TENDENCIAS apd

GRUPO DE TRABAJO

ANÁLISIS Y CONCLUSIONES

apd Asociación para el PROGRESO de la DIRECCIÓN
el saber conecta

inmark 40 aniversario

CONTENIDOS

I. Consideraciones Previas

II. Trabajo de Campo: Estudio APD e inmark

III. Grupo de Expertos

I. Consideraciones Previas

Desde el año 1988 la consultora inmark realiza un estudio bienal entre las empresas residentes en España con el objetivo de conocer su comportamiento frente a la oferta financiera. En base a los datos, los bancos fijan sus estrategias comerciales y de marketing hacia este segmento de clientes.

II. Trabajo de Campo: Estudio APD e inmark

APD e inmark han llevado a cabo reuniones con responsables financieros de las empresas con la finalidad de que puedan contar con información amplia de cómo actúan estas en las relaciones que mantienen con los bancos, la cual les pueda servir como referencia para evaluar su propia situación.

Para elaborar esta investigación se han llevado a cabo 2.700 entrevistas (personales en su mayoría) con responsables financieros de empresas que en 2016 facturaron entre 1 y 100 millones de euros y que operan bajo la figura fiscal de sociedad (el universo según la empresa Informa es de 112.899 compañías). El campo se realizó, preferentemente, en el primer cuatrimestre del año 2017.

III. Grupo de Expertos

En esta ocasión, y con objeto de completar el estudio realizado, se ha reunido a un grupo de expertos, a quienes se les han presentado los resultados del análisis para su debate. Estos expertos son:

- Manuel López, CEO de INMARK
- Eduardo Navarro, CEO – Presidente Ejecutivo de SHERPA CAPITAL
- Ramón Fernández-Oliva, Responsable Internacional de AFI ESCUELA DE FINANZAS
- María Marín, Directora Financiera de GATEGOURMET
- Juan Carlos Delrieu, Director de Estrategia y Análisis de AEB
- Stefan Lindemann, Socio Director de MOONFISH
- Julio Manero, Director General de ALVAREZ Y MARSAL
- Carlos Álvarez Díaz de Cerio, Managing Partner de FOSTERFIN VENTURES y Socio Inversor de NETWORK OUTSIGHT
- Amparo de Juan y Francisco García, Responsable Financiero y Socio Director de SNT DIGITAL
- Cristina Mateo Reyzábal, Responsable de empresas Madrid 1 de IBERCAJA

De los resultados del estudio, y como primera conclusión, cabe destacar que la confianza en los bancos ha mejorado notablemente, si bien la reputación sigue siendo un problema para los mismos.

Los diferentes procesos de concentración han motivado que pasemos de una fuerte competencia entre las entidades para captar clientes y convertirse en el banco de referencia de los mismos, a una situación de oligopolio en la que empieza a resultar esencial que las empresas busquen financiación alternativa.

Las entidades financieras se orientan, cada vez más, hacia el mundo digital, "invitando" a sus clientes a operar, casi de forma exclusiva, por canales alternativos (móvil, cajeros, ordenador…).

Se observa que el factor principal de atracción de nuevos clientes y de fidelización de los ya existentes, es el "precio". No parece haber calado una de las principales consecuencias de la crisis, la reducción de la financiación por parte de las entidades financieras (este hecho ha supuesto serios problemas para la continuidad de muchas empresas).

Nuestros expertos destacaron durante el debate que la situación de oligopolio sobrevenida durante la crisis -y que probablemente se estrechará aún más con nuevos procesos de concentración-, no ha supuesto que las empresas hayan buscado financiación alternativa.

Explican además que esto puede responder a que ésta es más cara que la financiación tradicional (y, como se destaca en el estudio, el precio es la variable más mencionada por los responsables financieros a la hora de elegir un banco como referencia principal).

No obstante, la búsqueda de nuestras alternativas de financiación no se ha visto incrementada,

- ni por incremento en los plazos de estudio y concesión de los bancos en el análisis de operaciones de riegos.
- ni por la complejidad para éstos de algunas operaciones.
- ni por el endurecimiento de las condiciones establecidas en la aprobación de nuevas operaciones (plazos cortos, garantías, compensaciones…).
- ni por el interés por parte de las empresas de mantener un *pool* bancario que el proceso de concentración de entidades cada vez dificulta más.

La existencia de un estándar a la hora de autentificarse, y durante la confirmación de las operaciones, facilitaría un mayor uso de estas herramientas. En el estado actual, cada banco dispone de un sistema diferente de entrada y validación de las operaciones, con contraseñas "difíciles" de recordar, que empeora en la medida que se es cliente de varios bancos.

Un estándar referido a la forma de autentificarse, confirmar operaciones, compatibilidades de navegadores… no implica que todas las plataformas permitan llevar a cabo la misma operativa y de la misma manera. Es evidente que el elemento diferencial estará en lo que cada una permita y en cómo lo permita.

Se destacó durante el debate la existencia de un portfolio global en España de 116 servicios diferentes que ofrecen las entidades financieras a las empresas. Es de los más grandes de Europa. Sin embargo, y a pesar de la profundidad y el esfuerzo de las entidades en atender las necesidades de sus clientes, éstos prefieren que los bancos les ofrezcan más soluciones que servicios.

Esta carencia está llevando a la veloz aparición de *Fintech*, que están tratando de ocupar el espacio que dejan vacío los bancos, ofreciendo nuevas soluciones.

La penetración de estas empresas es aún hoy pequeña, con un nivel de inversión total de unos 300 M€ anuales (sólo uno de los grandes bancos invierte en Innovación unos 1.000 M€). Algunos bancos están comprando Fintech con el objetivo de evitar largos procesos de innovación. Las entidades financieras deben estar pendientes de un fenómeno que va a más.

Reflexionó también el grupo de trabajo sobre la petición que la sociedad hace a menudo a las entidades financieras para facilitar determinadas operativas. Por ejemplo, ayudar a acortar los plazos de pagos a proveedores. Sin embargo, y a pesar

de ello, las empresas (y los particulares) se resisten a pagar comisiones, que son el precio por facilitar determinadas operativas.

Se percibe como un problema creciente la demanda de control de cada vez más aspectos de la operativa, lo que se identifica con el término "compliance". La presencia de expertos jurídicos en los bancos es cada vez mayor. Las necesidades de información de reguladores, administración en general, son cada vez mayores. Quizás el análisis de riesgo debería modificarse con menos requisitos legales que ocupan mucho tiempo y recursos a las entidades financieras.

Se habla sobre la necesidad de cambiar el modelo de negocio. Europa exige a España un cambio en el mismo. Cambio que no ha sido posible como consecuencia de la crisis. Concentraciones, cambio de modelo de negocio, la oficina del futuro, transformación digital… Las entidades financieras están en medio de una tormenta de difícil resolución por el momento.

Y, como no podía ser de otra forma, se habló del *blockchain* y la transformación que puede suponer para la seguridad de las transacciones, donde algunos bancos ya están trabajando de manera seria, así como de las nuevas monedas, tipo *bitcoin*, cuya potencial aceptación por los bancos centrales podría suponer un serio revés para los bancos.

En conclusión, las empresas, que acuden y se quedan en los bancos básicamente por el precio, reclaman a éstos soluciones en lugar de servicios, un análisis de riesgo más rápido y menos estricto, y una oferta digital que facilite el autoservicio con sistemas de acceso y operativa estándar.

Por su parte, las entidades financieras han de estar pendientes de los riesgos que suponen la financiación alternativa, las *Fintech*, las monedas alternativas y la necesidad de cambiar de modelo de negocio.