

The logo for twinklOO, featuring the word 'twinkl' in black lowercase letters and 'OO' in yellow uppercase letters. The background of the entire slide is a photograph of a modern, multi-story glass office building with a blue sky and green trees on the right side.

twinklOO

**CASO**

**DE ESTUDIO**

**— Digitalización del negocio de  
la intermediación de crédito**

Lisboa, Mayo 2023

## TABLE OF CONTENTS

1. Título.....	2
2. Sector.....	2
3. Nombre del producto o servicio.....	2
4. Período de desarrollo del caso (inicio y fin).....	2
5. Fecha de implementación del caso.....	2
6. Datos de la empresa.....	2
7. Breve historia de la empresa.....	3
8. Resumen del caso.....	4
9. Definición del problema.....	5
10. Objetivos.....	6
11. Alcance (regional, nacional o internacional).....	7
12. Metodología aplicada.....	7
13. Volumen de la Inversión asociada (en números absolutos y porcentajes).....	12
14. Número de empleados involucrados.....	12
15. Resultados económicos / financieros obtenidos.....	12
16. Beneficios obtenidos.....	13
17. Material adicional (ilustraciones, fotografías, gráficos, estudios, videos, etc.).....	14
18. Ficha técnica con el nombre de la empresa y los profesionales involucrados.....	14
19. Referencias que se consideren necesarias.....	14

## 01. TÍTULO

“TwinklOO – The Digital Mortgage Broker”

## 02. SECTOR

Mortgage Broker Sector

## 03. NOMBRE DEL PRODUCTO O SERVICIO

TwinklOO es un intermediario de crédito al consumo regulado y plenamente autorizado para operar en España y Portugal, con un propósito claro: ayudar a nuestros clientes a tener una vida financiera sin complicaciones, buscando los mejores créditos y negociando las mejores condiciones.

## 04. PERÍODO DE DESARROLLO DEL CASO (INICIO Y FIN)

El negocio TwinklOO y los modelos de concepto operativo fueron diseñados y desarrollados desde junio de 2019.

## 05. FECHA DE IMPLEMENTACIÓN DEL CASO

TwinklOO inició su actividad en 2020 durante la crisis pandémica mundial, en Portugal. Este año estuvo marcado por el lanzamiento de la plataforma tecnológica de la empresa, acompañada del sitio web institucional. En vista del éxito del negocio, 2020 terminó con 8 contratos de colaboración cerrados con los principales bancos nacionales.

## 06. DATOS DE LA EMPRESA

TwinklOO forma parte del Grupo Finsolutia y cuenta con dos empresas distintas de acuerdo con su ubicación en el mercado portugués y español.

- > Filial portuguesa: TWINKLOO Unipessoal Lda.
- > Dirección: Quinta da Palma de Cima, Avenida dos Combatentes, nº 43, 12º Floor, 1600-042 Lisboa Portugal
- > CIF: PT515412830

- > Teléfono: +351 211230799
- > Sítio Web: [www.twinkloo.pt](http://www.twinkloo.pt)
- > Correo eletrônico: [email\\_geral@twinkloo.com](mailto:email_geral@twinkloo.com)
- > Razón comercial: Servicio de intermediación crediticia
- > Registrada como intermediario de crédito en Banco de Portugal con el numero 0004550
- > Filial española: TWINKLOO Unipessoal Lda, Sucursal en España
- > Dirección: Calle Cardenal Marcelo Spinola 14, 4ª Planta, 28016 Madrid, Spain
- > CIF: ESW0022704A
- > Teléfono: +34 911112333;
- > Sítio Web: [www.twinkloo.es](http://www.twinkloo.es)
- > Correo eletrônico: [info@twinkloo.es](mailto:info@twinkloo.es)
- > Razón comercial: Servicio de intermediación crediticia
- > Registrada como intermediario de crédito en Banco de España con el número D388

## 07. BREVE HISTÓRIA DE LA EMPRESA

Twinkloo nace dentro del grupo empresarial Finsolutia, que cuenta con más de 15 años de experiencia en la gestión de créditos e inmuebles.

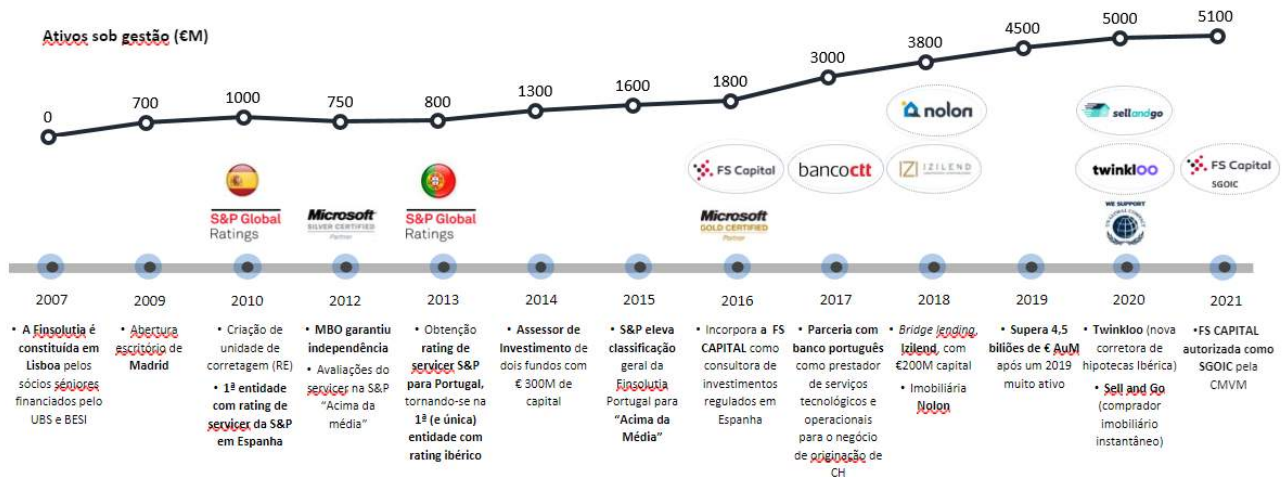
Finsolutia se fundó en 2007 con el apoyo de capital de dos instituciones financieras de nivel 1: UBS y BES Inwestimento y en este año de 2023 se alcanzaron 17 años de actividad y más de 5.1 Bn AuM (Activos bajo gestión), a través de nuestras operaciones ubicadas en Portugal y España. con sus más de 400 recursos altamente calificados.

Actualmente, Finsolutia es un Servicer Fintech líder en la Península Ibérica, que tiene como misión ofrecer servicios independientes de gestión de Préstamos e Inmobiliarios a través de procesos de negocio innovadores y tecnología propia disruptiva que es un gran factor de distinción frente a sus competidores. Cuenta con más de 20 clientes institucionales en la plataforma tecnológica de gestión ya ha gestionado más de 190K inmuebles, más de 135K préstamos, más de 8000 usuarios, más de 250K simulaciones de créditos hipotecarios y más de 240 carteras de préstamos y REO's en gestión.

Entre sus clientes se encuentran Cerberus, Waterfall Asset Management, Bracebridge Capital, Castlelake, D E Shaw & Co., Banco CTT y Caixa Geral de Depósitos.

El grupo Finsolutia está presente en Lisboa, Porto y Madrid, con un equipo con más de 430 empleados, que trabaja con inversores internacionales y con las principales entidades financieras de la Península Ibérica.

Hoy somos una estructura empresarial sólida, responsable y emprendedora, que apuesta por la tecnología como medio para servir mejor a nuestros clientes.



Finsolutia se ha consolidado como un referente en la Península Ibérica en servicios Fintech, habiendo creado unidades de negocio complementarias siempre apoyadas en tecnología propia y entre las que se encuentra TwinklOO, el Intermediario de Crédito del Grupo.

## 08. RESUMEN DEL CASO

La misión de TwinklOO es ayudar a las personas que quieren contratar su Hipoteca. Su principal objetivo es encontrar la opción de Crédito más adecuada para cada cliente sin ir de banco en banco.

TwinklOO no es un simple comparador o consultor que ayuda a obtener una hipoteca. TwinklOO involucra a los diversos actores del proceso y busca las mejores soluciones que existen para cada cliente, identificando la mejor oferta y explicamos el porqué de esta opción.

Durante todo el proceso recopila la documentación, negocia las propuestas y articula con el Banco todas las formalidades.

La tecnología de TwinklOO le permite ser más eficiente y rápido. ¡Y GRATIS para el cliente!

## ADN twinkloo

Trabajamos para encontrar la mejor solución hipotecaria para cada Cliente. Analizamos cada caso, buscamos las mejores opciones del mercado y se las presentamos al Cliente de forma sencilla y cómoda.

### COMODIDAD Y SIN BUROCRACIA

Facilitamos la vida a los clientes reuniendo las ofertas de financiación del mercado que mejor se adapten a su perfil.

### SIMPLICIDAD Y TRANSPARENCIA

Utilizamos un lenguaje sencillo y explicamos la solución de financiación, cómo será el proceso y respondemos a cualquier pregunta que pueda tener el cliente.

### RAPIDEZ

Respondemos y gestionamos todo el proceso con agilidad para ser lo más rápidos posible.

### EFICACIA

Durante todo el proceso, recogemos la documentación y articulamos todos los trámites con las entidades de crédito.

### SEGURIDAD

Nuestra plataforma electrónica (patentada) es única en el mercado, ya que permite una total seguridad y confianza sobre los datos personales y la información privilegiada que se comparte.



## 09. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

La industria hipotecaria no ha cambiado en siglos. Los solicitantes y los bancos enfrentan un proceso complicado y engorroso, donde las inmobiliarias tienen visibilidad limitada sobre las transacciones, los solicitantes enfrentan un proceso largo, no digital y tedioso, que es difícil de operar sin experiencia: TAE, TIN, fijo, variable, etc.

La forma de consumo está cambiando así como las características de los consumidores, existiendo así la necesidad de que el mercado se ajuste para desarrollar productos y/o servicios que vayan al encuentro de las expectativas de los nuevos perfiles de consumo. Con este nuevo paradigma, aumenta la exigencia para que las transacciones inmobiliarias se sucedan más rápidamente y, en la medida de lo posible, el proceso pueda ser tratado a distancia. Paralelamente, los bancos están cerrando sucursales para reducir la estructura de costes por lo que necesitan encontrar canales alternativos para la captación de negocio, con procesos que den respuesta a la expectativa de inmediatez del consumidor. De esta forma, nace la oportunidad de crear un intermediario de crédito que haga la ligación entre los bancos y los clientes, simplificando y digitalizando el proceso.

Las medidas de prevención adoptadas en el ámbito de la pandemia Covid-19, especialmente la prohibición de la circulación de las personas y el cierre de la mayoría de los servicios, en particular, las agencias inmobiliarias, amplificó la urgencia de esta necesidad.



## 10. OBJETIVOS

El objetivo de TwinklOO es crear un intermediario de crédito que soporta el proceso end-to-end, de forma totalmente desmaterializada e integrada con ventajas para los diversos stakeholders involucrados:

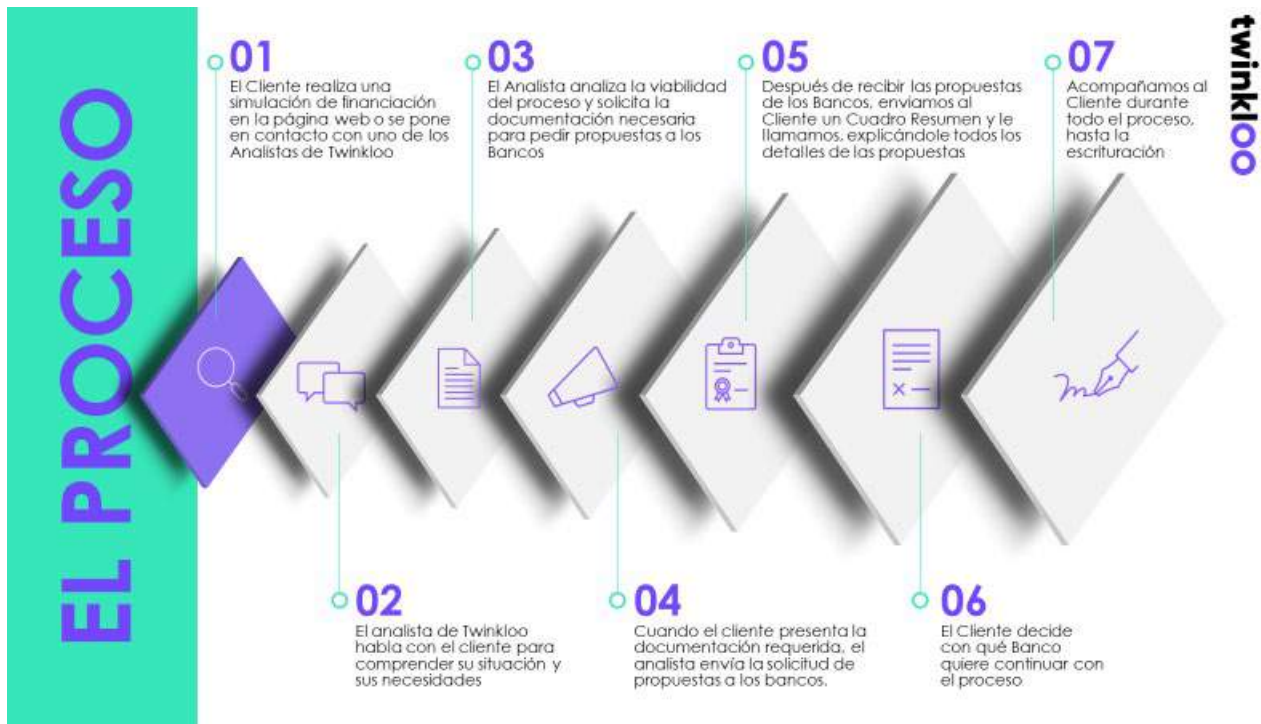
- > **Cliente:**
  - Rapidez
  - Asesoramiento personalizado por especialistas
  - Proceso fácil y digital end-to-end
  
- > **Colaboradores inmobiliarios:**
  - Incremento de los rendimientos
  - Visibilidad y transparencia del proceso
  - Automatización, seguridad y rapidez
  
- > **Bancos:**
  - Leads calificadas de clientes que quieren hacer un crédito
  - Sistematización en la recogida y envío de datos y documentación
  - Reducción de la carga operativa en el tratamiento de las propuestas

## 11. ÁMBITO (REGIONAL, NACIONAL O INTERNATIONAL)

La visión de Twinklloo, desde su inicio, es ser un player líder en el mercado de intermediación de crédito tanto en España como en Portugal.

## 12. METODOLOGÍA APLICADA

La Plataforma Twinklloo permite digitalizar diversas partes del proceso que anteriormente tenían que ser que ser soportadas en documentos o procesos físicos.





Ejemplos de digitalización del proceso:

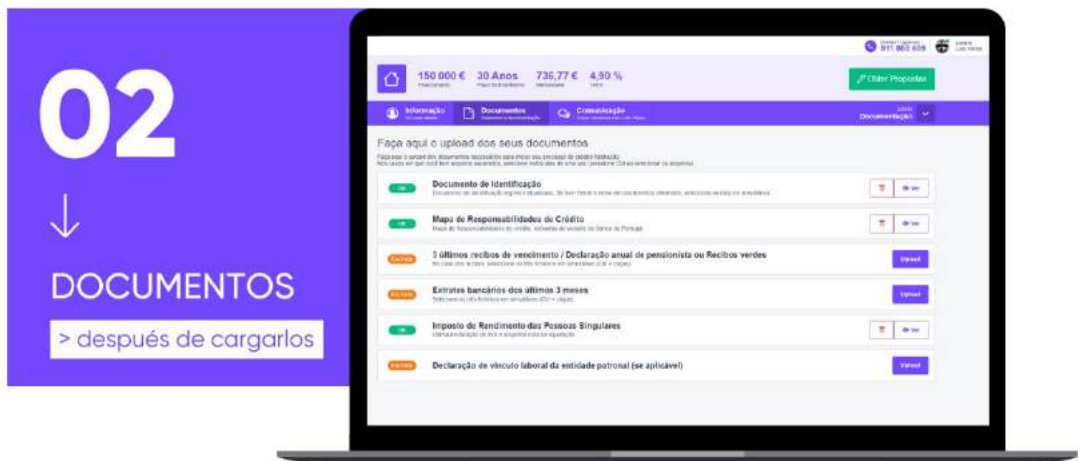
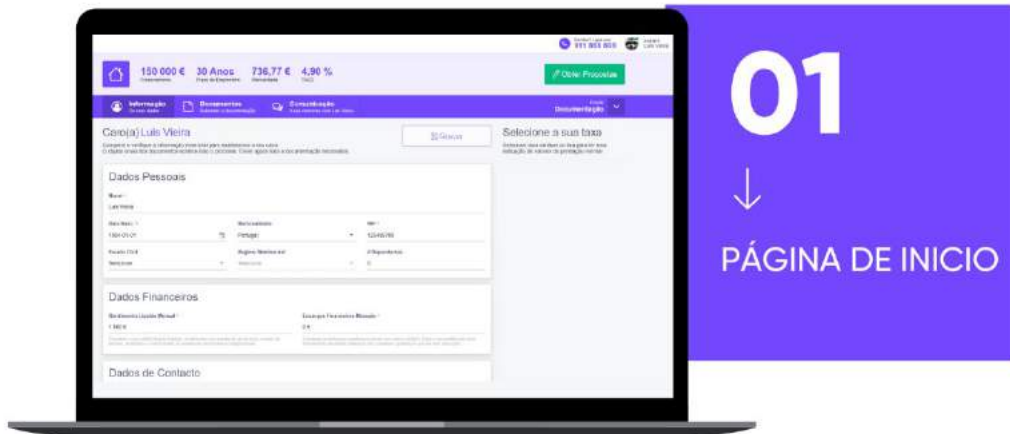
1. Recogida del consentimiento para el tratamiento de datos personales totalmente desmaterializado (paso 01);

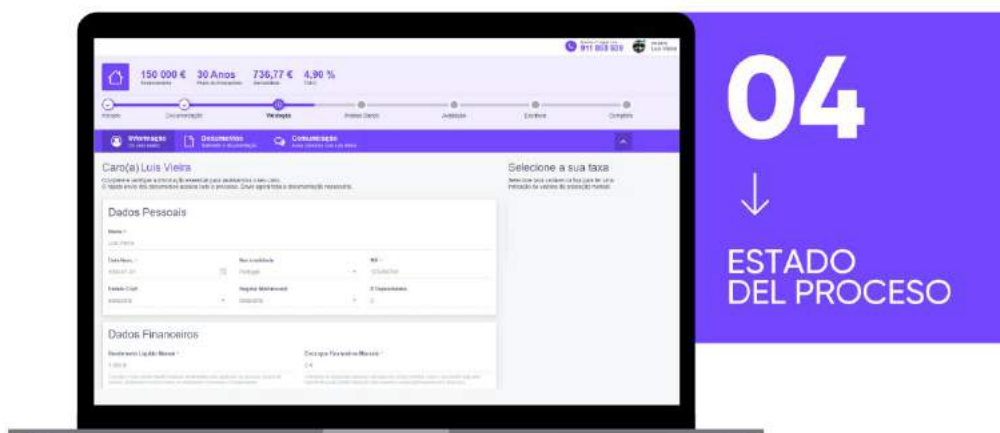
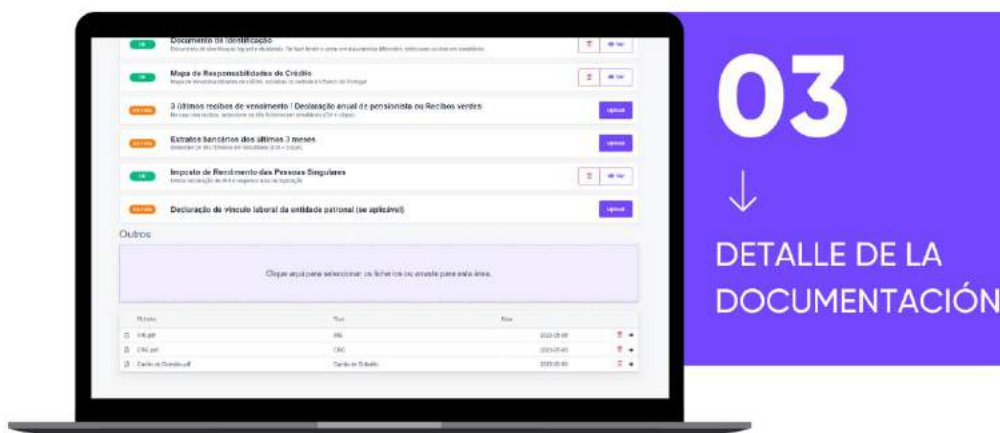


2. Cálculo de scoring automático para la pre-validación de la elegibilidad del cliente (paso 03);



3. Portal de cliente para subir documentos y acompañamiento de la evolución del proceso con acceso seguro (paso 04)



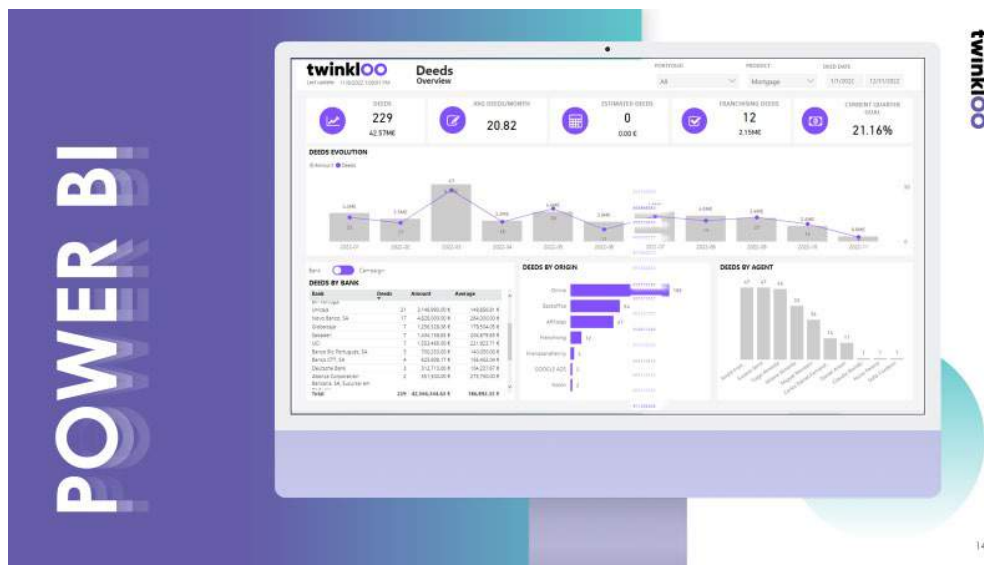


- Envío de datos y documentos para los Bancos a través del API, sustituyendo el envío por e-mail (paso 04);

5. Lectura de documentos digitalizados, p.ej: lectura de la FINE para extraer datos de las propuestas de crédito presentadas por los Bancos y producción de un cuadro comparativo de propuestas para decisión del cliente (paso 05).



6. Reporting de acompañamiento de la evolución de las diferentes fases del proceso integrado en Power BI.



### 13. VOLUMEN DE LA INVERSIÓN ASOCIADA (EN NÚMEROS ABSOLUTOS Y PORCENTAJES)

Twinklloo invirtió ~2,5 M€ en el desarrollo de la plataforma tecnológica, lanzamiento y promoción comercial de la marca.

### 14. NÚMERO DE EMPLEADOS INVOLUCRADOS

Actualmente Twinklloo cuenta con un equipo formado por 20 personas en la oficina de Lisboa y 3 en la oficina de Madrid.

### 15. RESULTADOS ECONÓMICOS / FINANCIEROS OBTENIDOS

Twinklloo ha visto crecer gradualmente su presencia en el mercado de intermediación de crédito, habiendo reforzado en 2022 la inversión de la marca como especialista en literatura financiera, con el lanzamiento de varios simuladores para apoyar a los clientes a gestionar su vida financiera, la creación de la Academia de Crédito con contenidos dedicados a promover el tráfico orgánico, y la colaboración con el canal “A Cor do Dinheiro” liderado por Camilo Lourenço, uno de los influencers mas relevantes en el área financiera en Portugal.

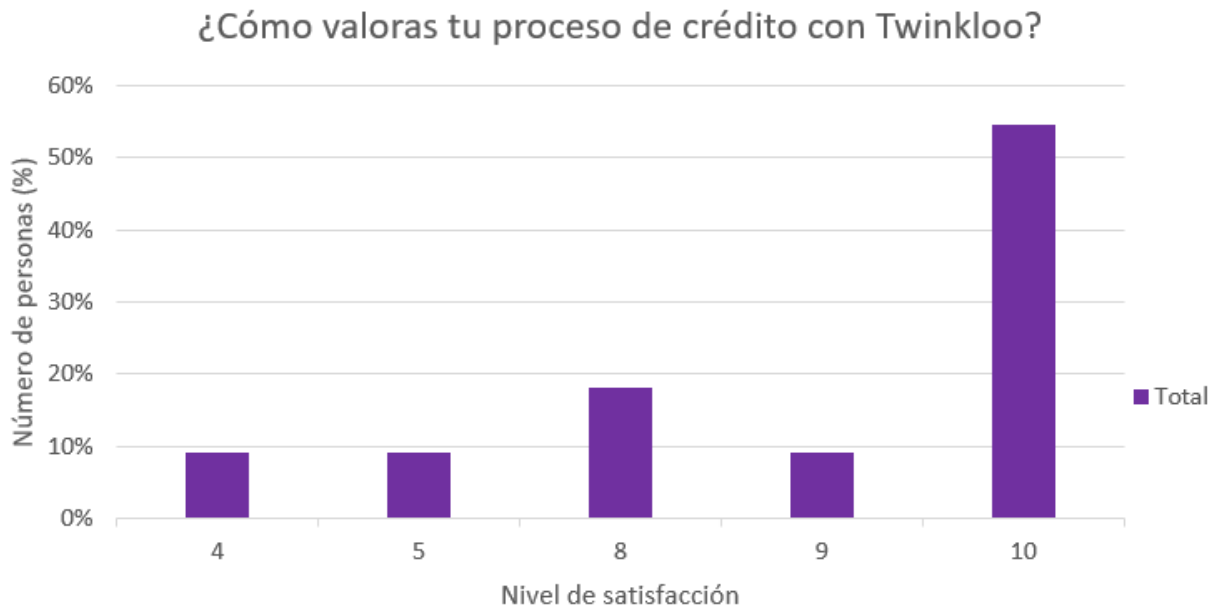
La marca continua estando bastante activa en los canales digitales, aumentando el engagement en las redes sociales(+26% followers en Facebook, +65% en Instagram y +64% en LinkedIn), trabajando con influencers digitales e invirtiendo en marketing digital para generar leads.

A nivel operacional, en 2022, Twinklloo apoyó a cerca de 10 mil clientes en busca de una solución de financiación que se tradujo en un volumen de crédito intermediario por encima de los 50 M€ resultado de la actividad conjunta en Portugal y España, lo que representó un crecimiento superior al 20% frente al año anterior.

En 2023, a pesar del aumento de los tipos de interés que se está traduciendo en una quiebra de nueva producción de crédito en el mercado, Twinklloo ha crecido de forma muy significativa frente al año anterior (+180% de crédito intermediado frente al mismo período de 2022), demostrando la viabilidad económica del modelo de negocio de un intermediario de crédito digital, con un servicio eficiente y de elevada calidad, que viene a dar respuesta a una necesidad de los consumidores.

## 16. BENEFICIOS OBTENIDOS

La digitalización del proceso por parte de Twinklloo ha traído diversos beneficios, tanto para clientes como para los analistas. En lo que respecta a los clientes, estos han evaluado positivamente el proceso. En particular, 85% de los clientes de la Península Ibérica están satisfechos con el servicio y lo recomiendan en su círculo personal de amigos y familiares. La mayoría de los clientes que escogieron a Twinklloo como intermediario de crédito (cerca del 90%) también reconoce el acompañamiento del equipo como un factor-clave para el éxito de sus procesos, tomando como criterios de evaluación la eficiencia, rapidez y la desburocratización del proceso.



En relación a los analistas, apuntan como principales beneficios de la utilización de la plataforma los siguientes puntos:

1. Calidad de servicio: encuestas de satisfacción;
2. Duración del proceso y tiempo de respuesta al cliente;
3. Foco en las propuestas con viabilidad de financiación, criba de procesos en los que el cliente no tiene capacidad

## **17. MATERIAL ADICIONAL (ILUSTRACIONES, FOTOGRAFÍAS, GRÁFICOS, ESTUDIOS, VÍDEOS, ETC.)**

## **18. FICHA TÉCNICA CON EL NOMBRE DE LA EMPRESA Y LOS PROFESIONALES INVOLUCRADOS**

El nombre de la marca es TWINKLOO Unipessoal Lda., teniendo sede en Portugal y una sucursal en Espanha. Cuenta con un equipo de profesionales de diversas áreas, concretamente del área informática, de Marketing y operacional. Los puntos de contacto de Twinkloo son el Diretor, Rui Lima, cuyo contacto es rui.lima@finsolutia.com y su responsable, Filipa Colaço, y su e-mail é filipa.colaco@finsolutia.com

## **19. REFERENCIAS QUE SE CONSIDEREN NECESARIAS**

N/A