



MARCUS: PLATAFORMA EN LÍNEA DE GOLDMAN SACHS PARA PRÉSTAMOS PERSONALES: DE LAS GRANDES INVERSIONES AL CONSUMIDOR DE A PIE*

M^a Nieves Pacheco Jiménez

Centro de Estudios de Consumo

Prof. Contratada Doctora (Titular acreditada)

Universidad de Castilla-La Mancha

Fecha de publicación: 4 de noviembre del 2016

1. Goldman Sachs crea Marcus

Goldman Sachs Group, Inc., fundada en 1869 y con sede en Nueva York (aunque con oficinas en los principales centros financieros del mundo) es una empresa líder en Banca de inversión, valores y gestión de activos que ofrece una amplia gama de servicios financieros a una base de clientes diversificada, incluyendo corporaciones, instituciones financieras, gobiernos y particulares¹.

Aunque tradicionalmente Goldman Sachs ha orientado su negocio hacia los grandes capitales, desde la crisis financiera de 2008, y ante la posibilidad de sufrir bancarrota, se ha visto obligado a reinventarse, dejando de ser un Banco de inversión y convirtiéndose en un Banco comercial.

Tras un amplio estudio de mercado y un largo proceso de debates internos para establecer sus características, ve la luz su última creación: *Marcus*, una división de banca minorista destinada al consumidor, cuya denominación responde al nombre de pila del cofundador de la empresa, Marcus Goldman. La propia web de *Marcus* (<https://www.marcus.com/>) señala la finalidad de su producto: “ayudar a las personas a administrar su deuda por un futuro financiero más saludable”.

* Trabajo realizado en el marco de la Ayuda del Programa Estatal de Fomento de la Investigación Científica y Técnica de Excelencia (Subprograma Estatal de Generación de Conocimiento) del Ministerio de Economía y Competitividad, otorgada al Grupo de investigación y Centro de investigación CESCO, *Mantenimiento y consolidación de una estructura de investigación dedicada al Derecho de consumo*, dirigido por el Prof. Ángel Carrasco Perera, de la UCLM, ref. DER2014-56016-P.

¹ Vid. <http://www.goldmansachs.com/who-we-are/at-a-glance/index.html>

2. Marcus: plataforma en línea

El equipo de *Marcus* escuchó las experiencias de miles de consumidores en lo concerniente a la administración de sus deudas. Su retroalimentación fue fundamental para diseñar las particularidades del producto. Así, por parte de los consumidores se puso de manifiesto: su malestar por las tarifas ocultas; su preocupación por cambios inesperados en las tasas de interés de las tarjetas de crédito; su inquietud por las fechas de pago preestablecidas y por las limitadas opciones de pago; su frustración con las máquinas automatizadas en lugar de poder hablar directamente con alguien al necesitar ayuda.

Partiendo de estas premisas, *Marcus*, lanzado oficialmente a mediados de octubre, no tiene comisiones, ofrece tarifas fijas durante todo el plazo del préstamo, permite a los clientes elegir su fecha de pago mensual y una opción de pago diseñada para ajustarse a su presupuesto, todo ello con soporte personalizado y en directo².

Concretamente, *Marcus.com* ofrece préstamos personales sin garantía de 3,500 a 30,000 dólares, las tasas oscilan entre el 5,99% y el 22,99% APR (“Annual Percentage Rate” o tasa porcentual anual) y las condiciones de los préstamos varían entre 24 y 72 meses³.

Actualmente sólo está disponible en los EE.UU. y para clientes invitados, esto es, las solicitudes de préstamo requerirán un código que los posibles clientes (los más solventes⁴) habrán recibido por correo. A partir de ahí, y de los comentarios de los varios millones de clientes de este grupo inicial, *Marcus* mejorará su producto, haciéndolo extensivo a una audiencia más amplia⁵.

3. ¿Altruismo o rédito?

Goldman Sachs se ha centrado tradicionalmente en clientes gubernamentales y corporativos, evitando la banca orientada al consumidor. Este paso hacia la Banca

² Vid. <http://www.goldmansachs.com/what-we-do/investing-and-lending/banking/marcus-by-goldman-sachs/>

³ Vid. <https://www.marcus.com/>

⁴ La empresa se centra en los clientes con una puntuación de crédito por encima de 660, lo que se llama crédito principal. Vid. http://www.nytimes.com/2016/10/14/business/dealbook/goldmans-online-lender-marcus-opens-to-those-with-the-code.html?_r=1

⁵ Vid. <http://www.goldmansachs.com/what-we-do/investing-and-lending/banking/marcus-by-goldman-sachs/>



minorista procede de los apuros de la empresa tras la crisis financiera, confiando en superar sus problemas de regulación y de reputación⁶.

En los últimos años fiscales Goldman ha obtenido un beneficio acumulado de aproximadamente 33 mil millones de dólares, mientras que JP Morgan Chase (el otro gigante de Wall Street, líder en Banca de inversión, servicios financieros para consumidores y pequeñas empresas, Banca comercial, procesamiento de transacciones financieras y gestión de activos⁷) ha tenido ganancias acumuladas de unos 87 mil millones de dólares; a diferencia del año previo a la crisis financiera, en 2007, cuando estaban mucho más igualados en lo atinente a rentabilidad⁸.

Por todo ello, Goldman necesita reinventarse y acercarse al consumidor de a pie, pero siempre buscando nuevas fuentes de rentabilidad. Y para ello cuenta con una ventaja sobre los nuevos prestamistas online, supeditados a la financiación de inversores, que no es otra que ser un Banco regulado, lo que le da acceso a efectivo barato y le otorga confianza añadida por parte de los clientes.

⁶Vid. http://www.nytimes.com/2016/10/14/business/dealbook/goldmans-online-lender-marcus-opens-to-those-with-the-code.html?_r=1

⁷ Vid. <https://www.jpmorganchase.com/corporate/About-JPMC/about-us.htm>

⁸ Si bien es cierto que JP Morgan tiene una enorme presencia de Banca minorista, un gran negocio de tarjetas de crédito y un importante negocio de gestión de activos, unido a un Banco de inversión cada vez más fuerte; mientras que Goldman ha sido siempre antes que nada un Banco de inversión.
Vid. <http://www.lanacion.com.py/2016/08/26/goldman-sachs-banco-la-elite-se-abre-al-hombre-comun/>