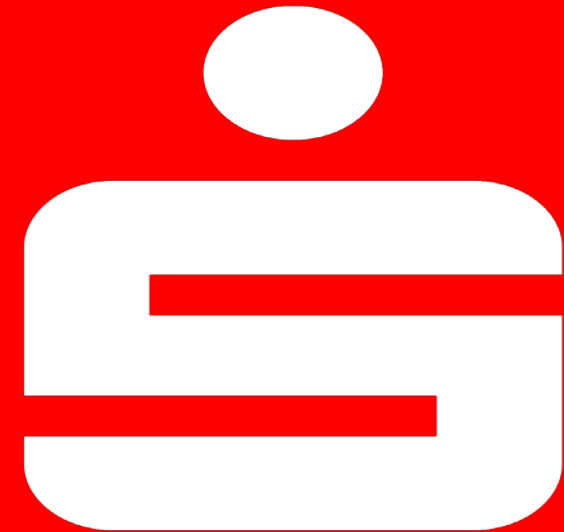


# Inclusión financiera y digitalización

Experiencias y estado actual de Alemania

Niclaus Bergmann  
22 de agosto de 2019



# Contexto

## Las Sparkassen son el núm. 1 en el negocio bancario en Alemania:

- Créditos a empresas: 420,000 mill. de euros  
Cuota de mercado: 30%
- Créditos a particulares: 348,000 mill. de euros  
Cuota de mercado: 32%
- Depósitos de clientes: 950,000 mill. de euros

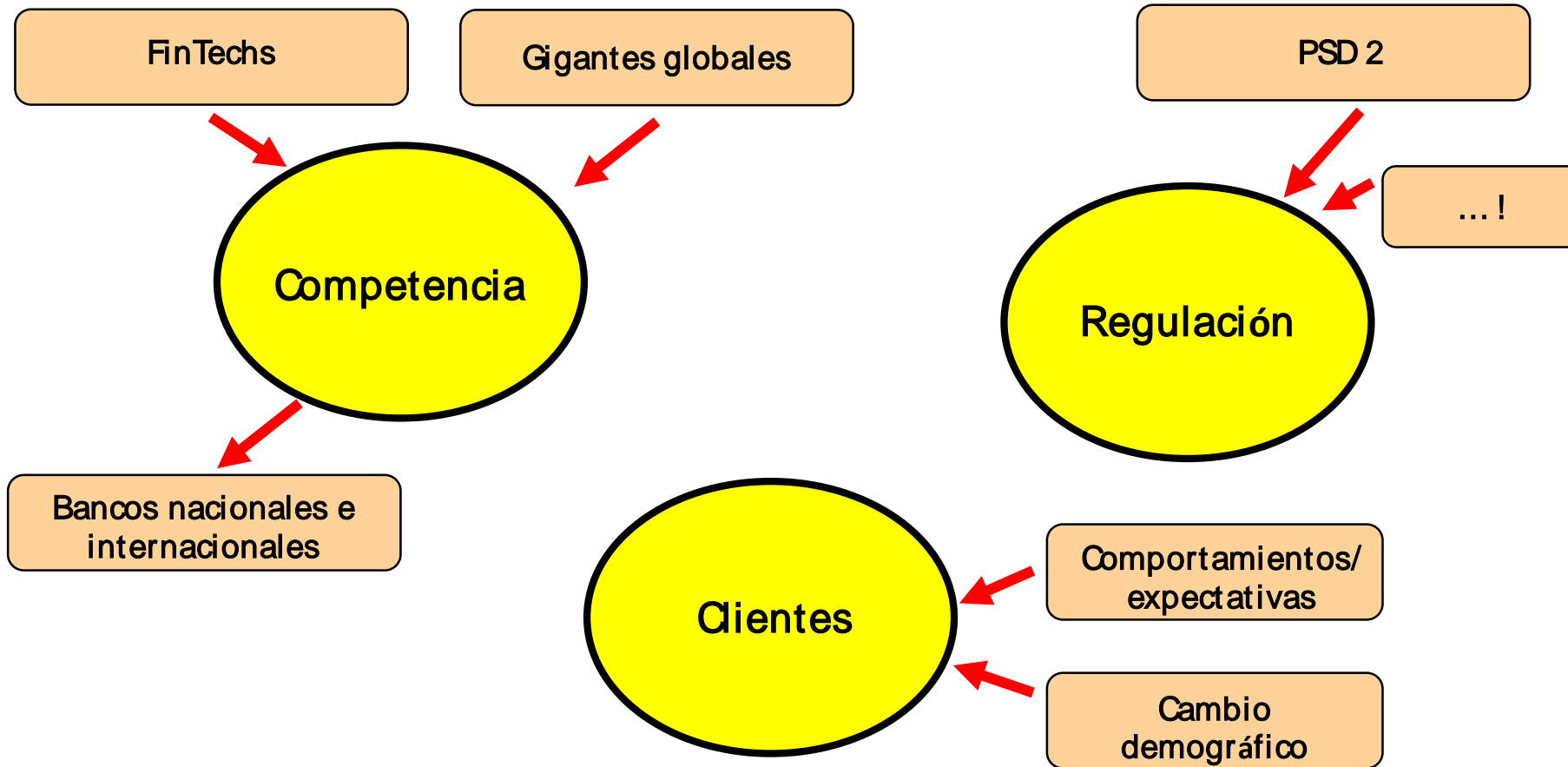
## Las Sparkassen están presentes en todas partes:

- Sparkassen: 384
- Sucursales: 9,383 (+3,638 sin personal)
- Empleados: 209,500

## Las Sparkassen son sólidas financieramente:

- Resultado 2018 (después de impuestos):  
2,200 millones de euros
- Capital propio: 123,000 mill. de euros (17.6%)
- Ratio costo/beneficios: 68%

# Retos



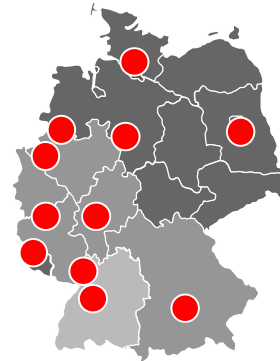
Pregunta: Como líderes del mercado con la mayor red de sucursales, ¿cómo reaccionan las Sparkassen ante estos retos?

# Soluciones

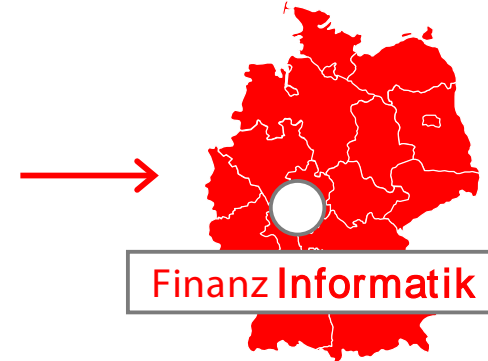
- 1. Centrarse en el cliente:**  
El cliente decide cómo quiere hacer sus operaciones bancarias: en la sucursal, en cajeros automáticos, por internet, por teléfono, con la app del smartphone, etc.
- 2. Modelo híbrido:**  
La Sparkasse ofrece a los clientes una combinación de puntos de contacto fijos, móviles y digitales.
- 3. Centralizada y descentralizada:**  
La Sparkasse individual se mantiene independiente y cercana a los clientes. Al mismo tiempo, se desarrollan soluciones digitales de forma centralizada, por parte de todas las Sparkassen en conjunto (generalmente, por empresas en común).
- 4. Reacciones rápidas:**  
Las Sparkassen intentan reaccionar siempre rápidamente a las nuevas ofertas y también desarrollar innovaciones por sí mismas.

## Consolidación de los proveedores de servicios de TI

Once proveedores de TI hasta 1998



Un proveedor de TI desde el 01/01/2008



Mediante la consolidación en un solo proveedor de TI, se logró:

- Homogeneizar y ampliar el soporte TI para las ventas.
- La realización de economías de escala y la mayor reducción de los costos de TI.
- Incrementar la eficiencia.
- Hacer factibles las innovaciones.
- ...

**¡Una infraestructura TI central y unificada es el requisito previo para el éxito digital!**

# Ofertas y productos digitales de las Sparkassen

**S-App**  
Más de 20 mill.  
de descargas,  
más de 7 mill. de  
usuarios activos

**Banca en línea**  
98% de las cuentas  
son utilizables  
digitalmente, 20 mill.  
de usuarios activos

**Kwitt**  
Pagos móviles P2P  
1.4 mill. usuarios activos,  
1 mill. de transferencias  
en la primera mitad  
de 2019

**Buzón  
electrónico**  
19 mill. de clientes lo  
usan para  
comunicarse con la  
Sparkasse

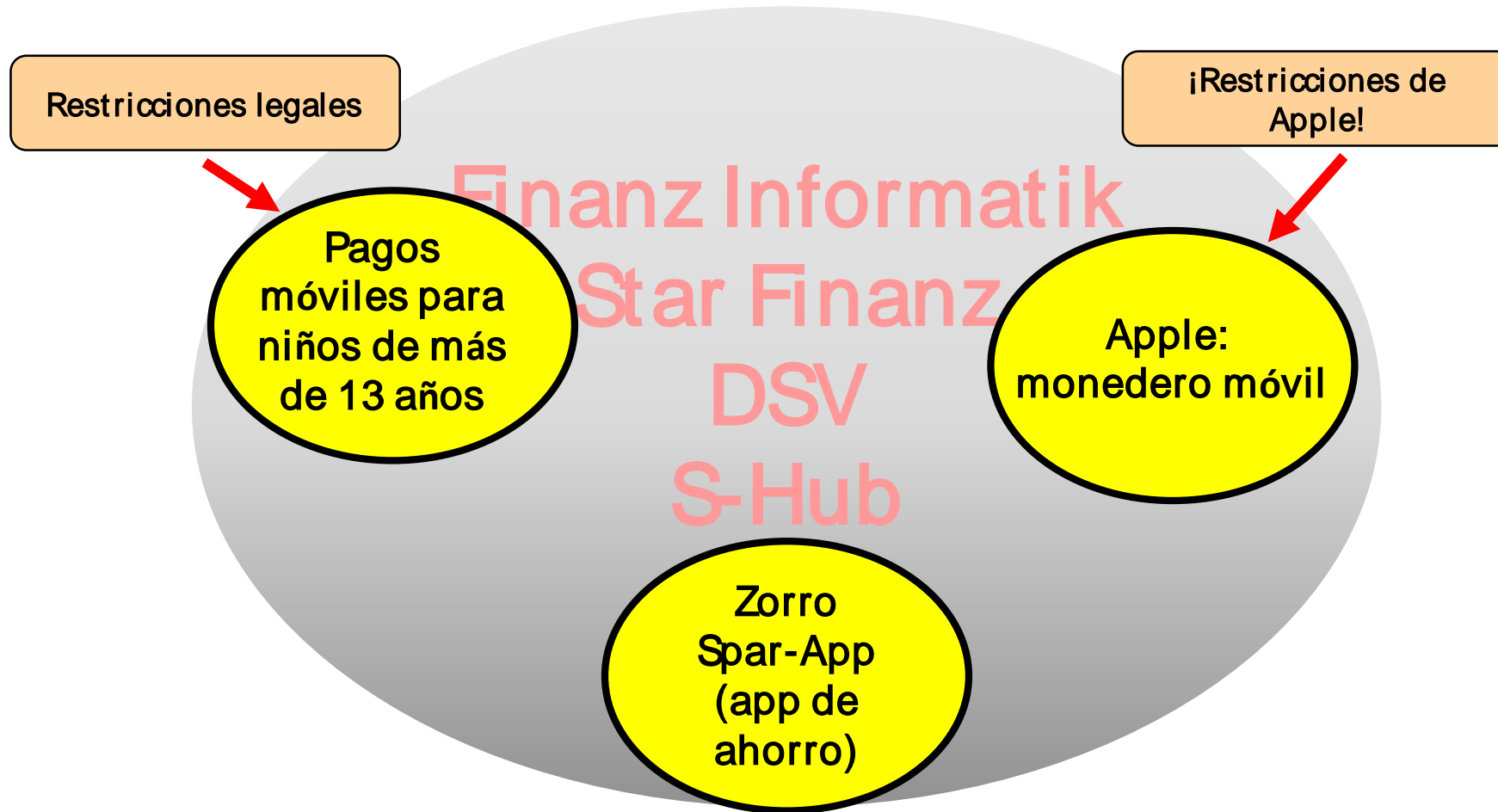
**Tarjetas NFC**  
45 mill. de tarjetas de  
débito (97%)  
compatibles con NFC.  
Android: 600,000 usuarios  
de monedero móvil

Pagos sin contacto

Mayo de 2019: 53 mill. de  
transacciones (30%)

**Conclusión: ¡Las Sparkassen también son líderes del mercado en el  
ámbito digital!**

# Productos en planeación



Centrado en el cliente. Fácil de usar. Innovador.

# S-HUB: TEMAS

22 TEMAS  
EN TOTAL

