



Responder a las necesidades de los clientes



José Luis Martínez Campuzano
Portavoz de la Asociación Española de Banca (AEB)

El entorno en el que los bancos desarrollan su actividad ha dejado de ser previsible. Los bancos se enfrentan a importantes desafíos derivados de la incesante y compleja regulación, de las dificultades del negocio ante el escenario de tipos de interés nulos o negativos, y de la vertiginosa transformación digital. Los bancos deben desarrollar su estrategia asumiendo los dos primeros factores, con el cliente en el centro de su estrategia digital. Están acostumbrados a sacar lo mejor de cada escenario, a encontrar oportunidades donde otros ven riesgos. Y cuando un banco encuentra oportunidades las convierte en beneficios para el cliente y la sociedad.

La digitalización facilita la competencia en la prestación de servicios financieros. Los cambios regulatorios han abierto la puerta a que esta nueva competencia en el entorno digital proceda de operadores que prestan servicios financieros sin ser bancos: las start ups financieras y las bigtech. Las primeras, conocidas como fintech por aplicar la tecnología en los servicios financieros -como hacen los propios bancos-, son para las entidades financieras fuentes de innovación con las que colaborar o a las que ayudar en su creación. Las segundas son grandes compañías tecnológicas, líderes en otros sectores, que ven oportunidades en algunos segmentos del negocio de los bancos, como en el área de pagos.

La nueva directiva de pagos europea contribuirá a aumentar la transparencia y la competencia sobre la actividad de pagos, lo que favorecerá en el futuro a los pagos digitales y los que se realizan a través de móvil en detrimento del efectivo. También redundará en una nueva oferta de servicios y, de esta forma, en un ecosistema de pagos más rico. A partir de la PSD2 se crean dos nuevos servicios de pago, los de iniciación y los agregadores de cuentas. Los actores que lleven a cabo estos dos nuevos servicios estarán registrados y bajo la

supervisión de la autoridad nacional correspondiente. La creación por los bancos de las APIs permite ordenar de la mejor forma posible el acceso a los datos, siempre consentido por el cliente y para datos concretos. Todo ello bajo un entorno donde se refuerza la ya elevada seguridad. Es relevante que las normas de acceso de terceros, también las de registro y supervisión, sean homogéneas en todos los países de la Unión Europea, ya que el objetivo final de la normativa es contar con un sistema de pagos eficiente y rápido, en un entorno seguro.

Pero la Segunda Directiva de Pagos también conlleva nuevos retos para los bancos y potenciales riesgos para los clientes al permitir que terceras partes entren en el mercado utilizando parte de la infraestructura de las entidades. Estos nuevos operadores en pagos deben cumplir con los mismos requisitos y con las mismas obligaciones que los bancos. También es justo que, siempre que el cliente lo permita, pueda existir un intercambio de información entre los bancos y estos nuevos operadores. Sin embargo, la norma permite a las tecnológicas acceder a los datos de los bancos, pero no al revés.

LA REGULACIÓN DE PROTECCIÓN AL CLIENTE SE DEBE CENTRAR EN LA ACTIVIDAD Y EL RIESGO POTENCIAL ASUMIDO, NO TANTO EN QUIÉN LA REALIZA

Por lo que respecta a los riesgos para el cliente, la regulación de protección al cliente se debe centrar en la actividad y el riesgo potencial asumido, no tanto en quién la realiza. La prestación de servicios de pago, como el resto de los servicios que proporcionan los bancos, es una actividad regulada por razones de estabili-

dad financiera y de protección al consumidor. Por eso es imprescindible que los nuevos operadores ofrezcan a los consumidores las mismas garantías de seguridad que los bancos.

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. Son las fintech tradicionales. Y como tales trabajan con los nuevos operadores codo con codo para imprimir modernidad y eficiencia a la operativa financiera, con el objetivo último de dar la mejor respuesta a las necesidades de los clientes. ■