La banca aprovechará la Directiva de pagos para innovar en servicios

El sector afianza la ciberseguridad y la confianza del cliente como baza ante la entrada de nuevos jugadores en el mercado

elEconomista MADRID.

La implantación de la nueva normativa europea PSD2 que obliga a la banca a compartir los datos de sus clientes con terceras empresas, siempre que los usuarios den su consentimiento, ha virado de amenaza a oportunidad en el horizonte del sector financiero. A pesar de la evidente asimetría existente en la regulación, puesto que estas terceras compañías no tienen la obligación de compartir sus datos con las entidades financieras, la banca se muestra optimista ante las nuevas oportunidades y modelos de negocio que abre la regulación. La PSD2 genera el conocido como *OpenBanking* (banca abierta, en referencia a la cesión de datos), pero a la par las entidades podrán conectarse a sistemas de terceros y ofrecer servicios.

Esta es una de las conclusiones que se extrae del Observatorio celebrado por *elEconomista* en colaboración con el Banco Sabadell sobre la normativa PSD2 y el nuevo entorno de *OpenBanking*. En el encuentro participaron Alfonso Ayuso, Chief Innovation Officer del Banco Sabadell; Carlos Díaz, Chief Innovation Officer for EMEA South de SAP; Carlos Figueredo, consejero delegado de Open Vector; Gloria Hernández Aler, socia de finReg 360; y Rodrigo García de la Cruz, consejero delegado de Finnovating.

Alfonso Ayuso, del Banco Sabadell, señala que la PSD2 incorpora dos aspectos nuevos al *OpenBanking*. De un lado está el servicio de agregación de cuentas, es decir, que el cliente puede ver a través de la página web o aplicación de su banco el resto de cuentas corrientes u otros servicios que tengan contratados con terceras entidades. El segundo aspecto es el de la iniciación de pagos. "Desde un punto de vista estructural, esto hace que los bancos tengamos que visualizar el nuevo entorno no como un proceso de transformación, sino de innovación. Aparecen nuevos modelos de negocio por los que, incluso las propias entidades, pueden tomar ventaja de la nueva directiva y ofrecer el servicio de conexión e iniciación de pagos, no solo terceros jugadores", explica. A su juicio, la normativa va a crear nuevos modelos de negocio porque los bancos deben abrir sus sistemas, pero también pueden conectarse a sistemas de terceros y ofrecer servicios de plataforma.

Aumenta la competencia

Rodrigo García, de Finnovating, destaca que la normativa es una oportunidad para la banca de generar nuevos servicios y mejorar la experiencia del cliente, no obstante también recuerda que supone una amenaza porque cede sus datos a nuevos jugadores que pueden convertirse en competidores de servicios financieros. Según Gloria Hernández, de finReg, el *OpenBanking*

> La norma PSD2 obliga a los bancos a abrir a terceros la información de los consumidores

> Sin embargo, los nuevos jugadores no están forzados a compartir sus datos con las entidades

es una forma de dar acceso seguro a los datos financieros de los clientes para que tengan mayor información de los productos y servicios de distintos oferentes, comparen y elijan lo que más se ajuste. "El regulador busca mayor protección de los usuarios a través de una mayor competencia", asegura.

Carlos Figueredo, de Open Vector, hace otro punto de inflexión de lo que supondrá el *OpenBanking*, "al final el propósito es tener un consumidor más bancarizado", lo que elevaría la inclusión financiera. Además, señala que la banca abierta es también una oportunidad para que bancos pequeños, medianos y grandes amplíen su negocio gracias a la colaboración con *fintech* (empresas de tecnología financiera) o *startup* porque permite consumir la innovación más rápido. No obstante, Carlos Díaz, de SAP, se muestra más escéptico sobre la capacidad real que tienen las *fintech* o *startup* para innovar y considera que en la actualidad, si los bancos están adquiriendo este tipo de compañías es más por miedo que por realidad estratégica.

Figueredo, sin embargo, considera que los consumidores acabarán usando las formas de pago a través de las *fintech* o las grandes tecnológicas conocidas como las *bigtech*, o las cuatro más importantes, como GAFA (Google, Amazon, Facebook y Apple), dejando a los bancos en una posición de invisibilidad, aunque estén detrás de la transacción.

Ayuso recuerda que hay una diferencia entre entidades de crédito y entidad de pago, ésta última, estructura bajo la que funcionan las grandes tecnológicas. Las entidades de crédito tienen la función de financiar la economía con el dinero depositado por los clientes, sin embargo, las de pago, no pueden hacer fluir ese dinero. "Si hay un movimiento de fondos de entidades de crédito a entidades de pago podemos tener un desequilibrio por falta de dinero para financiera la economía", asegura. A su juicio, si esto ocurriera la regulación evolucionaría para limitar el tamaño de los nuevos jugadores que puedan operar proveyendo servicios bancarios bajo la figura de entidad de pago.

Para Gloria Hernández los bancos y las tecnológicas, de momento, no van a competir en igualdad de condiciones por su propio ADN. Mientras los primeros se rigen bajo los principios de solvencia y seguridad, las segundas lo hacen bajo la flexibilidad y la rapidez. Destaca que, desde el punto de vista regulatorio, cualquiera no puede dedicarse a las finanzas porque los ahorros de las personas requieren entidades que tengan licencia.

Transformación interna

Sin embargo, el consejero delegado de Finnovating avisa del negocio que las tecnológicas pueden comer a la banca en cuestión de pocos años. García de la Cruz asegura que los gigantes de la tecnología reducirán a la mitad el ROE (ratio de rentabilidad) de la banca en cinco años, haciéndolo pasar del actual 9 por ciento al 4,5 por ciento. "La PSD2 abre una oportunidad fantástica a las grandes tecnológicas, les damos todo, solo le faltaban los datos financieros y ya los van a tener", resalta.

No obstante, a la par considera que la banca no va a permitir que las tecnológicas le coman cuota de mercado porque ya están trabajando en la transformación digital interna y en la innovación abierta.

Para Carlos Díaz, el cambio de las entidades será interior o no será. "Desde SAP ayudamos a las compañías a crear ese centauro digital que mezcla la fuerza de la máquina de la Inteligencia Artificial (IA) con la fuerza del ser humano para

"Los bancos podrán conectarse también a otras entidades y ofrecer servicios de plataforma"

Alfonso Ayuso
Chief Innovation Officer de B. Sabadell

"El ganador será quien logre ganarse la confianza que tienen hoy las entidades"

Gloria Hernández Aler
Socia de finReg 360

Arriba, de i. a d.: Carlos Figueredo, CEO de Open Vector; Gloria Hernández, socia de finReg 360. Abajo, de i. a d.: Rodrigo García de la Cruz, CEO de Finnovating; Alfonso Ayuso, CIO de Banco Sabadell; Carlos Díaz, CIO for EMEA South de SAP.
ALBERTO MARTÍN

cambiar procesos internos y hacerlos eficientes. La responsabilidad de un banco es mirarse hacia adentro", asevera. El consejero delegado de Open Vector añade la importancia de que la mentalidad de innovar y cambiar procedan de la cúpula de la entidad.

No obstante, el director general de innovación de SAP apunta que la banca ha de tener un objetivo claro de lo que quiere hacer para diferenciarse de la amalgama de servicios que buscan dar las tecnológicas a falta de la certeza de cuál va a funcionar. "Las *bigtech* están en un momento en el que lo prueban todo ante la incertidumbre de lo que funcionará en el futuro inmediato", considera.

En un entorno digital donde el cliente está empoderado por el sencillo motivo de tener un teléfono inteligente en su mano, las claves del éxito giran en torno a la experiencia del usuario. Alfonso Ayuso, del Sabadell, destaca que en la actualidad se está viviendo un cambio de paradigma en el que el producto empieza a tener muy poca relevancia para ganarla la interacción con el cliente y los servicios financieros que se le prestan. "El hecho de poder transaccionar sobre cuentas de terceros hace que no sea tan relevante dónde está depositado el producto mientras puedas hacer operaciones con esas cuentas. El producto pasa a un segundo nivel y la relación con el cliente, al primero", asevera.

"La banca abierta constituye una gran oportunidad para incrementar la inclusión financiera"

Carlos Figueredo
Consejero delegado de Open Vector

"Las tecnológicas prueban todos los servicios ante la incertidumbre de qué tendrá éxito"

Carlos Díaz
CIO for EMEA South de SAP

"El sector trabaja en su transformación digital para competir con las grandes tecnológicas"

Rodrigo García de la Cruz
Consejero delegado de Finnovating

La confianza como valor

Con la misma visión, Gloria Hernández, de finReg 360, considera que "los ganadores", independientemente de si son bancos o *fintech*, serán aquellos que piensen en el cliente y entiendan que es dueño de sus datos. No obstante, reconoce que uno de los grandes retos a los que se enfrentan las empresas de tecnología financiera, las grandes tecnológicas o las *startup* es que, de momento, es la banca quien tiene ganada la confianza del cliente. "La oportunidad de los bancos es entender dónde va el cliente y, por tanto, que los datos son relevantes", señala Carlos Figueredo, de Open Vector. Así, bajo su punto de vista, considera que "el ganador" será la *fintech* o ésta junto al banco que entienda al cliente del futuro. Para Figueredo, los bancos tienen ahora una gran oportunidad para innovar, crecer y ganar la carrera porque tienen la confianza del cliente, pero pueden perderla sino se mueven rápido. Señala que la percepción del riesgo del cliente está cambiando y se está suavizando si otras compañías le ponen en la palma de su mano las facilidades y oportunidades que buscan.

Sin embargo, Rodrigo García de la Cruz, de Finnovating, matiza que los usuarios van a dar el consentimiento de ceder sus datos a terceros solo "si ven valor", independientemente de si se trata de una entidad, una *bigtech* o una *fintech*. Para Gloria Hernández, la cesión de datos no se hace de forma tan gratuita, sino en ocasiones con desconocimiento. "Tener un móvil está muy bien, pero el usuario nuevo no sabe cuándo le da a aceptar a la cesión de datos, esto es una amalgama de consentimientos", subraya, y se atreve a vaticinar que la próxima crisis de los bancos va a ser de datos por brechas de seguridad.

Ayuso defiende que la fuerte inversión que realiza el sector financiero en ciberseguridad está muy lejos de las capacidades de las *fintech* o las nuevas compañías, que no tienen recursos para mantener el entorno de seguridad que mantienen los bancos. "La ciberseguridad va a hacer que los clientes se decanten por una empresa u otra y puede crear una amplia segmentación con otras entidades en el proceso de captar la confianza del usuario", apunta. En este punto, Figueredo, en su firme apuesta por la colaboración entre empresas como la fórmula entre innovación y crecimiento, asegura que otra forma de unión entre los actuales y nuevos jugadores es a través de la cooperación en materia de ciberseguridad.

La PSD2 abre un nuevo modelo de negocio a bancos y terceros donde el poder pasa al tejado del cliente, aunque para que escoja, debe tener en el escaparate un producto o servicio a su medida.

La colaboración entre bancos y 'fintech', clave para ganar la carrera de la innovación

El ganador en el nuevo entorno será quien ponga al cliente en el centro y le conozca