

23.05.2018

**25º Encuentro del sector financiero: Innovación, Transformación y
Reputación**

Deloitte, Sociedad de Tasación y ABC

Luis M. Linde
Gobernador

Quisiera comenzar agradeciendo a los organizadores –Deloitte, Sociedad de Tasación y ABC- su invitación para participar esta segunda jornada del 25º Encuentro del Sector Financiero, que en esta ocasión gira en torno a tres ideas: innovación, transformación y reputación.

En mi opinión, estos tres conceptos recogen con precisión los principales retos a los que se enfrenta el sector financiero en estos momentos. Las nuevas tecnologías están permitiendo a las entidades financieras transformar sus sistemas y sus modelos de negocio, pero esta transformación no debe hacernos olvidar que la clave de bóveda de cualquier mercado, tanto más si hablamos de los mercados financieros, es la confianza de los clientes.

El sector financiero se enfrenta a un contexto singularmente complejo y estas jornadas brindan la oportunidad de contrastar con los principales responsables de las entidades las distintas formas en las que están abordando los cambios en este momento de transformación, que será crucial para el devenir del negocio.

Las nuevas tecnologías, que ya han tenido un impacto significativo en diversos sectores, tienen ahora el potencial para cambiar también de modo sustancial la forma en la que se prestarán los servicios financieros en un futuro no tan lejano. Me gustaría aprovechar, pues, la ocasión para aportar mi visión sobre las oportunidades y riesgos que brindan estas nuevas tecnologías. Para ello, haré en primer lugar un breve repaso de las **innovaciones que considero más relevantes** y, en segundo lugar, abordaré **los retos que el nuevo escenario plantea para las autoridades** y, en particular, para un banco central.

Innovaciones en el mercado financiero

Cualquier listado de las innovaciones financieras que están teniendo lugar lleva, de modo inevitable, a destacar el peso de la tecnología. La relevancia del componente tecnológico en esta nueva etapa es tal que ha terminado por dar nombre al proceso de cambio en sí: *Fintech*. Se trata, sin embargo, de un concepto amplio y difuso, que engloba no sólo a las nuevas empresas altamente tecnológicas, sino a cualquier entidad financiera que esté innovando mediante la aplicación de nuevas tecnologías. En ocasiones, se utiliza también para describir los nuevos modelos de negocio e, incluso, para referirse a las tecnologías de base que permiten las diversas innovaciones.

La confusión que rodea al concepto *Fintech* parece ilustrar bien lo confusos que resultan los procesos de cambio profundo. En estas circunstancias, es fácil dejarse llevar por el entusiasmo excesivo o por un pesimismo injustificado, dos opciones con poco valor añadido. Resulta sin duda de mucha mayor utilidad concentrar los esfuerzos en separar las innovaciones con potencial para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios financieros, reduciendo costes e incrementando la seguridad, o las que persiguen adaptarse a los cambios que se están produciendo en la demanda, de aquellas novedades espurias que no aportan mejoras significativas y que conviene atajar cuanto antes. Dicho de otro modo, conviene separar lo verdaderamente importante de lo que es simplemente llamativo.

En este sentido, los **criptoactivos o criptotokens** son, sin duda, uno de los desarrollos más llamativos en este ámbito, de acuerdo con la amplia cobertura mediática que algunos de ellos –como el *Bitcoin*– están recibiendo. Pero esto no significa que sean la innovación más importante, ni siquiera la más prometedora. De hecho, en mi opinión, su uso actual presenta más riesgos que beneficios: tienen una baja aceptación como medio de pago, sufren una volatilidad extrema, presentan múltiples vulnerabilidades operativas y han sido relacionados con actividades fraudulentas o ilícitas en muchos casos.

No quiero detenerme, sin embargo, en enumerar los riesgos de los criptoactivos, ya que es bien conocida la posición del Banco de España al respecto. Sí me gustaría, no obstante, llamar la atención sobre lo importante que es disociar el propio criptoactivo o *token* de la **tecnología de registros distribuidos** en la que se apoya.

La tecnología de los registros distribuidos ofrece posibilidades interesantes, en tanto que, en definitiva, permite compartir de manera segura un libro registro entre diversos agentes. Aunque esta tecnología no está aún lo suficientemente madura, tiene potencial para generar mejoras de eficiencia y reducción de costes en actividades que requieran continuas reconciliaciones entre diversos agentes, bien por estar poco estandarizadas, bien por implicar a un alto número de intermediarios, o bien por necesitar procesos complejos. Áreas como la negociación y la post-contratación de valores, los pagos internacionales, la gestión del colateral, los créditos documentarios o la gestión de identidades digitales podrían beneficiarse del uso de esta tecnología una vez termine de madurar.

Asimismo, la programación de **contratos inteligentes o smart contracts** sobre una red distribuida podría introducir eficiencias adicionales, al facilitar la automatización de procesos. Esto es así, especialmente, en el caso de contratos complejos que den lugar a múltiples transacciones repartidas a lo largo del tiempo o condicionadas entre sí.

Otras innovaciones que están recibiendo menos atención mediática que los *criptotokens*, parecen sin embargo más maduras y están teniendo, en la práctica, un impacto notable sobre el modo en el que las entidades financieras, en general, y la banca, en particular, prestan sus servicios. Me refiero, en concreto, al *big data*, la inteligencia artificial o lo que se denomina “la computación en la nube”.

El **big data** ofrece un claro potencial para mejorar y personalizar la oferta de servicios financieros. Es cierto que las entidades financieras llevan tiempo empleando técnicas de tratamiento masivo de datos con el fin de mejorar el conocimiento de sus clientes y personalizar sus servicios. No obstante, estas posibilidades se ven ahora potenciadas gracias al creciente volumen de información que está disponible en formato digital, al abaratamiento de los costes para su almacenamiento y al aumento del poder computacional.

La evolución del *big data* está impulsando, de hecho, el desarrollo de otras tecnologías que van más allá del mero tratamiento de datos. Es el caso de la **inteligencia artificial y el aprendizaje automático**. Sus aplicaciones en el sector financiero son múltiples y se dirigen no solamente a los productos finales y a la relación con el cliente, sino que están también transformando otras fases de la provisión de servicios financieros, incluyendo la operativa interna de las entidades en áreas como la gestión de riesgos o el cumplimiento normativo.

El uso de agentes virtuales o el reconocimiento visual contribuyen ya a mejorar la relación de los usuarios con los proveedores de servicios financieros. Pero la inteligencia artificial y el aprendizaje automático pueden aplicarse también a tareas como la reconciliación automática de información, la detección de fraudes o la mitigación de riesgos y las tareas de cumplimiento normativo.

La última innovación a la que me gustaría hacer referencia en este breve repaso es la llamada “**computación en la nube**”. En un entorno en el que los datos se configuran como un activo estratégico, esta técnica permite ofrecer nuevas soluciones con mayor rapidez, lograr eficiencias en costes y agilizar la adaptación de los procesos de negocio, aunque todo ello debe hacerse manteniendo un adecuado nivel de seguridad, sobre todo en lo que se refiere a las áreas críticas.

Basta un poco de perspectiva histórica para constatar las mejoras que las nuevas tecnologías pueden reportar para los usuarios. Las tarjetas de pago, los cajeros automáticos o la banca on-line son ejemplos obvios de pasadas innovaciones que han cambiado para mejor nuestro día a día. El éxito de estos cambios, no obstante, no ha sido ajeno a un tratamiento adecuado de los riesgos y las vulnerabilidades que inevitablemente acompañan estos procesos. El paso a una economía más digital viene acompañado de mayores amenazas cibernéticas y es necesario desarrollar nuevas medidas de protección de los procesos, de los activos y de los propios datos de los clientes.

Además de prestar una atención especial a la gestión de estas amenazas, será también fundamental responder a los retos que se derivan de la concentración de riesgo operacional en unos pocos proveedores de servicios críticos, o los derivados de la protección de la clientela. Los proveedores de servicios financieros deberán también enfrentarse al reto de comprender, en toda su extensión, el funcionamiento y los resultados de algoritmos y procedimientos cada vez más automatizados y autónomos.

Cambios organizativos para abordar el reto de la innovación financiera

El papel de los reguladores y los supervisores es, precisamente, contribuir a que se puedan aprovechar al máximo los beneficios de la innovación manteniendo los riesgos dentro de unos límites razonables y socialmente aceptables. Como pueden imaginar, no es tarea fácil, y requiere que las propias autoridades lleven a cabo procesos de transformación internos, a fin de poder hacer frente de manera adecuada a estos retos.

Fruto de esta necesidad, el Banco de España ha venido dedicando a lo largo de los últimos años una cantidad creciente de recursos al seguimiento y el análisis de la innovación financiera.

El primer paso fue la creación, en febrero de 2017, de un grupo interno con representantes de distintas áreas de negocio dentro del Banco, con el objetivo de obtener una visión transversal del fenómeno e impulsar la coordinación de las diferentes áreas dentro de la institución.

Transcurrido un año desde la puesta en marcha de este grupo, hemos considerado necesario dar un paso más, dedicando recursos específicos al análisis de la innovación financiera. Para ello, el pasado mes de marzo se creó una nueva Dirección General Adjunta.

Esta nueva área persigue tres grandes objetivos: (i) comprender la dimensión de los cambios que se están produciendo, (ii) analizar las consecuencias de los nuevos desarrollos, y (iii) facilitar la coordinación y el contacto con el mercado y con el resto de autoridades involucradas, incluyendo a las de otras jurisdicciones ya que, en definitiva, la innovación tecnológica financiera es un fenómeno global. El objetivo último es desarrollar una visión de conjunto sobre las principales características y desafíos a los que se enfrenta la provisión de servicios financieros.

A modo de conclusión, permítanme resaltar que, bien aprovechadas y gestionadas, las nuevas tecnologías y la creciente digitalización del sector financiero pueden suponer grandes oportunidades para incrementar la eficiencia y mejorar los servicios financieros en su conjunto. También pueden ser útiles para adaptarlos a los cambios que se están produciendo en la demanda por parte de los usuarios.

Como reguladores y supervisores, creemos que hemos de ser parte activa de este proceso desempeñando el papel que la sociedad nos asigna mediante el análisis de los desarrollos que se están produciendo en el mercado y promoviendo, en el ámbito de nuestras competencias, una innovación sana, ordenada y positiva del sector financiero.