
06.05.2022

La revolución tecnológica de la banca: Motor de crecimiento para las pymes españolas

Jornada empresarial de elEconomista

Margarita Delgado

Subgobernadora

Agradezco al diario El Economista la invitación para clausurar esta jornada sobre la revolución tecnológica de la banca. Es un placer para mí participar en un evento que ha tenido como objetivo conocer los desafíos que el sector bancario debe abordar para impulsar la competitividad de la economía española y fomentar el crecimiento de las empresas en nuestro país.

Durante esta jornada se han identificado muchos retos en relación con la digitalización de los servicios bancarios, así como los numerosos beneficios que la misma aporta para la economía en términos de aumento de la eficiencia, reducción de costes y facilidad de acceso a los servicios financieros, entre otros.

No obstante, el alcance de los servicios financieros que ofrece el sector bancario es muy amplio. Por ello, en esta ocasión voy a centrarme en los servicios de pago, un aspecto clave para el funcionamiento de la economía en general y de las empresas en particular, además de ser un referente en la aplicación de la innovación financiera. En concreto, me gustaría compartir algunas reflexiones sobre la innovación y la digitalización en este ámbito, en las que prestaré particular atención al concepto de *open banking*.

Los servicios de pago han cambiado mucho en los últimos años. Los desarrollos tecnológicos han permitido ofrecer nuevos servicios y han facilitado una mayor competencia en el sector. También han permitido la entrada de proveedores especializados que, en muchas ocasiones, han establecido colaboraciones o han ido de la mano del sector bancario, tradicional proveedor de estos servicios. En cualquier caso, los desarrollos tecnológicos y la entrada de nuevos actores han actuado como revulsivos en la banca para acelerar los cambios en este ámbito.

En este nuevo entorno digital, tanto los ciudadanos como las empresas han visto cómo los servicios de la banca se han adaptado a sus nuevas necesidades y hábitos de pago. La inmediatez y el acceso on-line a los servicios son algunas de las demandas crecientes de los usuarios. La expansión de las transferencias inmediatas o la posibilidad de pagar o recibir pagos por móvil son algunos ejemplos de la respuesta de la banca a esas demandas, respuesta en la que la banca española está siendo pionera.

En muchas ocasiones, el sector ha trabajado de forma colaborativa para enfrentarse a estos enormes retos, con ejemplos claros de éxito como la solución de pagos inmediatos BIZUM, que utilizan cerca de 20 millones de usuarios en España. Desde su puesta en funcionamiento se han realizado mediante esta plataforma mil millones de transferencias inmediatas, fundamentalmente entre particulares. Desde 2019 también está disponible para el pago de compras on-line. En los dos últimos años, BIZUM ha experimentado un crecimiento exponencial, lo que ha contribuido a que actualmente el 43% de las transferencias procesadas en España sean inmediatas, situando a España a la cabeza del uso de los pagos inmediatos en Europa.

Otro ejemplo de solución colaborativa en la que está trabajando el sector financiero español lo encontramos en el ámbito del llamado “request to pay”, esto es, la posibilidad de que los receptores de los pagos puedan emitir una solicitud de pago ligada a mecanismos de pago inmediato. Esto facilitará, por ejemplo, el pago inmediato de facturas electrónicas o impuestos, lo que permitiría a las empresas optimizar la gestión de su tesorería, el pago de

facturas 24 horas al día, siete días a la semana o la posibilidad de reembolsar inmediatamente al cliente el importe pagado por un servicio que no haya llegado a buen fin, entre otras ventajas.

Todos estos avances han ido acompañados, como no podía ser de otra forma, de desarrollos normativos, como la segunda directiva de servicios de pago conocida como PSD2. Los objetivos principales de esta norma fueron, precisamente, introducir más competencia en el mercado de servicios de pago, facilitar la operativa de pagos online y proporcionar más seguridad a los usuarios. Todo con el fin último de crear un mercado europeo de pagos plenamente integrado, eficiente y seguro.

La PSD2 ha obligado a los bancos a hacer adaptaciones importantes para implementar los requisitos de autenticación reforzada de clientes. La implantación de esta autenticación reforzada sin menoscabo de la experiencia de usuario supone un reto importante que está impulsando, y a su vez se está beneficiando, del desarrollo de nuevas tecnologías, como la biometría.

La normativa también ha obligado a las entidades bancarias a dar acceso a sus sistemas a entidades que prestan servicios especializados, bien para la iniciación de pagos, bien para acceder a la información de las cuentas de los clientes. El banco, como gestor de cuenta, ha tenido que establecer una comunicación segura con dichos proveedores, ya sea mediante una interfaz tecnológica específica (conocida como API), ya sea a través del mismo canal de comunicación que utiliza con sus clientes.

Estos cambios están llevando a las entidades a realizar inversiones en infraestructuras tecnológicas, por necesidades de almacenamiento o hardware, para acometer un mayor volumen de peticiones. Se trata de desarrollos que vienen acompañados en ocasiones de una externalización de servicios en la nube.

Todos estos avances están impulsando el llamado *open banking* en el ámbito de los pagos, esto es, que cualquier cliente, persona física o empresa, que pueda acceder on line a su cuenta de pago, pueda recurrir a otra entidad distinta para iniciar pagos sobre esa cuenta o para acceder a la información de la misma.

De esta forma, los bancos y las *fintech* están respondiendo a las demandas de los clientes, que buscan realizar transacciones de forma rápida y segura, y tener acceso fácil a todas sus cuentas y a la información de las mismas, independientemente de las entidades en las que las tengan abiertas. En mi opinión, el *open banking* ofrece al cliente mayor libertad para escoger a su proveedor o proveedores financieros y le permite contratar diferentes productos con diferentes proveedores, según sus intereses.

El acceso seguro por terceros favorece el desarrollo de nuevos modelos de negocio que cubren las necesidades específicas de los clientes en un entorno digital. Algunos ejemplos pueden encontrarse en negocios orientados a la gestión de la tesorería de las empresas, en los que combinando los servicios de información de cuentas y los de iniciación de pagos es posible visualizar *on line* y en tiempo real información global de las cuentas de pago de la empresa o disponer de informes personalizados (previsiones de ingresos y gastos, conciliaciones, etc.).

También es posible reaccionar de manera instantánea a dicha información, ordenando operaciones de pago desde la misma interfaz.

Otro ejemplo: las empresas que ofrecen servicios de gestión contable, para las que es ahora posible acceder a través de un único proveedor de servicios de información de cuentas, previo consentimiento del cliente, a toda la información de sus cuentas de pago de manera agregada e instantánea. En otras ocasiones, este acceso ha favorecido el desarrollo de negocios tradicionales. Es el caso de los comercios que utilizan la información de las cuentas de pago de los clientes, de nuevo con su consentimiento previo, para alimentar herramientas de *scoring* crediticio, lo que les permite decidir de manera casi inmediata sobre la posibilidad de financiar las compras a los clientes y las condiciones de dicha financiación.

En definitiva: de la mano de la PSD2, el *open banking* ha abierto un abanico de oportunidades para el sector financiero. Vista la experiencia, la Comisión Europea está trabajando en establecer un marco más amplio para el llamado “open finance”, definido en la Estrategia de Finanzas Digitales¹ tal y como ha anunciado hace pocas semanas.

Hasta aquí he tratado de enumerar ejemplos donde se pueden apreciar potenciales ventajas del *open banking*.

Ahora bien, para avanzar hacia un *open banking* más amplio, parece oportuno considerar las lecciones aprendidas hasta ahora. Sobre todo, hay que tener en cuenta los retos y riesgos que implica.

El principal reto relacionado con el *open banking* es la reticencia del cliente en compartir sus datos. Un encuesta realizada en el Reino Unido² señalaba que el 74% de los clientes no estaría dispuesto a ceder sus datos para comprobar si tendrían acceso a una hipoteca, préstamo o tarjeta de crédito. Un 65% tampoco los cedería para saber si podrían obtener un mejor precio para sus seguros. Un 69% de los adultos tampoco se siente cómodo compartiendo datos personales con bancos o grandes tecnológicas para acceder a servicios financieros. Estos datos parecen indicar la relevancia de la privacidad para los ciudadanos.

En cuanto a los riesgos para las entidades tradicionales relacionados con el *open banking*, podemos mencionar en primer lugar la competencia. Al compartir los datos con otros intervinientes, están facilitando el acceso a la más valiosa materia prima, los datos, a otros actores que podrían competir desde una mejor posición. Aunque el espíritu del *open banking* es precisamente el aumentar la competencia y, por lo tanto, mejorar los productos y servicios que se ofrecen a los clientes, este es sin duda un punto que tendrán que tener en cuenta las entidades financieras tradicionales. Eso me lleva a hablar del riesgo de desintermediación, ya que da la posibilidad a terceros de ofrecer productos y servicios tradicionalmente proporcionados por ellas. Esto requiere una adaptación a las nuevas

¹ <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-a-europe-fit-for-the-digital-age/file-new-open-finance-frameworkb>

² https://financeinnovationlab.org/wp-content/uploads/2021/07/Open-Finance.doc_FINAL_2021.pdf

condiciones de mercado si las entidades no quieren perder parte de los servicios que venían prestando y los más innovadores que se desarrollen en el futuro.

Otro de los riesgos evidentes que conlleva el *open banking* es el aumento del ciberriesgo, dado que, al aumentar el número de conexiones y de actores involucrados, el perímetro de exposición a ataques es mayor, pudiendo poner en peligro los datos financieros de empresas y particulares. Un uso fraudulento de la tecnología puede tener un coste directo sobre los ciudadanos y las empresas que demandan servicios financieros y de pago. Adicionalmente podría generar un elevado coste reputacional para el sistema financiero en su conjunto que podría socavar el funcionamiento del mismo. Como saben recientemente el Ministerio de Economía conjuntamente con la CNMV y el Banco de España, entre una larga lista de instituciones y autoridades, ha firmado el Plan de Acción contra el Fraude Financiero (PAFF), para luchar contra ofertas potencialmente fraudulentas de productos y servicios financieros. De esta manera demostramos el compromiso de lucha contra el fraude.

Un riesgo adicional a tener en cuenta cuando hablamos en general de digitalización es el de exclusión. Los clientes con menores capacidades digitales, como algunas personas mayores, pueden verse privados de ciertos servicios financieros si estos no se prestan por canales tradicionales. También desde el punto de vista del cliente, existe el riesgo de perder el control sobre sus propios datos. Aunque tal y como señala la Comisión Europea el desarrollo del *open banking* va ligado a que los usuarios tengan el control sobre sus propios datos, también es cierto que podrían cedérselos inadvertidamente a un tercero que no esté registrado o autorizado por la autoridad competente.

En conclusión, la digitalización en el sector financiero es una realidad que no tiene vuelta atrás. Hoy me he querido centrar en su aplicación en los sistemas de pago y el *open banking*, pero su impacto en otras áreas también es evidente y alcanza una velocidad hasta ahora nunca vista. Desde la perspectiva de la estabilidad financiera, los beneficios de la digitalización son significativos. Por un lado, permiten mejoras de eficiencia que ayudan a reforzar la solidez y la capacidad de resistencia del sector bancario y por otro abren oportunidades de nuevos negocios y aumenta la competencia. Aunque tienen costes transitorios y efectos heterogéneos en la población el balance es positivo y los actores deberán tratar los costes de transición que sin duda existen.

Tanto desde la perspectiva de los actores del sistema financiero (bancos y nuevos entrantes), como desde la perspectiva de los clientes, la digitalización requiere de un replanteamiento de los distintos modelos de negocio, pero también precisará de un análisis riguroso de los riesgos asociados.

Con esta nota de cautela, que no podía faltar en la intervención del supervisor, les animo a seguir avanzando en la digitalización y en la provisión cada vez más eficiente y segura de servicios al cliente, en beneficio de todos.

Muchas gracias.