

b.free! es una *fintech* española que está revolucionando el sector 'tax free' en el turismo de compras español y que además es pionera en facilitar la recuperación del IVA a través del móvil. Nace para plantar cara a los 'gigantes' del sector, como Global Blue, y lo cierto es que en apenas nueve meses y ultimando las cuentas de fin de

año, ya esperan una facturación de 1,7 millones de euros y cerca de 6.000 establecimientos. Su fundadora y directora general, Alicia Maniega, avanza que para 2019 el gran reto es la internacionalización de la compañía, que comenzará este primer trimestre en Portugal, pero continuará en otros mercados como Francia o Reino Unido.

**Alicia Maniega, fundadora y directora general de b.free!**

## “Al ‘tax free’ aún le queda mucho camino para digitalizarse”

■ Nuria Díaz

— **¿Cuáles son las principales cifras de la compañía?**

— Las cifras de 2017 no son significativas porque nuestra *fintech* acababa de nacer. Conviene recordar que b.free! inició su actividad comercial en marzo de ese mismo año. A día de hoy, las cosas han cambiado mucho porque ya estamos funcionando a pleno rendimiento. Cuando decidimos emprender esta aventura, soñábamos con crear una compañía que pusiera 'patas arriba' el 'tax free' en España y, humildemente, creo que, poco a poco, lo vamos consiguiendo. Nuestra 'pequeña revolución' ha llegado ya a muchos rincones del país. Preveamos cerrar 2018 con un crecimiento del 600% respecto al ejercicio anterior, una facturación de 1,7 millones de euros y cerca de 6.000 establecimientos operando con nuestra plataforma tecnológica en toda España. Estamos muy satisfechos con la acogida que estamos teniendo por parte de los comercios, parece que el 'boca-oreja' está funcionando muy bien entre nuestros clientes. Ya tenemos una fuerte penetración en Madrid, Barcelona, Sevilla, Alicante, Tarragona y Málaga.

— **¿Y las previsiones para 2019?**

— Nuestros grandes objetivos para 2019: cerrar nuevos acuerdos comerciales y desembarcar, por primera vez, en otros países de la UE. La internacionalización de b.free! permitirá triplicar nuestras cifras de negocio.

— **¿Cómo funciona b.free!?**

— La plataforma tecnológica, para poder funcionar, se compone de dos partes: el software que tiene instalado el comercio (totalmente gratuito) y la app que utiliza el turista (disponible, de forma gratuita, en iOS y Android). Operar con b.free! en un establecimiento es muy sencillo: el comerciante, en vez de rellenar los formularios en papel, completa los datos del turista directamente en la plataforma. Para el usuario de la app, el proceso se compone de tres cómodos pasos: realiza sus compras, sella (máquina DIVA en el aeropuerto) y después cobra directamente en su smartphone. En el momento en el que paga sus compras, el turista recibe en su móvil todos los formularios Tax Free de las compras realizadas -de forma clara y organizada- y puede validarlos digitalmente en el aeropuerto (un requisito imprescindible en España para obtener la devolución del IVA).

Respecto al modelo de negocio, al igual que sucede con otras compañías de 'tax free', nuestra plataforma se lleva un porcentaje del IVA a devolver por realizar el servicio. Y, de esta forma, obtenemos los beneficios. Este importe está regulado por unas tablas establecidas por la Agencia Tributaria y que son comunes a todas las empresas de nuestro sector.

— **¿Cómo se planta cara a gigan-**



**“Preveamos cerrar 2018 con un crecimiento del 600% respecto al ejercicio anterior, una facturación de 1,7 millones de euros y cerca de 6.000 establecimientos”**

**tes del sector, como Global Blue?**

— Nuestro objetivo no es enfrentarnos a los 'gigantes', que son Global Blue y Planet... ¡Hay espacio para todos! En España, el mercado es maduro, existen pocas empresas de 'tax free' y la competencia es 'sana' porque siempre se traduce en mejoras para el cliente final. De todos modos, nuestro valor diferencial es que ofrecemos un servicio totalmente novedoso y con muchas ventajas, tanto para el comercio, como para los turistas extracomunitarios. Un proyecto innovador que es posible gracias a un excelente equipo humano, que cuenta con el mayor *expertise* del mercado español.

El 'tax free' tradicional se había convertido en un 'commodity'. Los comercios no aprovechaban este servicio como lo que realmente es... ¡Una poderosa herramienta de venta! Lo utilizaban de forma reactiva, es decir, solo si se lo solicitaban los turistas. La razón: los trámites eran arcaicos, confusos y farragosos, tanto para el comercio, como para el propio cliente. Nosotros nos propusimos derribar esas barreras con un

### AL TIMÓN

**Alicia Maniega** inició su trayectoria profesional en 1997, en el Departamento Financiero de Global Blue, empresa pionera en el sector de Tax Free en España. Años después, comenzó una nueva etapa dentro del equipo directivo de Innova Tax Free, donde ejerció como Responsable Económica y Administrativa, hasta que fue nombrada Directora General

Adjunta en 2014. En Innova Tax Free, Alicia lideró la puesta en marcha de la compañía en el año 2002 y también su proceso de expansión internacional. b.free! es su proyecto más ambicioso y con el que pretende revolucionar el modelo de Tax Free en España. Crecimiento sostenido en volumen de negocio, clientes y recursos propios, facturando

17 millones de euros. Esta vallisoletana asegura disfrutar con cosas sencillas. Los fines de semana le encanta salir a maridarse con su marido y sus hijos. También le gusta mucho levantarse temprano y salir a pasear con su perra *Telma*. Adora los perros, son su debilidad y en especial su mascota, que, dice, "es la Golden más guapa y más buena del mundo".

servicio de 'tax free' completamente diferente: nace conectado a DIVA (sistema de sellado digital en aeropuertos, obligatorio a partir del 1 de enero) y es 100% digital (plataforma tecnológica para el comercio, vinculada a una app gratuita en el móvil del turista). Una herramienta sencilla y transparente, que los establecimientos pueden utilizar para mejorar la experiencia de compra de sus clientes, devolviéndoles el IVA... ¡Con tan solo un par de clicks!

— **¿Cuál es el plan de expansión?**

— En 2019 iniciaremos nuestro proceso de internacionalización con nuestro desembarco en Portugal, en el primer trimestre del año. Después, nos lanzaremos a la conquista de nuevos mercados estratégicos para nuestra compañía: Francia, Reino Unido e Italia. Además de esta expansión internacional, 2019 será un año clave para el crecimiento de b.free! por dos grandes motivos: el grado de maduración del propio proyecto y porque verán la luz impor-

tantes acuerdos que hemos alcanzado con entidades bancarias.

— **¿Qué cifras manejan de la evolución del turismo de compras en nuestro país?**

— Nuestro país avanza con paso firme en ese mercado, aunque aún queda mucho camino por recorrer. Las cifras de 2017 han sido esperanzadoras. Y, con vistas a 2018, nuestro equipo confía en que sean aún mejores. En concreto, en 2017, España se ha posicionado como el segundo país del mundo que más crece en ingresos por Turismo de Compras, solo superada por Japón. Los ingresos de este tipo han aumentado un 26% en España, respecto al año anterior. La mejora de las conexiones aéreas con los países asiáticos ha sido una de las razones de este avance. En la parte negativa, la inestabilidad política de Cataluña ha provocado un descenso de viajeros extracomunitarios en esta comunidad, que ha afectado al conjunto del país.

— **¿La revolución digital ha llegado ya al sector TAX FREE?**

— A pesar de que vivimos en un mundo totalmente 'conectado', es muy llamativa la resistencia que percibimos en algunos comercios. En 2018, la digitalización y vencer la

**“Es prioritario que la Administración agilice las devoluciones de IVA de los minoristas para que realmente les compense ofrecer el servicio de 'tax free' a sus clientes”**

'resistencia al cambio' son retos comunes para todos los sectores, no solo para el nuestro. El 'tax free' lleva siendo analógico 25 años y aún le queda mucho camino por recorrer para transformarse por completo. La razón es que, para lograr este objetivo, tendríamos que empujar todos los actores en la misma dirección y esto, desgraciadamente, no ocurre. Actualmente, b.free! es la única compañía que ofrece un servicio 100% digital porque ya hemos nacido así, somos 'nativos digitales'. El resto de empresas deben transformarse, poco a poco, y eso supone un gran esfuerzo. Son modelos de negocio muy establecidos, consolidados y complejos de cambiar.

— **Además de apoyar el 'tax free', ¿Qué otras medidas debería poner en marcha el Gobierno?**

— El Gobierno ha dado dos pasos importantes para incentivar el turismo de compras en España: la supresión del mínimo de compra para recuperar el IVA (antes estaba en 90€) y la implementación del sistema DIVA (sellado digital en aeropuertos), que acaba de entrar en vigor este 1 de enero, para modernizar y agilizar la recuperación del IVA, evitando las tediosas colas en los aeropuertos. De todos modos, aún queda muchísimo camino por recorrer. En este sentido, Administración, empresas de servicios turísticos y comercios, debemos remar en la misma dirección para lograr este objetivo. La Administración debe 'vender bien' la oferta de nuestro país, pero no solo eso... Cuando recibimos turistas extranjeros, tenemos que ser capaces no solo de responder a sus necesidades, sino de superar sus expectativas y sorprenderles con la oferta y el servicio. Esto es lo que nosotros hacemos desde nuestra parcela, que no es otra que la devolución del IVA. Por otro lado, desde b.free! opinamos que es prioritario que la Administración agilice las devoluciones de IVA de los minoristas -que declaran el IVA a través del 'modelo 308'- para que realmente les compense ofrecer el servicio de 'tax free' a sus clientes.