





KUTXABANK:

BIZUM NEGOCIOS: Solución digital de cobros para pequeños negocios



Inés Monguilot
imonguil@kutxabank.es
605779885

<https://clientes.kutxabank.es/es/negocios/para-tus-clientes/bizum-negocios.html>

-
-  **Actividad:** Banco que surge en 2012 del proceso de integración de las tres cajas vascas (BBK, Kutxa y Vital), las tres únicas accionistas de la nueva entidad, a la que traspasan su negocio financiero.
 -  **Sector:** Servicios financieros
 -  **Nº de personas empleadas:** 4092
 -  **Localización:** Don Diego López Haroko Kale Nagusia, 30, 48009 Bilbo, Bizkaia, 48009, Bilbao - Bilbo, Bizkaia

Innovación **INCREMENTAL** de ámbito **ESTATAL**

¿Por qué es un **POTENCIAL** caso práctico en innovación?

Porque BIZUM NEGOCIOS supone una experiencia de innovación en un producto financiero, adaptando Kutxabank su oferta al mercado con una gran flexibilidad de gestión y rapidez de lanzamiento. Ha supuesto un enriquecimiento de la propuesta de valor de la solución Bizum existente ante una necesidad concreta (poder cobrar) de un segmento de clientes altamente impactado por covid-19: los pequeños negocios.

INFORMACIÓN SOBRE EL CASO PRÁCTICO

Dada la situación generada por la pandemia del COVID-19, y ante la necesidad surgida en multitud de pequeños comercios de realizar cobros a distancia de manera segura, Kutxabank se puso a trabajar en una solución que pudiera dar una respuesta rápida a esta coyuntura sin necesidad de realizar nuevos desarrollos.

La nueva solución, basada en la tecnología de la plataforma de compras online de Bizum, permite el pago de compras, tanto presenciales como a distancia, a través del teléfono móvil de una forma rápida, cómoda y completamente segura. Ha sido diseñada específicamente para aquellos comercios y profesionales autónomos que, por las características de su propio negocio, bien carecen de terminales de pago con tarjetas o TPV, o bien requieren hacer cobros a distancia con Bizum. Para operar con esta solución, el establecimiento tan sólo debe descargar en un móvil la app Kutxabank Negocios Cobro Móvil y, por supuesto, contratar el servicio con la entidad, cuyo modelo de negocio se basa en comisionar sobre las operaciones realizadas (condiciones similares a las de usar un terminal TPV). Este sistema permite al usuario la posibilidad de realizar un número ilimitado de operaciones, con una cuantía máxima de 10.000 euros por operación.

La operativa de funcionamiento se resume de la siguiente forma:

- En la modalidad a distancia, el comercio o autónomo usando la app Kutxabank Negocios Cobro Móvil genera un enlace de pago para enviar por email o SMS. El cliente recibe el enlace, con la solicitud de pago a través de Bizum, desde el que accede a la página de pago, en la que tiene que introducir su clave de compras Bizum y validar la operación con la clave de un solo uso recibida en su smartphone. La aplicación también permite al vendedor enviar el ticket de la compra electrónicamente.
- En la modalidad presencial, el vendedor genera un código QR, a través de la app, con los datos del pago de la transacción a realizar. El cliente escanea el código QR y accede a la página de pago, donde procede de la misma forma que en la modalidad a distancia.

Esta solución, pionera en el sistema financiero español, ha contribuido a acelerar los sistemas de compra a distancia, cuyo crecimiento ha sido exponencial durante los últimos dos años, y en especial mientras se ha producido el confinamiento como medida de intervención ante la situación generada por la pandemia del COVID-19.

El diseño y lanzamiento de Bizum Negocios se realizó en estrecha colaboración con Bizum, sociedad propiedad de 23 entidades financieras que operan en el mercado español, y Redsys, principal procesador de servicios de pago en España.

Antecedentes

Cuando el 15 de marzo de 2020 el gobierno español decretó el confinamiento total de la población como medida para contener la pandemia del COVID-19, multitud de establecimientos se vieron ante la tesitura de preparar pedidos para servir a domicilio, sin disponer de medios de cobro eficaces a distancia. Muchos negocios intentaron cobrar vía Bizum, en su modalidad de particulares. Sin embargo, las personas jurídicas no tienen acceso a Bizum, y su utilización por parte de los empresarios a nivel individual plantea problemas de tipo fiscal.

Reto

El reto ha sido poner al alcance de cualquier pequeño negocio un sistema novedoso para realizar cobros a distancia de manera rápida, cómoda y segura, y todo ello en un tiempo récord de tres meses, ya que el confinamiento de la población se produce en marzo de 2020, y en julio Kutxabank Bizum Negocios ya estaba plenamente operativo.

En este sentido, la gobernanza interna ha sido un elemento clave, coordinando multitud de comités en paralelo: nuevos productos, comité minorista, sistemas; además de comités de carácter transversal con Bizum y Redsys.

Acciones

1. Identificación de la necesidad de cobro a distancia por el canal minorista de Kutxabank, sin que el mercado ofreciese una solución.
2. Contraste de la idea en los comités de negocio de la red de Kutxabank, y decisión de desarrollar el proyecto.
3. Organización de un proyecto multidisciplinar, liderado por el área de Marketing en coordinación con las áreas de Sistemas, Desarrollo de Negocio y Medios de Pago.

Toma de decisión: lo más eficiente, para no tener que realizar desarrollos específicos que hubiesen comprometido la factibilidad del proyecto por plazo, es apalancar el desarrollo sobre el sistema que disponía Bizum para los pagos a través de plataformas de e-commerce.

4. Planteamiento del proyecto por Kutxabank a posibles aliados (Bizum y Redsys, procesador de pagos). Decisión: acometer los desarrollos necesarios.
5. Desarrollo de la APP de Kutxabank Bizum Negocios, basada en una capa sobre el desarrollo de Bizum para las transacciones e-commerce, haciéndola funcional para todo tipo de comercios y/o profesionales autónomos independientemente de que cuenten con tienda online.
6. En paralelo, diseño de la imagen y campañas de promoción dirigidas al público objetivo, y creación de una web que se integra en la página corporativa de Kutxabank.
7. Formación a la red comercial para ofrecer el servicio a clientes que encajaban en el "target".
8. Lanzamiento del servicio, con un control mensual de las altas y la operativa.
9. Mejora de la experiencia de usuario, incorporando el "Request To Pay" en sustitución de la clave de compras para validar operaciones.

Resultados obtenidos

- Más de 1.100 negocios han recurrido a Bizum Negocios para realizar operaciones de cobro en su día a día, bien sea en modalidad a distancia o presencial.
- La operatoria sigue creciendo, habiendo superado las 66.000 transacciones en su primer año de funcionamiento.
- Amortización de la inversión económica realizada, básicamente destinados al desarrollo de la App y a material publicitario y de promoción.
- Valor diferencial en el segmento: Kutxabank Bizum Negocios ha permitido a negocios no digitalizados disponer de una forma de cobro novedosa, que ninguna otra entidad ha conseguido replicar hasta la fecha.
- Posicionamiento: Kutxabank ha sido invitada a dar una charla explicativa del servicio de Bizum Negocios ante el resto de componentes de Bizum (23 entidades del sistema financiero español), donde el proyecto ha tenido una acogida muy positiva.

CATEGORIZACIÓN DEL CASO

Ámbitos de Innovación:

- Producto: Software, Servicios.
- Proceso: Gestión de la Innovación.

Ámbitos de oportunidad:

- 1 - Transformación tecnológica/digital
- 2 - Compromiso y transformación social

Inés Monguilot (Directora de Marketing y Publicidad de Kutxabank)

"Se trata de una solución que nos permitió dar respuesta en una situación excepcional, a comercios pequeños, que no disponían de una web, aportándoles una forma segura y novedosa para los cobros y pagos, tanto presenciales como a distancia".

Ángel Nigorra (Director General de Bizum)

"Kutxabank Bizum Negocios permite a profesionales, autónomos y pequeños comercios cobrar a sus clientes de forma rápida, cómoda y segura con la experiencia de usuario característica de Bizum: "de móvil a móvil", de forma instantánea, tanto en remoto como en la tienda o en servicios a domicilio; contribuyendo a consolidar la digitalización de su actividad".

Innovation Index Score: ★★★★★

Alineamiento estratégico: ★★★★★

Creatividad: ★★☆☆★

Colaboración e hibridación: ★★★★★

Sistematización: ★★★★★

Eficacia en los resultados: ★★★★★

Eficiencia en los resultados: ★★★★★

Replicabilidad y transferibilidad: ★★☆☆★

Impacto: ★★☆☆★

Reconocimiento: ★★☆☆★