

OPINIÓN

Hacia una Europa digital

LORENA MULLOR

10 ABR. 2018 | 03:03

Las autoridades europeas celebran hoy el Día Digital 2018, un evento que reúne a expertos tecnológicos y a las autoridades competentes con el fin de promover medidas que fomenten la inversión en tecnologías digitales e infraestructuras europeas. A estas alturas, pocos son los escépticos que dudan de los cambios y los beneficios que se derivan de la revolución digital. Algunos estudios estiman que la digitalización de productos y servicios puede contribuir en más de 110.000 millones de euros de ingresos anuales en la industria europea en los próximos cinco años. Esto sin contar el valor añadido derivado del aprovechamiento de las nuevas tecnologías en la provisión de servicios públicos. Una Europa digital contribuye al crecimiento económico y a construir una sociedad competitiva y socialmente segura. Es un objetivo de la agenda política europea, y debe serlo igualmente para las autoridades nacionales.

La apuesta por la innovación tiene un carácter tan estratégico para un país, que pocos son ya los que no han anunciado planes o super-medidas para no perder el tren de la competitividad en sus industrias más destacadas. Reino Unido lo ha hecho de forma decidida con su plan *Innovative* para los servicios financieros o Alemania con sus diferentes *hubs* centrados en el desarrollo de inteligencia artificial orientada a la industria.

España también está haciendo sus deberes, apostando por el liderazgo en el desarrollo del 5G o mediante la creación del grupo de trabajo interministerial que deberá elaborar un ambicioso Plan para impulsar la transformación digital de la economía nacional.

El sistema financiero español es un actor relevante en la digitalización de nuestra economía. Difícilmente puede concebirse una economía digital sin servicios financieros digitales eficientes para sus ciudadanos y empresas.

La apuesta de nuestros bancos por la digitalización y la innovación en los servicios financieros (actividad Fintech) no es nueva y viene gestándose desde hace muchos años. No es casualidad que seamos el sexto país donde las aplicaciones "Fintech" tienen mayor penetración entre la sociedad. La

oferta actual de servicios y aplicaciones bancarias disponibles a través del canal web o móvil de los bancos españoles es amplísima y el número de clientes digitales cada vez mayor (aproximadamente un 50% del total de clientes).

Pero más allá del entorno web, nuestros bancos están acometiendo un proceso de transformación interna de gran calado para incorporar los numerosos beneficios que se pueden extraer de la aplicación de las nuevas tecnologías tanto para la mejora de la calidad de los servicios ofertados como para sus procesos internos y la gestión del riesgo.

De este modo, todas aquellas tecnologías innovadoras en el punto de mira de las autoridades europeas y que hoy son examinadas en el Día Digital 2018 – inteligencia artificial, *data science* o *blockchain*, entre otras - son relevantes para el sector bancario y pueden suponer no solo ganancias de eficiencia interna, sino también la configuración de una nueva relación con el cliente. Se pretende lograr en el proceso una mayor personalización de los servicios, mayor agilidad y comodidad, mejor gestión de las finanzas personales, así como la posibilidad de ofrecer nuevos productos y servicios asociados.

Sin embargo, para que esto sea una realidad, existen aún numerosos desafíos que afrontar. Algunos de ellos son transversales a todas las industrias y son un objetivo prioritario para las autoridades europeas – como, por ejemplo, la ciberseguridad o la necesaria educación en conocimientos digitales de los ciudadanos-. Igualmente, el despliegue de tecnologías de inteligencia artificial o de registro distribuido (*blockchain*) generan aún numerosas incógnitas que deben ser abordadas en el seno comunitario y desde una perspectiva transectorial.

Otros retos, sin embargo, emanan de las propias normas sectoriales financieras - muchas de ellas anteriores al despegue de la innovación de estos últimos años-. Algunas normas obstaculizan la comercialización de determinados servicios a través de canales digitales, desincentivan el proceso innovador con procedimientos supervisores lentos y/o costosos o simplemente, establecen, para la prestación de un mismo servicio, reglas de juego diferentes entre las entidades de crédito y otros agentes no bancarios.

Para estos últimos desafíos es necesario la coordinación de todas las autoridades - europeas y nacionales - implicadas. El objetivo del Día Digital 2018 es loable y necesario, pero debe ir acompañado de una clara voluntad política por hacer posible que los grandes proyectos europeos para la innovación y la transformación digital permeen en cada uno de los verticales sectoriales, venciendo las posibles barreras iniciales. Porque en la economía digital, las fronteras entre sectores son más difusas, y por ello las normativas sectoriales generan fricciones.

Igualmente, en el terreno nacional también hay cabida para el impulso a la innovación en los servicios financieros. El reciente anuncio del ministro de Economía, Industria y Competitividad de impulsar un sandbox regulatorio para el mercado español es una excelente noticia que desde la industria bancaria celebramos.

En cualquier caso, los obstáculos que inhiben la innovación en el ámbito financiero deben abordarse sin mayor dilación, garantizando normas tecnológicamente neutrales que fomenten condiciones de competencia justa y preservando la necesaria protección del usuario de servicios financieros y la integridad del mercado. El sistema financiero se juega la capacidad de ser innovador y competitivo frente a otros jugadores globales y con ello, la posibilidad de continuar contribuyendo a la digitalización y al crecimiento económico de la economía europea.

Lorena Mullor

Asesora de Public Policy

Asociación Española de Banca