramientas digitales, desarrolladas por 39 instituciones financieras. En el ranking se observa que Santander encabeza la lista de los bancos con más herramientas disponibles para el mercado mexicano, 12 en total, y participa en 7 segmentos, junto con Citibanamex, el cual cuenta con 11 herramientas digitales. En segundo lugar, destacan BBVA México y Banorte, cada uno de los cuales tiene 11 herramientas digitales y está presente en 6 segmentos.

El primer hallazgo de este análisis es la polarizada calidad de la oferta digital entre las distintas instituciones. Mientras algunos bancos se han preocupado por ofrecer experiencias digitales construidas sobre tecnología de vanguardia, ofreciendo servicios personalizados, de fácil uso y con una excelente experiencia de usuario, los desarrollos digitales de otras entidades ponen en evidencia que el crecimiento en canales digitales puede no ser una prioridad frente a otras actividades de su negocio.



Ranking de entidades con más herramientas de banca digital



Segmentos de Banca Digital en México 2020



Con el fin de acotar el objeto del estudio, la banca digital se ha definido como la digitalización completa de los bancos y todas sus actividades, programas y funciones.

De esta forma, y para segmentar y clasificar los diferentes tipos, se ha definido **11 segmentos de herramientas de banca digital, que comprenden desde paquetes con múltiples soluciones agrupados en los servicios de banca en línea o banca móvil de las instituciones hasta herramientas independientes para productos o servicios específicos.** A continuación, se amplía la información por segmento:

- 1. Ahorro e Inversión:** Son herramientas digitales independientes con el objetivo de asistir la gestión de ahorros e inversiones. Se incluyen aquellas para la ejecución de transacciones en diferentes tipos de activos como deuda y acciones, además de herramientas para clientes de banca de inversión.
- 2. Banca en Línea para Personas:** Son los paquetes de herramientas bancarias que las instituciones financieras facilitan a sus clientes de banca de consumo a través de Internet.
- 3. Banca en Línea para Empresas:** Son los paquetes de herramientas bancarias que las instituciones financieras facilitan a sus clientes de banca empresarial a través de Internet.
- 4. Banca Móvil:** Son los paquetes de herramientas bancarias que las instituciones financieras facilitan a sus clientes a través de dispositivos y plataformas móviles.

5. Nuevos Bancos Digitales: Entidades financieras de nueva creación desarrolladas e impulsadas por bancos tradicionales a través de la inversión en tecnología y/o alianzas estratégicas.

6. Factoraje y Arrendamiento: Herramientas digitales independientes para la administración y control de activos en arrendamiento y/o factoraje.

7. Factores de Verificación: Herramientas digitales independientes para validar la identidad de los usuarios y reducir riesgos de fraude o robo de identidad.

8. Gestión de Divisas y Pagos Internacionales: Herramientas digitales independientes para la gestión, compra y/o venta de divisas extranjeras y soluciones para el pago/envío de dinero en el extranjero.

9. Pagos Digitales: Herramientas digitales independientes para la administración de pagos y transmisión de dinero, por ejemplo terminales punto de venta, pagos entre personas y pago de servicios.

10. Seguros: Herramientas digitales independientes para la contratación y gestión de seguros.

11. Otros: Otros tipos de herramientas digitales desarrolladas para los clientes de las instituciones financieras, como por ejemplo, aquellas para consulta de información institucional, gestión de programas de recompensas y control de productos de nómina.



Las principales áreas de actividad de banca digital

Tras estudiar las herramientas digitales facilitadas por bancos para sus clientes en México, este primer análisis del panorama de la banca digital en México ha identificado que el segmento de banca digital más representativo en México es el de herramientas de banca móvil, ya que un 82% de los bancos mexicanos ha desarrollado al menos una herramienta de banca móvil para sus clientes.

Se han contabilizado 51 herramientas de banca móvil desarrolladas por 32 bancos. BBVA México es el banco que ha desarrollado más herramientas, cuatro en total. Le siguen Santander México, Banorte, Banca Afirme y Banco MULTIVA, que cuentan con tres, cada uno. BanBajío, Banco Azteca, Banco PagaTodo, BanCoppel, CIBanco, Citibanamex, Compartamos Banco y HSBC México tienen dos.

El segundo y el tercer segmentos más representativos de la banca digital en México son los de Banca en Línea, para personas y para empresas. Un 63% de los bancos cuenta con una herramienta de banca en línea para personas y solo el 44% cuenta con una herramienta de Banca en Línea especializada para clientes empresariales.

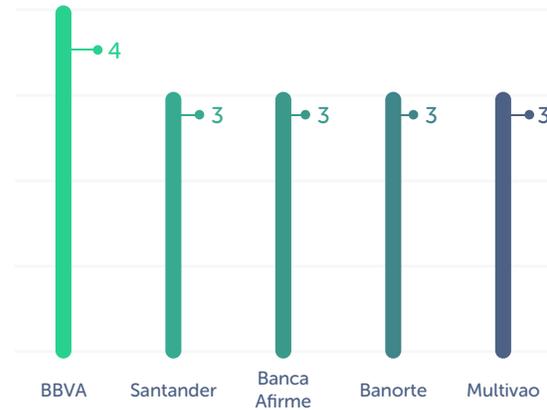
Pagos es el cuarto segmento más representativo de la Banca Digital en México. El 36% de los bancos en el país cuenta con una herramienta independiente para la administración de pagos y/o transmisión de dinero. Banorte y Banregio lideran el segmento, con tres herramientas de pagos cada uno. Les siguen Banco Azteca y BBVA, con dos.

El quinto segmento por número de aplicaciones corresponde a herramientas digitales de ahorro e inversión. Solamente un 33% de los bancos mexicanos cuenta con al menos una herramienta independiente para ahorrar y/o invertir digitalmente. La institución más representativa del segmento es Grupo Bursátil Mexicano, con tres herramientas digitales de ahorro e inversión. Le siguen Citibanamex, HSBC México, Actinver e InterCam, con dos herramientas cada una.

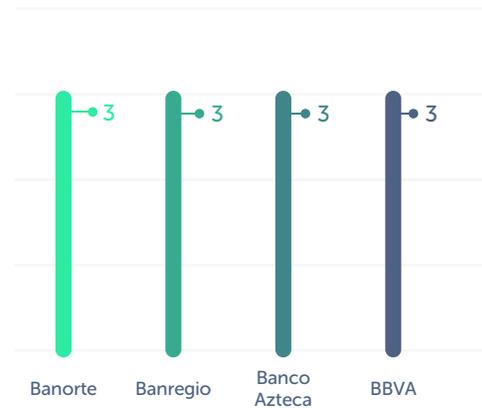
A medida que los neobancos y challenger banks crecen en popularidad, algunas instituciones tradicionales exploran nuevos modelos de Banca cien por cien digital como un camino para evadir la amenaza de desintermediación que ha venido con la actual ola Fintech en LatAm.

En ese sentido, solamente tres instituciones han desarrollado ofertas de nuevos bancos digitales. Citibanamex con Transfer, Banregio con Hey Banco y Santander, que lanzará en México su banco digital Open Bank.

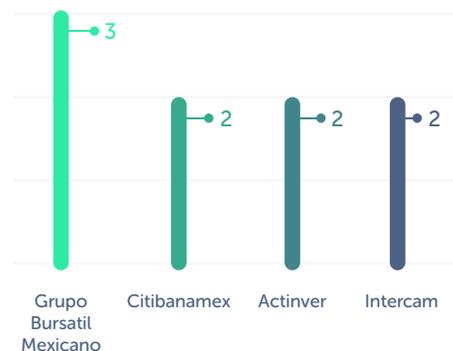
Ranking de entidades con más herramientas de banca móvil



Ranking de entidades con más herramientas de pagos



Ranking de entidades con más herramientas de ahorro e inversión



Conclusiones

Ante la nueva realidad, los planes estratégicos de muchas instituciones financieras alrededor del mundo han quedado obsoletos. En este contexto, son sus canales digitales los que han tomado mayor importancia en los últimos meses, no solo como un canal de distribución, sino también como un elemento indispensable para la continuidad de sus operaciones.

Es momento de que los bancos revisen su estrategia de innovación para evaluar y continuar promoviendo la utilización de sus herramientas digitales. Esto repercutirá en que su base de clientes físicos vaya transformándose en base de clientes digitales, centrándonos en la experiencia de usuario y ampliando la oferta de productos que pueden ser contratados de forma remota.

Al mismo tiempo, en un contexto donde el distanciamiento social está convirtiendo los modelos cien por cien digitales, las empresas Fintech continúan surgiendo con nuevas soluciones tecnológicas, dispuestas a crear colaboraciones

win-win con las instituciones financieras, con el objetivo de crear estrategias y actividades de innovación con resultados reales, medibles y de rápido impacto, centradas en brindar una mejor la experiencia para el usuario final.

Observamos que los tres segmentos más activos en banca digital y con más herramientas son; banca móvil, seguido de banca en línea personal y para empresas, sin embargo, consideramos que el segmento pagos, ahorro e inversión y factores de verificación empiezan a cobrar cada vez más importancia, dado el cambio de comportamiento social frente a la situación actual.

En este contexto, llevan ventaja las instituciones financieras que han hecho de la innovación un pilar de su estrategia, ya que están mejor preparadas para poner en marcha con metodologías ágiles, más y mejores herramientas digitales que puedan ofrecer unos servicios financieros más rápidos, eficientes y cohesionados en la nueva realidad.



Anexo

Los bancos y casas de bolsa incluidos en este análisis son: Santander México, Banorte, BBVA México, Citibanamex, BanBajío, Actinver, CIBanco, Banco Azteca, Banregio, Ve por Más, MULTIVA, Intercam, Scotiabank México, Banca Afirme, Banco Inbursa, Banco INVEX, Banco PagaTodo, BanCoppel, Compartamos Banco, ConSuBanco, HSBC México, American Express México, Banca Mifel, Banco Famsa, Banjercito, Grupo Financiero Monex, Mi Banco Autofin, Accendo Banco, Banco Bancrea, Banco BASE, Banco Finterra, Banco Sabadell México, Bansi, ABC Capital Banco, Banco Forjadores, Fundación Dondé Banco, Kuspit Casa de Bolsa, Grupo Bursatil Mexicano & Vector Casa de Bolsa.

Los autores de las fotografías que ilustran este informe son:

pág. 1, Jonas Leupe on Unsplash

pág 3, Austin Distel on Unsplash

pág 8, Clay Banks on Unsplash



