

RAPIDEZ, FACILIDAD Y EFICACIA SON LAS CLAVES
DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN PERSONAL (PFM)

GESTIÓN DE FINANZAS

01 El despegue de la
Gestión Financiera
Personal (PFM)

02 La relación entre la
banca y las
herramientas de
gestión financiera

03 ENTREVISTA
Lupina Iturriaga
(Fintonic)

04 Plataformas para
controlar las finanzas
desde el móvil

05 INFOGRAFÍA
Gestión de finanzas
en el móvil

FINTECH SERIE BY [innovation edge](#)



01

El despegue de la Gestión Financiera Personal (PFM)

El [mundo financiero](#) afronta el reto de los usuarios que demandan gestionar sus finanzas en el móvil. De forma fácil, rápida y [muy eficiente](#) (🐦).





Las herramientas de Gestión Financiera Personal (PFM en sus siglas en inglés) permiten ver en el móvil todas las cuentas, transferencias, movimientos o facturas para seguir el día a día financiero con lupa. Facilitan la vida a los usuarios que pueden consultar en una misma aplicación y en la misma pantalla los

movimientos de las tarjetas y las cuentas de diferentes bancos. Aunque no todo fue tan fácil como ahora. "Echando la vista atrás en lo que respecta a **PFM**, los únicos usuarios que realmente utilizaban esas herramientas fueron los incondicionales. No tenían un uso intuitivo ni amigable. En realidad, el

mercado potencial para estos productos era limitado y la tarea muy pesada y nada divertida". De esta forma define **Rick Claypoole**, director de Cadence Bank, los tradicionales programas de gestión de finanzas personales en el estudio *Why Traditional PFM Is Dead*.

Al gestionar sus finanzas en el ordenador a través de su banco, [el estudio resalta](#) que el usuario se tiene que enfrentar a varios problemas: la información está escondida o muy poco visible, en el fondo de una pestaña y limitada a una única cuenta. Algunas de las operaciones que quiere realizar conllevan demasiado trabajo o son imposibles y hay que acudir a una sucursal.

Desde el punto de vista estético, las webs están lastradas [por el diseño \(f \)](#).





Los usuarios, destaca **Dan Makoski**, vicepresidente de VP Design from Capital One, tienen “una necesidad abrumadora de novedades tecnológicas e ideas imaginativas en el mundo de las finanzas pero el compromiso de las corporaciones suele limitarse a la ganancia de dinero”.

Muchos bancos y cajas han intentado proporcionar valor a los titulares de cuentas ofreciendo diferentes *softwares* de gestión financiera personal y convencional.

Desafortunadamente, la mayoría de las veces esos intentos han fracasado al no estar a la altura de las [expectativas \(in\)](#).

Los bancos están cada vez más enfocados en la industria

digital: los grandes están gastando más de 500 millones de dólares al año únicamente en lo que respecta a “tecnología móvil” y la inversión “*Fintech*” mundial creció un 201% entre 2013 y 2014- y son conscientes de que la mejor manera para que las instituciones financieras crezcan radica en otorgarle un valor extraordinario a los titulares de sus cuentas, empoderarles.

En Estados Unidos, **Accenture** señala que el 67% de la generación *millennial* “están interesados en que su banco les proporcione herramientas y servicios que les ayuden a crear y supervisar sus fondos”. **Forrester Research** añade que en la administración del dinero digital es esencial “reunir la lealtad de los clientes jóvenes”.

Ventajas de las PFM

Los consumidores no quieren tener que darse de alta en cinco webs diferentes para descubrir cuál es el estado de sus finanzas. **Celent Research** destaca que el 75% de los titulares de cuentas evaluaron como “altamente valioso” poder ver **todas sus finanzas en una única aplicación móvil**, más incluso que las transferencias, por ejemplo.

Para que la administración digital del dinero sea eficaz, es necesario que todas las cuentas de un usuario -aunque sean de diferentes bancos- se muestren en su aplicación.

Para acercarse a estos clientes, las PFM digitales tienen que reunir las características siguientes:

1. Totalmente integrado en la experiencia digital bancaria.
2. Permitir agregar datos desde múltiples fuentes.
3. Claridad y clasificación de las transacciones.
4. Instantánea y sin esfuerzo, que requiera poco o ningún trabajo para el usuario.
5. Diseño imaginativo y agradable.



Oracle Financial Services

señala que "para sobresalir, un banco no debe ser un mero cuerpo transaccional; sino que debe buscar los límites en los servicios que presta".

Y para destacar necesitan convertirse en una especie de 'gurú' financiero personal para sus clientes; prestando asesoramiento y orientación a través de una pantalla táctil.

Why Traditional PFM Is Dead

incide en que los consumidores no quieren una tecnología que les haga trabajar.

Por ello la gestión financiera debe analizar los datos históricos y permitir a los usuarios tener toda la información a golpe de clic. Y lo quieren en su móvil. "Verlo y hacerlo" es la frase que utiliza Mark Schwanhauser, director de Javelin Strategy &

Research para referirse a la necesidad de los clientes.

No quieren perder tiempo en la web ni bucear en gráficos complejos. Buscan ideas concisas y claras para rastrear sus finanzas y poder **tomar decisiones rápidamente**.

Quieren asesoramiento pero sin complicarse la vida y sin perder un minuto de tiempo.





Las PFM están llegando aunque todavía los bancos y las plataformas de gestión de finanzas tiene mucho camino por delante.

En Estados Unidos, el 82% de los consumidores afirma que controla de alguna manera sus finanzas.

Pero el 54% de los consumidores solo lo hace a través de lápiz y papel o confiando en su propia memoria. Acercarse a ellos tecnológicamente es el reto de la industria financiera.

02

La relación entre la banca y las herramientas de gestión financiera personal

Las herramientas PFM tienen que priorizar los deseos y necesidades del consumidor por delante del negocio bancario para [tener éxito](#) (🐦).



Cuando la gestión financiera personal (PFM) comenzó a tejer su camino en la industria bancaria, tanto los consumidores como las propias instituciones financieras se mostraron escépticos.

Los consumidores no acababan de entender y de confiar en este nuevo servicio, mientras que los bancos y cajas de crédito se esforzaron por encontrar la forma de ajustar estas herramientas a sus productos y hacerlas atractivas al consumidor.

Las herramientas PFM nacieron con el objetivo de presentar las cuentas, el saldo o las operaciones financieras

en el lenguaje del cliente.

El estudio [Financial Services del BBVA](#) añade que las herramientas de Gestión Financiera Personal ayudan a los consumidores a seguir, clasificar, informarse y gestionar sus finanzas personales.

La banca basada en la gestión de finanzas personales supone una **evolución de la entidad tradicional *online***, ahora que la PFM no bancaria se está convirtiendo en una amenaza competitiva cada vez mayor para las soluciones financieras ().



Unas herramientas que tardaron en despegar aunque hoy en día casi todos los aspectos de la vida financiera de los consumidores han migrado a los canales digitales. La gente busca herramientas PFM *online* para estar al día en el campo de las finanzas.

"La cuestión es que las personas necesitan consejo, pero no buscan consejo", señala en The [Financial Brand](#) Rita Sly, gerente de canales en ATB Financial, un banco regional canadiense que lanzó su herramienta de PFM **TrackIt de MX**. Rita hace hincapié en que cuando la gente está familiarizada con una sucursal, es relativamente sencillo

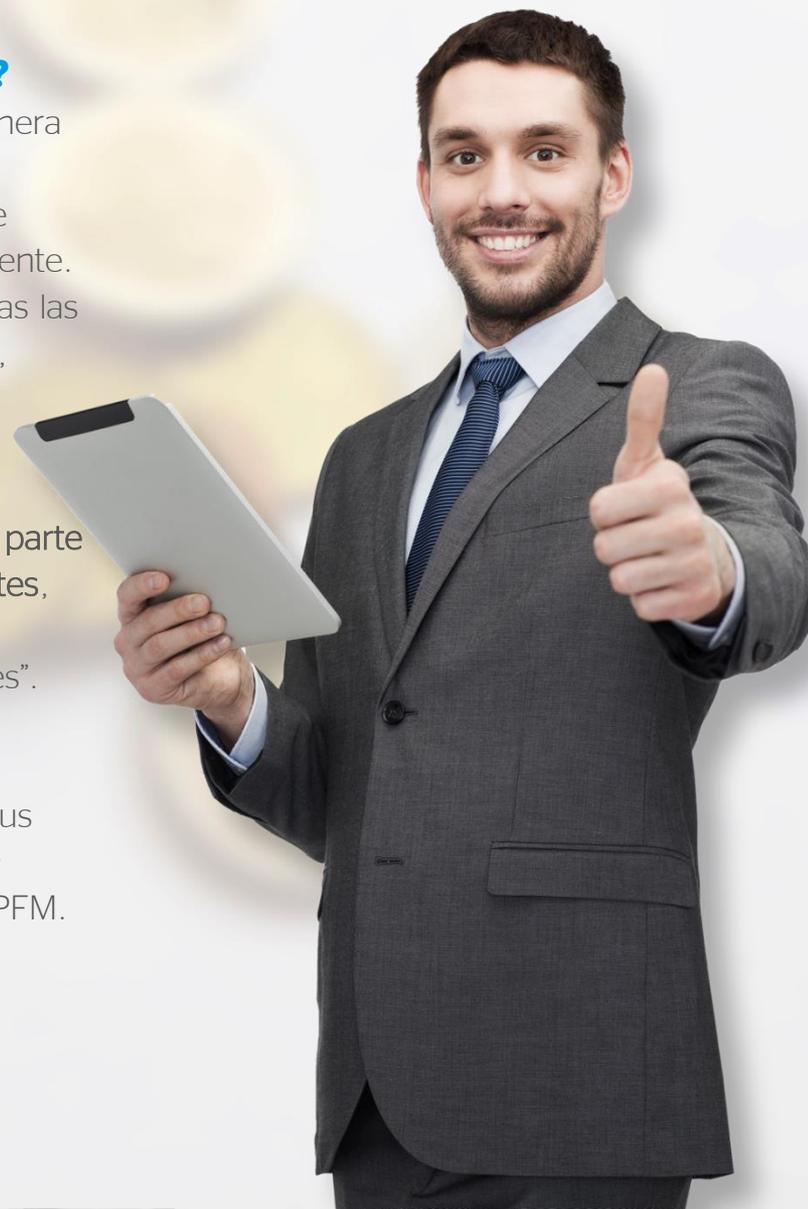
conectarles con un gestor personal.

¿Dónde está la clave?

"Dar consejo de una manera que se adapte de forma natural a los patrones de comportamiento de la gente. Ahí está el reto para todas las instituciones financieras", añade Sly.

"Si no aprovechamos la tecnología para que sea parte del día a día de los clientes, estamos perdiendo la oportunidad de ayudarles".

Rita Sly logró en seis meses que el 46% de sus clientes de banca *online* adoptaran su producto PFM.





Nate Gardner, vicepresidente ejecutivo de servicios al cliente en MX, la firma *Fintech* que está detrás de la solución PFM de ATB, dice que su compañía quería hacer borrón y cuenta nueva y reinventar la categoría. "Básicamente tiramos a la basura el concepto tradicional de PFM. Ese concepto consistía en "Aquí tenemos una gestión financiera personal, pase por caja y siga adelante..."

sustituyéndolo por un nuevo concepto: la gestión del **dinero debe ser una parte clave de la experiencia bancaria** a través de todos los canales. "La filosofía PFM de Gardner es bastante sencilla. Cree que una buena solución PFM debe hacer el trabajo pesado para hacer **la vida más fácil a los usuarios ()**. **f** Así que el equipo de desarrollo de MX se centró en un componente crítico en la

experiencia de los consumidores: asegurar que las transacciones de los usuarios se clasificaban de forma automática con una precisión exacta. Suena simple pero Gardner asegura que este es, ni más ni menos, el truco para que el cliente valore las herramientas PFM. "Esto permite que sea increíblemente fácil para los usuarios **gestionar su dinero**", remacha.

La clave para la innovación

Ir un paso por delante es la obsesión de ATB para **fidelizar a sus clientes**. "Hay tanta innovación en el mercado en torno a los servicios financieros, que debemos estar buscando activamente lo que está en el horizonte, lo que vendrá", declaran desde ATB.

Para explorar las innovaciones dentro de la industria y descubrir a las amenazas "disruptivas" a las que se enfrenta su banco, ATB Financial creó el **Grupo Emerge**.

Es un grupo de expertos que investigó desde el *crowdfunding* hasta los planes de ahorro "colaborativos", y

también las herramientas PFM.

Curiosamente, no las vio como una amenaza para los bancos. Las herramientas PFM no era una tecnología prevaeciente en Canadá en aquel momento pues había solo un banco en el país proporcionando estos servicios y otro más adentrándose en el mercado.

Vieron que existía un hueco y se lanzaron: "Estamos aquí para hacer que la banca sea un poco mejor para la gente y hacerle la vida más fácil, y esta era la herramienta que necesitábamos para hacerlo posible", concluye Sly.

El estudio del BBVA incide: "Las herramientas PFM pueden transformar potencialmente la

experiencia del consumidor, toda vez que están motivadas por los deseos y necesidades del consumidor, más que por las prioridades del negocio bancario".

"La gente quiere aprender a gestionar mejor sus vidas, no sus finanzas". Y aconseja para tener éxito: "Añadir capacidades sociales al identificar sitios sociales importantes para los consumidores (y no solo los que el banco decide patrocinar)".

Más que una herramienta puramente económica, para que la gestión financiera personal tenga éxito acercarse a la psicología del cliente es lo que parece vital.

03/ENTREVISTA

“No queremos competir con los bancos, buscamos organizar la economía doméstica”

Lupina Iturriaga es la fundadora y directora general de [Fintonic](#) ([🐦](#)), una de las apps punteras en la gestión de finanzas personales (PFM).



¿Cómo define [Fintonic](#)?

Es una aplicación móvil para ver en tu pantalla las operaciones de tus bancos y tarjetas. Se organiza todo por categorías: lo que te gastas en supermercados, restaurante, móvil, gasolina, niños... El usuario no tiene que hacer absolutamente nada en toda esta organización automática. La *app* permite ver todo los extractos del banco y cuadrar las cuentas. El proceso es muy simple y muy sencillo. La *app* avisa si hay un banco que te cobra más que otro, si estás al descubierto, si tu seguro va a vencer, si existe una bolsa de cobros erróneos o duplicados... Avisa de todo ello con más de 50 alertas.

¿Qué es lo más importante para el usuario?

Para el usuario lo más importante es saber dónde está el dinero, ocho de cada 10 familias no saben dónde se le va y este sistema de alertas les permite, con independencia de cualquier entidad, recibir con transparencia toda la [información \(in\)](#).

Es muy importante que los usuarios tengan la información, que sea suya para tomar las mejores decisiones tanto en productos financieros como en otros servicios.

¿La aplicación utiliza todo el historial del usuario?

No, cuando empiezas se remonta 12 meses que es la información que facilita normalmente el banco. Una vez que eres usuario, tienes tu historial guardado ya para siempre. A través del buscador puedes mirar, por ejemplo, los gastos que hiciste en Navidad hace tres años. Te permite una gestión más ágil de tu economía doméstica, de tu día a día.



¿Este servicio está dirigido preferiblemente a los *millennia*?

No, está dirigido a todo el mundo que tenía banca *online*. Hay gente mayor que se ha interesado, hay de todo tipo, hasta personas de 70 años.

¿No existe ningún recelo ante este tipo de herramientas?

Nosotros tenemos más de 350.000 usuarios. Al principio hubo algo de recelo aunque ahora mismo hay muchísima confianza. En Estados Unidos más de 20 millones de personas utilizan estas herramientas. Es algo que ayuda en el día a día y al ser algo tan útil y gracias al boca a boca se ha roto la desconfianza de los primeros tiempos.



Los usuarios se han lanzado a optimizar mejor su dinero.

¿Son una amenaza para la banca *online*?

No. No tenemos nada que ver. No somos un banco, no tenemos balance y somos complementarios. En tu banco, el usuario realiza transferencias o le dan su hipoteca. En Fintonic ve esa información organizada, con una usabilidad muy buena. Además de la organización, también va a recibir recomendaciones con

alternativas posibles. O te va a alertar de cuál es la entidad que más cobra comisiones. Es un servicio complementario. No dejas de tener un banco, de hecho para nosotros el cliente es el banco. Ofrecemos los productos del banco, les decimos a los clientes de Fintonic si existe una cuenta interesante a los que cumplen el perfil y les interesa. Somos una plataforma que quiere ofrecer al usuario poner en valor sus productos financieros y otros servicios.

¿Los bancos van a apostar por este tipo de plataformas?

Creo que todos vamos a evolucionar hacia lo que el usuario quiera. Los bancos y nosotros. El cliente quiere acceder de forma más sencilla a sus productos, a la contratación de servicios de forma ágil y que se pueda hacer 100% con el móvil.

¿Qué es lo que más les interesa a sus usuarios?

No hay una persona idéntica. Unos se fijan más en las alertas, otros en los presupuestos... Los usuarios nos piden muchas cosas pero

ninguna destaca por encima de otra. Intentamos mirar un paso más allá. Dentro de poco Fintonic no va a tener nada que ver con el actual, se va a cambiar completamente su *look and feel*. Nuestro trabajo es que toda la información se comprenda y que la economía doméstica se entienda. Es nuestro foco. Un banco tiene más focos: balance, productos, cobros... Nuestro objetivo es otro: presentar la información de una forma muy sencilla y dar las mejores recomendaciones y alertas posibles ().





04

Plataformas para controlar las finanzas desde el móvil

Un [paseo](#) () por algunos de los programas de gestión de finanzas personales (PFM).

Mint

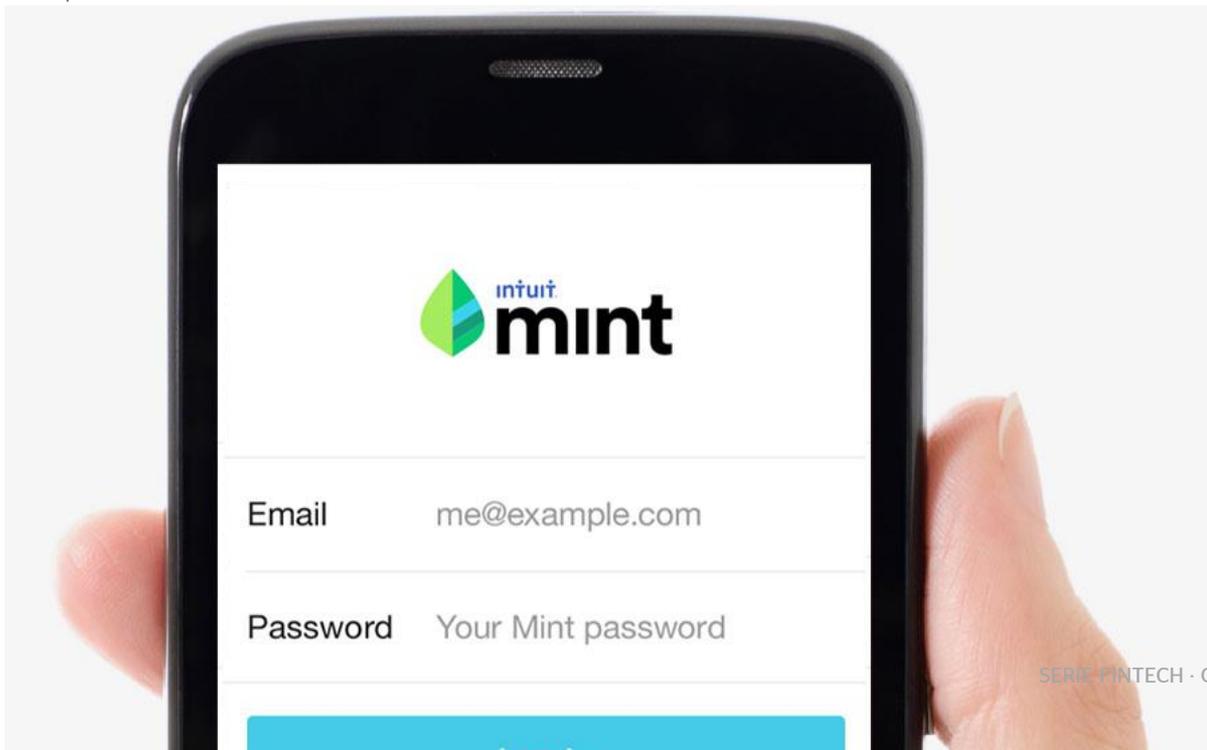
Mint recopila todas las cuentas bancarias en una única plataforma. Esta *app* permite ver todo el dinero y hacia dónde se mueve.

Cuentas bancarias, tarjetas de crédito y de débito están sincronizadas en Mint. Se puede controlar los

movimientos de las tarjetas de crédito, los gastos, el dinero en efectivo, los ingresos y el patrimonio neto a lo largo del tiempo.

También recuerda las facturas pendientes y aconseja sobre cómo ahorrar.

Un grupo de asesores también **está disponible para estudiar alguna meta financiera que el cliente necesite** -pagar deudas, elaborar un presupuesto, realizar una compra...- Otra de las características es que tiene una función automática de clasificación por categoría. Por ello, cuando un pago se realiza en un restaurante se clasifica en la sección de alimentos. Todos los datos agregados a la cuenta se pueden mostrar en gráficos o tablas para ilustrar mejor y de forma más clara la situación financiera. Es una de las aplicaciones pioneras y una de las más descargadas. Gratis, funciona con los sistemas operativos: iOS y Android.





Yodlee

En agosto, el proveedor de soluciones financieras **Investnet** anunciaba la compra de la empresa de tecnología y agregación de datos financieros **Yodlee** por 590 millones de dólares. Es una compañía fundada en 1999, líder en Estados Unidos, y capaz de extraer y clasificar las transacciones

registradas en las cuentas y analizar más de 12.000 fuentes diferentes.

Su plataforma en la nube permite a los usuarios ver sus movimientos de tarjetas de crédito, cuentas bancarias e inversiones en un solo sitio. La compañía ofrece sus servicios a más de 850

empresas, entre ellas 11 de los 20 mayores bancos de Estados Unidos y cientos de compañías de servicios de [Internet \(f\)](#).

Su tecnología ha sido durante mucho tiempo el corazón de las mayores plataformas de gestión de las finanzas personales.

MoneyWiz

Aplicación de pago. Se adapta a las necesidades del cliente, que puede configurar sus cuentas para obtener recordatorios del pago de facturas.

Está disponible en múltiples plataformas y dispositivos. Las entradas de gastos e ingresos desde el móvil se gestionan desde una nube, SYNCbits que permite almacenar todos los datos de forma local en cada dispositivo, por lo que es fácilmente accesible, incluso cuando no se está conectado. Se sincronizan los datos al instante, de forma automática y segura.

Permite importar archivos CSV, QIF, OFX, QFX o archivos MT940. Otra de las características es que se puede conectar la aplicación a la cuenta bancaria o de PayPal, para que todos los datos de las transacciones se importen automáticamente al gestor personal.

La aplicación no tiene la capacidad para realizar transferencias, no se puede hacer nada con el dinero más que analizar los movimientos.

Sí permite operar en cualquier divisa, con una conversión simultánea de todos los saldos [a esta \(in\)](#).





Fintonic

A través de un único pantallazo, se puede consultar toda la información relacionada con las cuentas bancarias, organizar los gastos e ingresos y notificar todos los movimientos, descubiertos o cobros de comisiones.

[Fintonic](#) compara los gastos del cliente y, por ejemplo, es capaz de dar información sobre un seguro más barato que el que acaba de pagar.

Agrega y visualiza los datos para **anticiparse a los gastos** y, de esta forma, controlar la economía doméstica.

05/INFOGRAFÍA

Gestión de finanzas Personales en el móvil

Los usuarios quieren gestionar sus finanzas en el móvil, de forma fácil, rápida y muy eficiente.



 [Compartir en Pinterest](#)

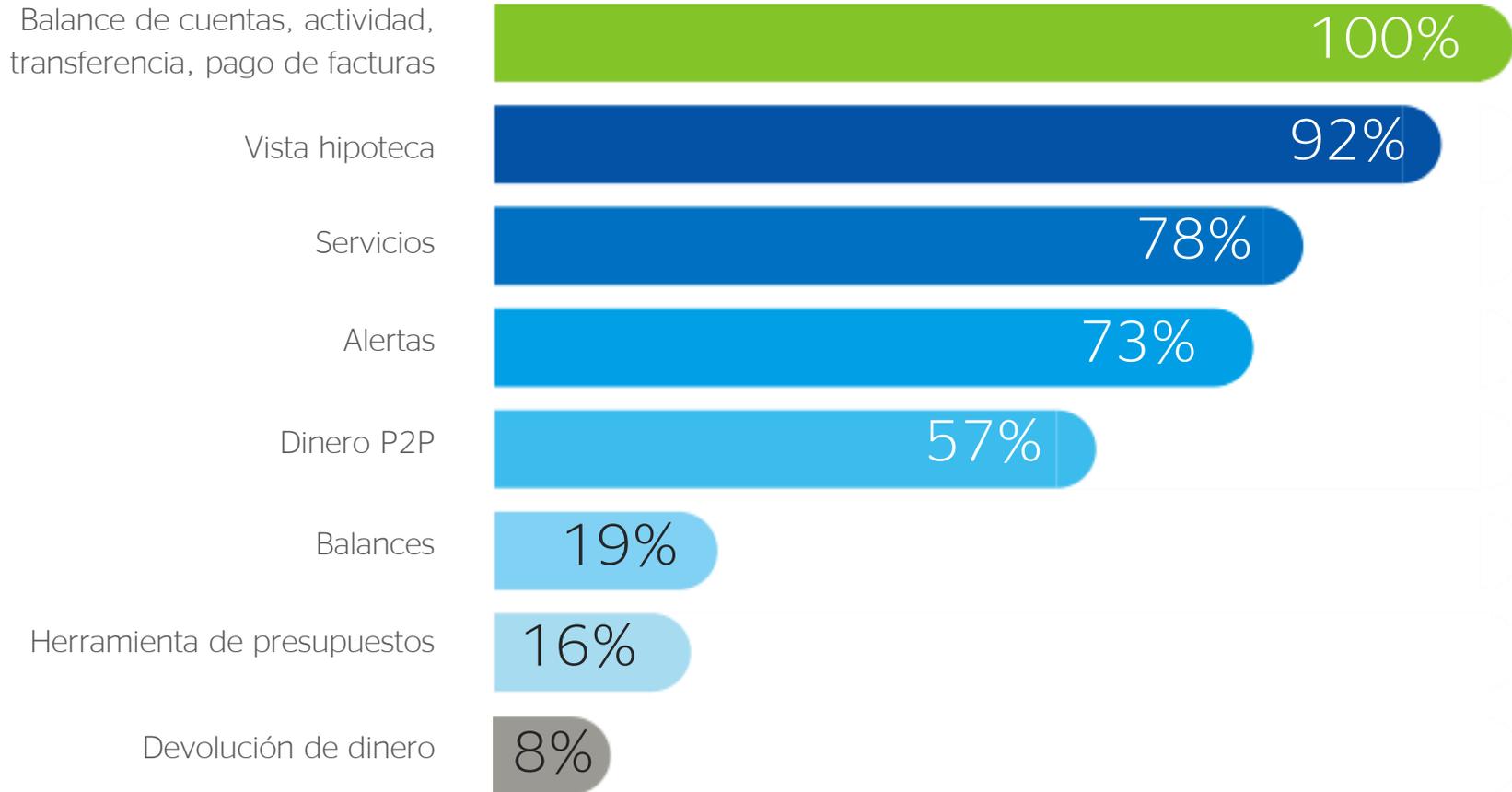


Gestión de finanzas personales en el móvil

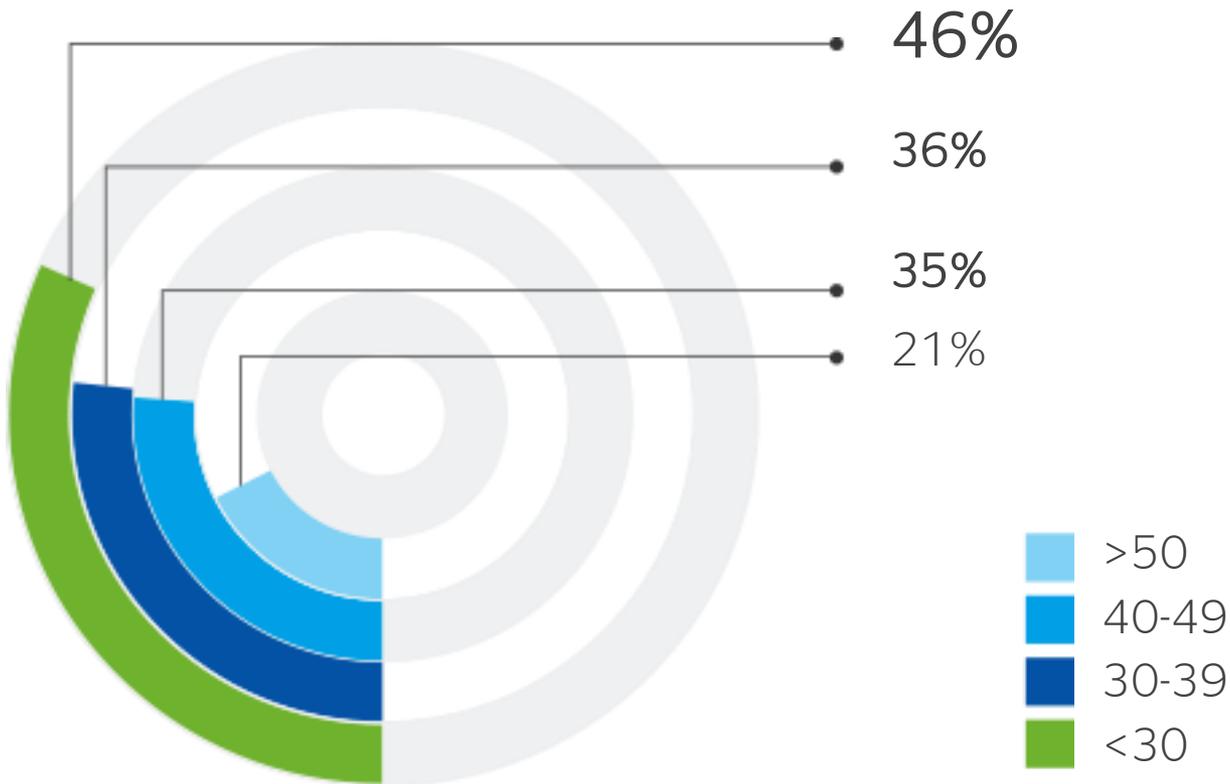
- Totalmente integrado en la experiencia digital bancaria.
- Permite agregar desde múltiples fuentes hasta consultar cuentas de bancos.
- Claridad y clasificación de las transacciones.
- Instantánea y sin esfuerzo, requiere poco o ningún trabajo para el usuario.
- Diseño imaginativo y agradable.



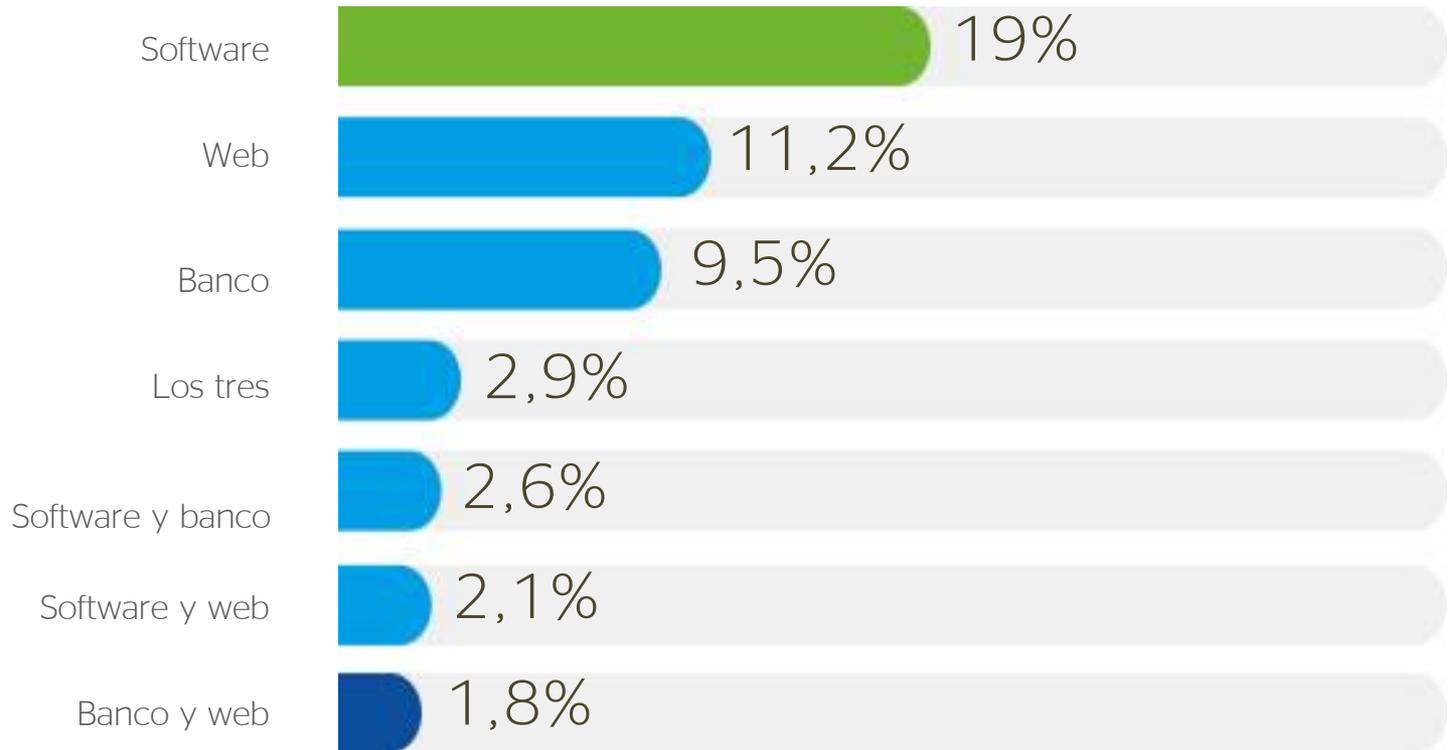
Uso de las APP



Edad de los consumidores de herramientas PFM



Uso de herramientas PFM





SERIE FINTECH BY innovation edge

BBVA Innovation Center crea la **Serie Fintech By Innovation Edge** para mantenerte informado de las tendencias más punteras en innovación financiera con sus claves, análisis, casos de éxitos, entrevistas a expertos e infografías para visualizar los datos que describen cada una de estas tendencias.

compartir



ANTERIORES NÚMEROS



Un nuevo modelo de pago: la revolución de los monederos virtuales



Los 'Robo Advisors' entran en escena



Fidelizar y atraer a clientes a través de las redes sociales



La bancarización como instrumento para impulsar el desarrollo en muchos países

síguenos:



Regístrate
para estar al día
de las últimas
tendencias

BBVA

INNOVATION CENTER

centrodeinnovacionbbva.com

Innovation
edge

centrodeinnovacionbbva.com/innovation-edge



BBVA no se hace responsable de las opiniones publicadas en este documento.