

“Los bancos son el motor de la innovación financiera en España”

La Asociación España de Banca (AEB) es una organización que agrupa a los principales bancos que operan en España. Su misión es el desarrollo del sistema bancario español y contribuir al crecimiento del país. José Luis Martínez Campuzano, portavoz de la AEB, analiza el estado actual del sector de los medios de pago y el papel que está jugando la banca.

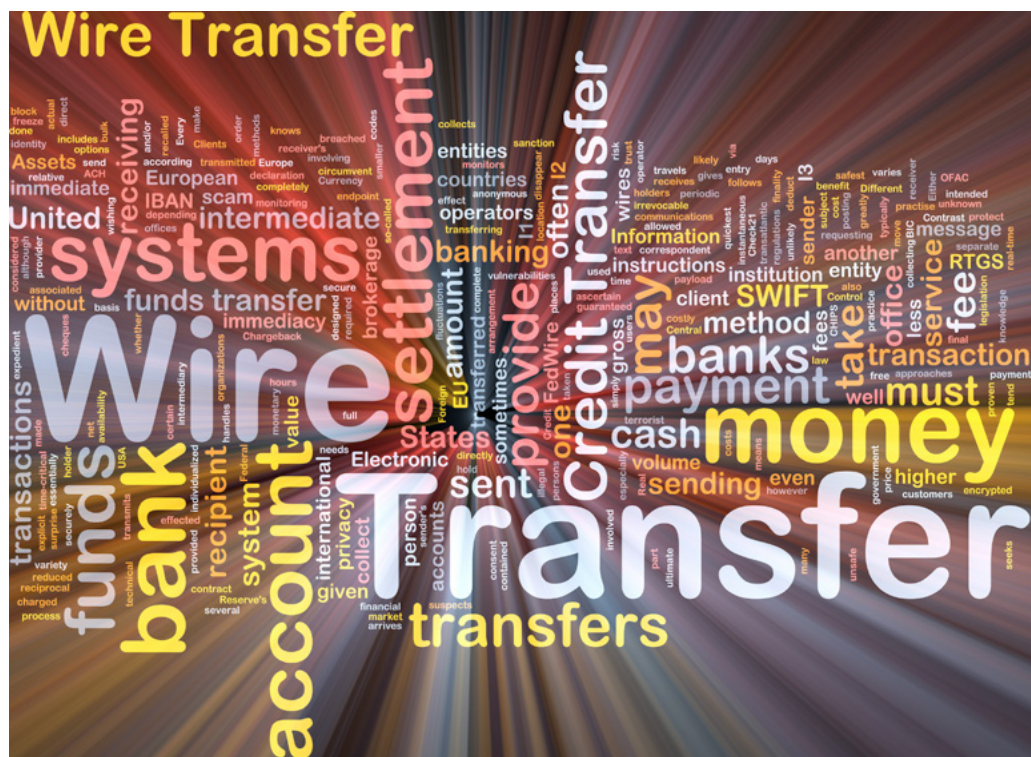
R. M.

En los últimos años la irrupción de las nuevas tecnologías está cambiando la manera en la que los españoles están comprando y pagando sus compras. A su juicio, ¿cuáles han sido los cambios principales?

Los consumidores optan cada vez más por los pagos digitales, a través del móvil o de Internet, frente al pago en efectivo, debido a la facilidad y seguridad que ofrecen, pero también por su inmediatez. El ecosistema de pagos en España es uno de los más avanzados del mundo.



España sigue siendo un país de efectivo como reflejan algunos informes. Según los datos que maneja la asociación, ¿el efectivo seguirá teniendo este papel relevante o perderá peso frente a los medios electrónicos?



La retirada de efectivo en cajeros creció un 3,55 % en 2017, mientras que los pagos con tarjeta aumentaron un 8,7 %. Poco a poco el efectivo pierde importancia frente al resto de medios de pago que proporcionan los bancos, según los datos del Banco de España. No obstante, es el cliente quien determinará el peso que cada uno de los sistemas de pago tendrá en el futuro.

Frente al efectivo, ¿qué modalidad de pago es la más habitual entre los consumidores españoles?

Los pagos por transferencia suponen el 73 % del importe de los pagos que no se realizan en efectivo, por delante de las domiciliaciones (21 %). En cuanto al número de operaciones, el 44 % son domiciliaciones, el 39 % son pagos por tarjeta y el 16 % por transferencia, según datos del Banco de España.

La transformación digital del sector bancario está impulsando la innovación para responder a la nueva demanda de los clientes. ¿Qué papel ha jugado la banca en los últimos años? ¿Cuál es la principal innovación en medios de pago que ha desarrollado la banca?

Los bancos son el motor de la innovación financiera en España. Están mucho más adelantados que sus competidores europeos a la hora de proporcionar servicios con mayor valor añadido a sus clientes. Un ejemplo es Bizum, el sistema de pago inmediato entre móviles que han creado. Los bancos españoles también han sido de los primeros en ofrecer el servicio de transferencias inmediatas a nivel internacional.

La seguridad y la sencillez de uso es uno de los aspectos más valorados por los usuarios a la hora de pagar. ¿Cómo está afrontando esta exigencia la banca?

La seguridad está en el ADN de la actividad bancaria, que se apoya en

la mutua confianza entre la entidad y su cliente. La seguridad en las operaciones digitales siempre ha sido y seguirá siendo una prioridad para los bancos.

Este año ha entrado en vigor la nueva Directiva de Servicios de Pago de la Unión Europea 2 (PSD2) para fomentar la innovación y la transparencia en los pagos digitales. ¿Qué repercusión tendrá en el mercado? ¿Y en la banca?

Esta directiva supone una mayor transparencia y competencia en el ecosistema de pagos. Y, sin duda, abre muchas oportunidades para las entidades, siempre con el cliente como el último beneficiado, pero no establece un terreno de juego justo para todos los jugadores ya que permite a las empresas tecnológicas acceder a datos de los bancos, pero no al revés.

Los últimos desarrollos tecnológicos están dando paso a nuevos sistemas de pago (wearables, pagos mediante códigos QR, eWa-



llet, o criptomonedas). De cara al futuro, ¿qué sistema tendrá más opciones para imponerse frente al resto?

La política de los bancos es ofrecer a sus clientes todas las opciones de pago posibles, anticipándose a sus deseos y necesidades siempre que la tecnología lo permita. Pero será la experiencia del cliente la que determine qué medio de pago prevalece sobre el resto en el futuro.

La tecnología y las nuevas regulaciones están impactando en el modelo de negocio de los bancos. ¿Qué cambios se esperan? ¿Cómo será el nuevo banco?

Es difícil anticipar cómo será la banca del futuro. Pero sin duda alguna la banca seguirá cumpliendo de forma eficaz con su cometido: proporcionar la financiación necesaria a las familias y empresas para que puedan hacer realidad sus proyectos y así generar prosperidad e impulsar el crecimiento económico.