

Twitter se transforma

Fernando Mora¹

En junio de 2022, poco después de iniciar el proceso de adquisición de Twitter, Elon Musk compartió con sus empleados su visión del futuro de la red social. Quería convertirla en una "superapp", una aplicación con la que se pudiera acceder a todo tipo de servicios: hacer compras en línea, encontrar un taxi, divorciarse e incluso realizar transacciones financieras.

Tras pagar 44.000 millones de dólares el pasado octubre para hacerse con el control de Twitter, el empresario sudafricano rebautizó la plataforma como "X" el mes pasado y ahora pretende reinventar su modelo de negocio. Pero con las finanzas se aventura en un sector muy distinto al de los coches o el transporte espacial.

Con Tesla, ha puesto de moda el carro eléctrico, adelantándose a los grandes fabricantes tradicionales. Y haciendo soñar a millones de inversores. Con SpaceX, este excéntrico cincuentón puso fin al monopolio de las agencias espaciales con su modelo de bajo coste basado en cohetes reutilizables. Con semejante historial, diversificar una red social hacia los servicios financieros podría ser un juego de niños.

"Elon Musk es muy fuerte cuando se involucra en actividades basadas en nuevas tecnologías, áreas en las que la competencia es relativamente limitada, como se ha visto en particular con la capacidad de conducción autónoma desarrollada por Tesla", observa Howard Yu, profesor de Gestión de la Innovación. Pero las finanzas presentan un campo de juego completamente distinto, prosigue el director del Centro de Preparación para el Futuro del instituto de gestión con sede en Suiza : "Es un negocio mucho más maduro, con actores poderosos que ocupan posiciones muy establecidas, y los clientes no suelen cambiar de institución muy a menudo".

En China, WeChat permite a los usuarios pagar facturas, enviar dinero a un contacto o pedir dinero prestado. En Occidente, estos servicios conllevan obligaciones. En primer lugar, identificar a los clientes; después, cumplir las normas de Basilea II si se conceden créditos, lo que significa tener un capital adecuado, estar supervisado y ser transparente. Aceptar depósitos del público requiere una licencia bancaria.

Los requisitos regulatorios serían menos onerosos si Twitter/X se centrara en servicios financieros más sencillos, como pagos en línea y transferencias de dinero entre particulares, que es lo que NEQUI ofrece en Colombia, por ejemplo. "Pero en Estados Unidos, estos servicios ya los prestan actores bien establecidos como Venmo". Propiedad de PayPal (creada y luego vendida por el propio Musk), Venmo tenía casi 90 millones de cuentas en EE.UU. el año pasado, es decir, casi una por cada tres estadounidenses. Twitter/X ya ha

¹ www.hrightsco.org desde 2013

adquirido licencias para un negocio de transferencia de dinero en cuatro estados de EE.UU., quizá un primer paso hacia sus futuros servicios financieros.

Aunque ninguna superapp haya visto la luz en Occidente, un proyecto de este tipo no sólo es posible, sino que tiene una importancia estratégica para Estados Unidos, según Scott Galloway, profesor de marketing de la Universidad de Nueva York, muy mediático a finales de 2021. En su opinión, una aplicación de este tipo proporciona un acceso adictivo a una masa crítica de servicios básicos. Y cuantos más de estos servicios haya, más fieles serán los usuarios y más lucrativo el modelo: podría dar lugar a la primera empresa valorada en 10 billones de dólares, según Scott Galloway.

En Asia, donde las superapps son imprescindibles, los gigantes tecnológicos invierten cada vez más en el sector financiero. Los créditos, en particular, ofrecen la posibilidad de generar más ingresos a partir de la base de usuarios, analizando la masa de información que comparten con sus plataformas favoritas.

WeChat, que en su origen era un sitio de chat, lucha en este terreno contra Ant Group, la filial del gigante del comercio electrónico Alibaba, Didi (el Uber chino) y el fabricante de smartphones Xiaomi. La gama de productos financieros que ofrecen abarca desde microcréditos a seguros, gestión de patrimonios y préstamos al consumo de hasta 200.000 yuane (25.000 dólares americanos), según el medio Nikkei Asia. Estos grupos cuentan con cientos de millones de usuarios y ofrecen una idea de lo que se puede hacer en términos de captación de clientes en el mundo digital, resume Deloitte en un informe.

En China, este desarrollo fue fomentado por las autoridades, deseosas de ampliar el acceso a los servicios financieros a partir de 2005. WeChat cobró fuerza porque, cuando la empresa empezó a lanzar servicios financieros, China no tenía un sistema de pagos eficiente y las tarjetas de crédito no estaban muy extendidas. Así que WeChat aportó un nuevo servicio muy cómodo de usar". En cambio, Estados Unidos ya cuenta con una infraestructura de pagos y un marco normativo muy completos. Razón por la cual no hay superapps en este lado del Atlántico o en Europa.

Antes que X, otros gigantes tecnológicos occidentales han probado suerte en las finanzas en línea, la mayoría sin éxito: Visa, MasterCard, Amazon y Uber. Una alianza con un gigante financiero ofrece pocas garantías, como demuestra la asociación entre Apple y Goldman Sachs en finanzas personales. El banco de inversión neoyorquino perdió casi 3.000 millones de dólares en este ámbito, según cifras publicadas a principios de año, y se plantea vender este negocio, que nunca ha sido rentable, según el Wall Street Journal.

"Las barreras de entrada son extraordinariamente altas, y es crucial tener éxito a la hora de cambiar el comportamiento de los consumidores", afirma Howard Yu. Otra barrera a la llegada de la red social de Elon Musk a los servicios financieros podría ser eliminada por las autoridades estadounidenses, que finalmente se han deshecho de Libra.

El proyecto de criptomonedas y sistema financiero descentralizado de Facebook para 2019-2020 fue abandonado tras la presión política de los senadores estadounidenses, que veían con malos ojos que alguien tan divisivo como Mark Zuckerberg se involucrara en las finanzas. Será interesante ver si consideran que Elon Musk presenta un perfil más aceptable.

Bogotá, 08.09.2023.