

El acelerado crecimiento de los neobancos y su lucha por ganarles espacio en el mercado a los bancos tradicionales

No tienen sucursales, son completamente digitales y a menudo ofrecen tarifas más bajas por sus servicios: los neobancos son instituciones financieras que operan exclusivamente *online*, a través de aplicaciones móviles y sitios web.

En América Latina, además, los neobancos han llegado a mercados desatendidos por la banca tradicional gracias a un acceso sin complicaciones y la generalización de las apps en el celular.

Y aunque comenzaron ofreciendo los servicios más básicos - depósitos, retiros y tarjetas de pago-, poco a poco han ido especializándose en negocios sobre los que la banca tradicional tenía un férreo control.

Hace unos años era impensable invertir en fondos de inversión o acciones de una compañía sin pasar por la plataforma de un gran banco. Menos todavía comprar bitcoin o alguna otra criptomoneda. Las pequeñas empresas no tenían muchas opciones si necesitaban crédito.

Ahora los llamados neobancos están desafiando rápidamente a la banca tradicional y arañando cada vez más clientes con su simplicidad y rapidez.

Según la consultora global Simon Kucher & Partners en conjunto superan los 1.000 millones de clientes, aunque se enfrentan a dos problemas clave: su rentabilidad y las mayores exigencias de los reguladores.

«El crecimiento de los neobancos fue vertiginoso y continúa. Pero sus impresionantes cifras no se tradujeron ampliamente en rentabilidad», señalan los analistas de la firma.

Insolvencias y abandonos

Los neobancos se han caracterizado por un nacimiento explosivo, con ofertas agresivas en una primera fase, que quemó rápidamente el capital de sus primeros propietarios.

Muchos no son rentables y el proyecto acaba por desaparecer.

Esto le ocurrió, por ejemplo, a Volt Bank Ltd. El primer banco exclusivamente *online* en obtener una licencia bancaria australiana tuvo que cerrar en junio de 2022 tras no conseguir suficiente capital para seguir con sus operaciones.

El neobanco británico Bank North corrió la misma suerte, declarándose en insolvencia en octubre de 2022 tras no conseguir los fondos necesarios para obtener una licencia bancaria completa del Banco de Inglaterra.

Y en Latinoamérica, el alemán N26 salió de Brasil en noviembre de 2023, citando alta competencia y desafíos operativos.



Nu llegó a 100 millones de clientes en América Latina entre los mercados de Brasil, México y Colombia.

Estos casos no son únicos, pero dejan claro que, pese a ser un negocio rentable, llegar a la cima no es un camino de rosas.

El número de neobancos sin beneficios sigue superando con creces al de los rentables, dice el informe de Simon Kucher & Partners.

«Hemos visto un *boom* de neobancos en los últimos años, pero yo diría que la historia arranca en el contexto de la crisis financiera de 2008», explica Francisco Uría, socio responsable global de banca y mercados de valores en KPMG.

«En Reino Unido, las autoridades tenían un deseo muy evidente, que luego se traslada a la Unión Europea también, de incrementar la competencia en el mundo de los servicios bancarios. Eso dio pie a un periodo de regulación más flexible», explica.

Regulación flexible y tasas bajas

Una regulación más flexible y los bajos tipos de interés hicieron la magia de conseguir de forma exprés un enorme éxito en el mercado.

«La aparición de los neobancos ha acelerado la transformación de nuestra industria. Nos ha obligado a elevar el nivel. El cliente actual espera una experiencia al nivel de la rapidez de Amazon, la comodidad e intuición de Apple o la personalización de Spotify», le dice a BBC Mundo Murat Kalkan, responsable global de Bancos Digitales en BBVA.

Solo entre 2022 y 2023 aparecieron 36 nuevos neobancos a nivel global. La base total de neobancos ronda la cifra de 312 entidades listadas en 2025.



Revolut ha aterrizado recientemente en América Latina.

En un primer momento los servicios que ofrecían los neobancos eran bastante básicos, pero estaban dirigidos a un público joven de perfil muy digital que no necesitaba productos financieros sofisticados.

«A medida que fueron creciendo, completaron su oferta, y es entonces cuando empiezan a aspirar legítimamente a convertirse en el único banco, el banco principal de más clientes», dice Uría.

Resistencia a crisis económicas

Los expertos coinciden en que los bancos tradicionales tienen la fortaleza de su tamaño, de su marca y del volumen de clientes

que les permiten escalar sus costos.

«Los bancos tradicionales siguen liderando en dos áreas fundamentales: la confianza y la amplitud de producto. Décadas de historia, un sólido respaldo financiero y la prueba de haber resistido ciclos económicos otorgan a los bancos tradicionales una gran ventaja frente a los neobancos», cree Kalkan.

Además están acostumbrados a cumplir con una regulación muy exigente, que implica mucha inversión.

«Esto no es fácil. Cualquier nuevo jugador que pasa de ser una entidad de pagos a ser un banco con licencia completa y con capacidad para captar depósitos, cumplir con la regulación y hacerlo de manera segura y rentable no siempre es sencillo», recuerda desde KPMG Uría.



Los neobancos han perseguido ganar clientes a costa de la rentabilidad.

Otra de las estrategias que adoptaron los neobancos es la de competir contra la banca tradicional en nichos, no en todo.

Se especializaron en innovar, en dar los mejores tipos de cambio con el dólar y otras divisas, en facilitar la apertura de cuentas en Estados Unidos para clientes no estadounidenses o en ofrecer créditos a las pequeñas y medianas empresas.

Está el ejemplo de Revolut, que ahora ofrece más de 20 productos, incluyendo funciones pioneras como «Estancias» o «Experiencias», pases para salas VIP de aerolíneas y criptomonedas.

¿Y qué pasa en América Latina?

América Latina tiene el 23% de los neobancos del mundo con una aparición muy ligada a firmas bancarias domésticas de la región.

«El sector tuvo una importante explosión en el período de la pandemia. Hay muchos ejemplos: Nequí (del grupo Bancolombia), Yape (Banco de crédito del Perú), BEN (Banco Nacional de Panamá), PeiGo (Banco de Guayaquil), Daviplata (grupo Davivienda)», indica Giorgio Trettenero Castro, secretario general de la Federación Latinoamericana de Bancos, Felaban.

Pero no es lo mismo un banco digital que un neobanco.

Y entre los bancos con presencia en América Latina que crearon ramas digitales de sus negocios, Álvaro Vertiz, socio y responsable para América Latina de la consultora DGA Group, destaca el ejemplo del español BBVA.

«Es la banca múltiple mexicana más grande que existe y han hecho muy buen trabajo en modernizar su plataforma y hacerla muy amigable, eso ha logrado que se siga posicionando como el banco número uno».



BBVA ha colocado su banca digital en primera posición en México. Vertiz recuerda que no todos los bancos que han creado una rama digital funcionan.

«Banorte hizo Bineo. pero no funcionó. Están en proceso de venderlo o reestructurarlo. Y Banco Santander tiene Openbank, que lleva poco tiempo en México».

Pero en términos de neobancos como tal, el brasileño Nubank fue el que rompió todos los esquemas y lo hizo al convertirse en una

de las primeras entidades en la región en ofrecer a sus clientes un tipo de interés por sus depósitos.

Hasta su llegada, las cuentas remuneradas tan comunes en Estados Unidos o en Europa no eran una oferta significativa.

Interés del 14%

«Que los clientes obtuvieran una recompensa por el ahorro cambió todo, no solo en México, también en el resto de Latinoamérica. El año pasado las cuentas mexicanas daban un rendimiento superatractivo, que llegó arriba de los 14%», dice Vertiz.

«El número uno en América Latina es Nu. No solo por lo logrado en Brasil, dónde ya tiene 100 millones de clientes, sino en México, donde ya alcanzó los 10 millones de clientes y por su expansión a Colombia».



Nu se ha extendido con mucho éxito en Brasil, México y Colombia. Y añade: «Otros neobancos muy relevantes que están también en México creciendo mucho son Mercado Pago -la mayor plataforma de cobros *online* del país-, Spin by Oxxo y Finsus, que tienen o han solicitado licencia bancaria total. Y luego tienes otros, por ejemplo, Revolut, que apenas va a arrancar operaciones en estos meses».

Reconfigurando el panorama

«Ellos son los grandes disruptores. Al final, creo que la potencia que tienen es que van a reconfigurar el sector financiero de México y Latinoamérica», sostiene Vertiz.

«A mí lo que más me llama la atención de ellos es su conocimiento del usuario para efectos de ofrecerles soluciones financieras fáciles», agrega.

Y es que otra de las fortalezas de los neobancos es la cantidad de datos que tienen sobre sus clientes y la posibilidad de usar los canales digitales para ofrecerles servicios adaptados de manera inmediata.



Las tiendas Oxxo son reconocibles en muchas esquinas en México. Ahora su marca de pagos electrónicos se convertirá en un neobanco.

Según la firma de análisis Fortune Business Insights, proyecciones recientes estiman que, para 2032, los neobancos procesarán más de US\$3,4 billones en transacciones globales.

Pero pese a ser un mercado muy atractivo, Latinoamérica mantendrá el desafío de la conexión.

«Uno de los servicios que más apoya la integración son las billeteras digitales que facilitan y permiten las transacciones cotidianas, pero aún necesitamos avances en conectividad y costo de internet en la región», apunta Trettenero.

«De acuerdo con la Cepal, un porcentaje de la población de América Latina cercano al 30%, aún no tiene servicios de internet de manera diáfana y continua», concluye el secretario general de la Federación Latinoamericana de Bancos.

Con información de BBC News