

## El Foco

# Un plan nacional para digitalizar la banca

## La estricta regulación del sector limita su capacidad para incorporar la tecnología



**JOSÉ LUIS MARTÍNEZ CAMPUZANO**

Portavoz de la Asociación Española de Banca

La digitalización conlleva una enorme oportunidad para los bancos. Les ofrece vías para ser más eficientes en el servicio al cliente, dada la creciente demanda por parte de este de servicios de mayor valor añadido. También anticipa menores costes a futuro, desde la automatización de tareas, una mejora en la gestión de flujos y la mayor eficiencia en la gestión interna de los riesgos. Sin olvidarnos del potencial ahorro que se puede conseguir también en términos de cumplimiento regulatorio.

Pero es mucho más importante la posibilidad de centrar la estrategia en la innovación y la competencia, lo cual será muy beneficioso para el sector a la larga. Y no nos olvidemos de la transparencia. El cliente, como centro de la oferta de servicios bancarios, podrá comparar y valorar, eligiendo el que mejor se adapte a sus necesidades y deseos con total seguridad y confianza.

La digitalización también plantea retos a nuestro sector. Uno de los más importantes es la necesidad de realizar fuertes inversiones. Una inversión no solo financiera, que es imprescindible para modernizar las estructuras y propiciar los cambios necesarios en la cultura y el talento que llevan al éxito.

Inversiones que refuerzan la ciberseguridad, de forma que el cliente se aproxime al mundo digital con la misma confianza con que lo hace a la hora de operar con el banco a través de la oficina física. Sin embargo, la regulación es el mayor reto al que se pueden enfrentar los bancos en su proceso de digitalización. Es fundamental que la regulación no suponga un obstáculo al proceso de innovación financiera. Esto se conoce como *mismo terreno de juego* en la

regulación. Tampoco debemos olvidarnos del principio de proporcionalidad en la regulación, que debe aplicarse a los bancos y a los nuevos operadores financieros que compiten con ellos. No se trata de que se nos regule a todos por igual, sino de que se regulen las actividades y los riesgos de la misma forma. A esto nos referimos.

Cuando hablamos del futuro del sector financiero estamos obligados a pensar en la innovación, en las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías y también en la creciente competencia desde fuera del sector. Quizás el área de actividad de los bancos que mejor puede reflejar este futuro es el ecosistema de pagos. La nueva directiva de pagos europea PSD2, que será implementada en 2018, supondrá un aumento de la transparencia y de la competencia sobre pagos, lo que podría favorecer en el futuro a los pagos a través de medios digitales y móvil.

Aunque también conlleva nuevos retos para los bancos y potenciales riesgos para sus clientes, al permitir que terceras partes entren en el mercado utilizando parte de sus infraestructuras (banca abierta). Que los bancos superen de forma exitosa sus retos dependerá de las propias entidades, en un contexto que impida el desequilibrio regulatorio. Por lo que respecta a los riesgos de los clientes, debemos recordar que la regulación de protección al cliente se centra en la actividad y el riesgo potencial asumido, no tanto en quién la realice. La prestación de servicios de pago como el resto de los servicios que proporcionan los bancos es una actividad regulada, lo que viene justificado por razones de estabilidad financiera y de protección al consumidor. Es importante que los nuevos ope-



radores ofrezcan la misma seguridad que los bancos en su relación con los clientes.

Podemos hablar de dos tipos de nuevos operadores financieros que podrán competir con los bancos en el futuro. Las *startups* financieras, las conocidas *fin-tech*, son una parte de esta nueva competencia para las entidades de crédito tradicionales. Son entidades de pequeño tamaño, apalancadas en tecnología finan-

ciery especializadas en determinados nichos de negocio. En muchos casos son compañías que los bancos observan de forma positiva como fuentes de innovación, lo que explica que se busquen colaboraciones con ellas. En otros casos son los propios bancos los que facilitan su creación al desarrollar proyectos con *startups* y otros socios tecnológicos, impulsando de esta forma incubadoras o aceleradoras de proyectos.

El segundo grupo de entidades que pueden competir con los bancos en el futuro son las conocidas como *bigtech*, compañías tecnológicas internacionales, líderes en otros sectores, que comienzan a ver oportunidades en algunos segmentos del negocio de los bancos. Y de nuevo la actividad de pagos es quizás el área que más interés despierta en este segundo grupo de compañías. Los bancos deben reforzar su conocimiento y relación con el cliente, al mismo tiempo que avanzan de forma decidida

en la modernización de sus estructuras para seguir liderando la transformación digital.

La innovación no debería marcar la diferencia entre los bancos y el resto de sus competidores. Los bancos han sido, y siguen siendo, el principal motor de avance tecnológico aplicado al mundo financiero, siempre en beneficio de sus clientes. Podemos considerarlos como las *fin-tech* tradicionales. Además, no es solo que muchos de estos potenciales competidores tengan a los bancos como sus principales clientes, sino que los bancos también se benefician de su dinamismo innovador. No se trata de competir. Se trata de trabajar en un mismo ecosistema para imprimir modernidad y eficiencia a la operativa financiera, con el objetivo último de dar la mejor respuesta a las necesidades de los clientes.

La estricta regulación a la que están sometidas las entidades de crédito puede llegar a limitar la necesaria

innovación financiera. Esto justifica la creación de *sandboxes*, campos de experimentación que proporcionan flexibilidad o certidumbre regulatoria para que los bancos y otras entidades que desarrollan actividades financieras pongan a prueba nuevos productos y servicios. Y donde todos aprenden: las empresas y también las propias autoridades. Los *sandboxes* han demostrado ser muy útiles en otros países donde se han aplicado, estimulando la innovación de la que todos como sociedad nos beneficiamos.

El regulador y el supervisor deben sumarse al reto de promover la innovación. Este debería aparecer como un objetivo junto a la preservación de la estabilidad financiera y la protección del consumidor. Todo esto justifica una estrategia nacional a favor de la innovación, que englobe al sistema financiero. Un sector que puede ser catalizador de la modernización y digitalización de la economía.



Se trata de trabajar en un mismo ecosistema con las nuevas 'fin-tech' para imprimir modernidad y eficiencia a la operativa financiera