

## Ideas

### La innovación financiera y las fintech tradicionales

● La unanimidad alcanzada a nivel político en la reciente aprobación del Sandbox en el Congreso es el mejor exponente del convencimiento de los enormes beneficios que conlleva la creación de este espacio de pruebas para la innovación financiera. Contribuirá al aprendizaje y mejor aprovechamiento de las tecnologías en los servicios financieros, y favorecerá de esta forma el acceso de los consumidores a un abanico más amplio de productos y servicios de forma segura. Asimismo, permitirá un mejor posicionamiento de España como centro de innovación y de atracción de talento a escala mundial.

En el sector financiero la crisis sanitaria ha acentuado el cambio estructural que se ya se observaba en el comportamiento de los clientes, cada vez más centrados en la banca digital. Según las conclusiones de una reciente encuesta de McKinsey, más del 95 por ciento de los europeos ya son usuarios digitales, tras un fuerte crecimiento registrado en los últimos meses que en condiciones normales hubiera requerido años. La demanda de servicios financieros digitales creció en abril casi un 20 por ciento en relación con el año anterior.

La sociedad española no es una excepción a la regla. Tampoco lo es la respuesta de los bancos a esta tendencia desde hace tiempo. Para Deloitte el sector bancario español es un “campeón digital” que ofrece un amplio rango de servicios relevantes para los consumidores y genera una “experiencia de usuario convincente”. Los bancos españoles lideran la transformación digital en Europa, acompañan a sus clientes en la evolución de sus preferencias hacia sistemas online y virtuales, al tiempo que atienden las necesidades de aquellos que desean recibir una atención presencial en las oficinas. Todo para reforzar una inclusión financiera que en España es total.



Esa es la gran diferencia entre los bancos y el resto de los competidores digitales, algo que ha quedado patente durante la pandemia. Los bancos dan servicio a todos los clientes, se vuelcan en atender sus necesidades y los acompañan en los momentos más difíciles. Siempre listos para competir, la innovación y adaptación forman parte de su ADN. Las encuestas más recientes muestran la elevada valoración que los clientes dan a la oferta de servicios digitales y a la innovación tecnológica de los bancos. Más del 45 por ciento confirma que no está interesado en cambiar de entidad. Y un 30 % lo subordina a su futura experiencia.

Los bancos son las fintech tradicionales, abiertas siempre a colaborar e impulsar nuevas start up tecnológicas especializadas. Los bancos y este tipo de compañías son complementarios y su colaboración es, sin duda, beneficiosa para ambas partes. Para los bancos, las fintech son un aliado en el proceso de transformación digital que el cliente bancario pide cada vez con más intensidad. Las fintech, por su parte, se acercan al profundo conocimiento que los bancos tienen de sus clientes, con quienes han desarrollado una relación basada en la confianza y la seguridad. Pero para garantizar la adecuada protección al cliente es fundamental que todos los proveedores de servicios financieros estén sometidos a la misma regulación y supervisión, ya que la misma actividad implica el mismo riesgo.

■ José Luis Martínez Campuzano,

portavoz de la Asociación Española de Banca