

Resumen

La transformación digital ha redibujado completamente el paisaje de los pagos: nuevos actores, nuevos medios de pago, mayor competencia, menores precios. Esta apasionante transformación aún continúa, sin que se atisbe por ahora su final. Pese a la llegada de nuevos competidores al mercado, los bancos siguen manteniendo una posición de dominio, intermediando en la mayor parte del total de los pagos; en consecuencia, jugarán un papel esencial en el éxito de la revolución digital y en su penetración y adopción masiva por parte de los consumidores. Pero aunque el ecosistema de pagos es muy innovador y altamente competitivo, también adolece de fragilidades. La función reguladora de la Comisión Europea será crear un marco normativo en el que la competencia y la innovación se desplieguen de la forma más beneficiosa posible.

Palabras clave: pagos, digitalización, regulación.

Abstract

Digital transformation has radically altered the payments landscape: new players, new means of payment, more competition, lower prices. This exciting transformation is ongoing and does not seem to have an end in sight. Notwithstanding new competition, banks still maintain the largest share of all payments accounts and will be the driving force behind digital transformation and its mass adoption by consumers. But while the payments ecosystem is very innovative and very competitive, it remains fragile. The European Commission's role as regulator is to make sure all the necessary rules are put in place to ensure that competition and innovation continue to produce the biggest benefits possible.

Key words: payments, digitalization, regulation.

JEL classification: G21, L11.

LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS INSTRUMENTOS DE PAGO

Olivier GUERSENT

Dirección General de Estabilidad Financiera, Servicios Financieros y Unión de los Mercados de Capitales de la Comisión Europea

HACE algunas semanas falleció Ray Tomlinson, a quien se considera uno de los inventores del correo electrónico. Este pionero de la digitalización revolucionó por completo la manera de transmitir la información dentro de las empresas. El cambio del funcionamiento de la comunicación interna empresarial alumbró una nueva era: con la eliminación del papel, se acabaron las constantes idas y venidas de mensajeros de una oficina a otra y de un edificio a otro. Internet permitió que esta revolución se extendiese a otras redes aprovechando el alcance de la *World Wide Web* (red informática mundial). La información ya podía viajar casi instantáneamente de un extremo del mundo a otro.

La transformación vivida en los pagos ha sido similar a la del correo físico. Después de todo, una operación de pago consiste en un intercambio de información por el que una cuenta recibe un cargo y otra recibe un abono, pudiendo ocurrir a varios niveles: a nivel de usuario (banco o cuenta de pago), a nivel interbancario (compensación entre bancos) y en la liquidación.

La digitalización no solo cambió nuestro día a día; también modificó el panorama en los pagos. Hace veinte años, era habitual acudir a la sucursal bancaria cada vez que debíamos realizar un pago. Por entonces, dos eran las opciones posibles para realizar un pago no en efectivo dentro del mismo país: o bien una transferencia bancaria iniciada

por el empleado tras la ventanilla, o bien un cheque. Cuando el pago debía realizarse a un residente fuera de las fronteras nacionales, la opción de los cheques no existía, y el coste se multiplicaba por 10. Este periodo concluyó hace unos diez años al generalizarse la banca *online*. Visto desde 2016, parece que hablamos de una época remota. Salvo en unos pocos países, la generación de nuestros hijos jamás ha visto un cheque.

Hoy en día, el uso de la banca por Internet se ha generalizado: disponemos de aplicaciones bancarias, aplicaciones de pago y pasarelas para pagar con un simple clic o el reconocimiento de la huella dactilar; podemos, incluso, utilizar proveedores de servicios de pago alternativos a los bancos para iniciar pagos en nuestro nombre, o podemos pagar por el teléfono móvil y, en algunos países, se han desarrollado sistemas de pago instantáneo. También hay quien paga en *bitcoins*. Algunos de estos nuevos métodos de pago no se encuentran aún demasiado extendidos, pero no hay duda de que ganarán cuota de mercado y cambiarán la vida de los consumidores en los próximos cinco a diez años.

La legislación europea es sensible a esta evolución en los instrumentos de pago. De hecho, las actuaciones de la Comisión en el sector de los pagos han ido a menudo, por no decir que siempre, dirigidas a crear un entramado jurídico que favorezca la innovación y la competencia.

A este deseo responde la adopción, respectivamente en 2003 y en 2007, de legislación específica para regular a los emisores de dinero electrónico (Directiva en materia de dinero electrónico) y a los proveedores de servicios de pago (Directiva de Servicios de Pago): dos nuevas categorías de competidores para las entidades de crédito, quienes hasta entonces ostentaban el monopolio de los pagos minoristas. Más recientemente, con el fin de adaptarse mejor a los desarrollos del mercado tras la aparición de los nuevos actores y de seguir impulsando la competencia, los legisladores europeos redactaron una Segunda Directiva de Servicios de Pago (PSD2) y un Reglamento en materia de Tasas de Intercambio (el Reglamento sobre TI) en 2015.

¿Cómo han evolucionado los pagos y qué consecuencias ha tenido la digitalización en los pagos?

I. LOS NUEVOS MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE PAGO CREAN NUEVOS USOS

Analizando los últimos veinte años, el primer gran cambio en los pagos que ilustra a la perfección la transformación digital fue el dinero electrónico. Aunque pueda parecer que ha transcurrido una eternidad desde su aparición (a principios de este siglo...), si hay un elemento que ayudó a transformar la materia física en digital, fue este. Las tarjetas-regalo, los *travellers cheques*, los vales de comida, el dinero de la paga... todo fue objeto de digitalización. La legislación se adaptó a este fenómeno, lo que a nivel de la Unión Europea (UE) se tradujo en la Directiva en materia de dinero electrónico, que más tarde se actualizaría mediante la Segunda

Directiva, de 2009, sobre el acceso a la actividad de las entidades de dinero electrónico y su ejercicio, por considerar que las condiciones de acceso definidas en la primera eran demasiado rigurosas para permitir a este incipiente mercado desarrollarse.

Los servicios de iniciación de pagos también fueron una consecuencia directa de la digitalización. La banca por Internet, unida a las tecnologías *fintech*, dio lugar a empresas como SoFort, Trustly o Ideal, que inician pagos en nombre de los consumidores. Estos las utilizan para realizar pagos *online*: las empresas acceden a la cuenta bancaria del consumidor y envían el pago a sus clientes, los comercios. Al ser las empresas quienes inician el pago, pueden confirmar al comercio que la orden de pago se ha cursado y que los fondos se encuentran en camino. Dado que las transferencias son irreversibles, el comercio tiene la seguridad de que recibirá el pago y puede proceder a entregar los bienes sin esperar a ver abonada la operación en su cuenta al día siguiente. El comercio electrónico obtuvo de este modo certeza sobre el pago a las 24 horas. Este nuevo negocio está ahora regulado por las disposiciones de la Segunda Directiva de Servicios de Pago, o PSD2.

Otro método de pago posibilitado por la digitalización han sido los pagos móviles (también conocidos como *m-payments*). Durante muchos años, este método de pago había levantado expectativas de protagonizar la siguiente gran disrupción en los pagos, y dicha previsión está viéndose por fin cumplida en Europa. Sin embargo, cuando hace cinco años se hablaba de los *m-payments*, la tecnología electromagnética sin contacto *Near Field Communication* (NFC) era la primera opción que venía

a la mente. A la postre, siguen sin aparecer soluciones prácticas para los usuarios en este campo. Las aplicaciones NFC para los pagos móviles existen, pero aún deben dar un paso adelante para cumplir las grandes expectativas que habían despertado.

El cambio provino, en realidad, de los pagos móviles persona-a-persona o P2P a través de las aplicaciones para teléfonos inteligentes. Allí donde se han implementado y han sido impulsados por el sector, los pagos móviles han logrado un éxito aplastante (PayM en el Reino Unido, MobilePay en Dinamarca, Swish en Suecia), porque contribuyen a simplificar el pago. Por ejemplo, la mayoría de las soluciones de pagos móviles P2P consisten en lo siguiente: se abre una aplicación, se selecciona una persona de la agenda de contactos, se verifica que es la persona correcta y se valida la transferencia. En cierto sentido, el procedimiento es muy similar a enviar un mensaje de texto. El inconveniente es que, salvo escasas excepciones, las soluciones de pagos móviles actuales se circunscriben, en el mejor de los casos, al propio país, sin alcance transfronterizo y con una baja aceptación por parte de los comercios. Hay un proyecto en marcha que podría resolver esto: bajo el paraguas del Euro Retail Payments Board, un ente dependiente del Banco Central Europeo, los actores del mercado se han comprometido a desarrollar un servicio que permita interoperar a la mayoría (a ser posible, la totalidad) de las soluciones a escala de la UE, creando una verdadera red transfronteriza.

¿Qué utilidad tienen los pagos móviles P2P? Básicamente sustituyen al efectivo allí donde hasta ahora no era fácil sustituirlo. Un ejemplo típico es el pago de la factura en el restaurante: en lugar

de que una mesa de diez comensales pague individualmente su parte en efectivo, uno paga por todos, y el resto le reembolsan al instante a través de una aplicación preinstalada en el móvil.

Es muy posible que todos acabemos con aplicaciones de monedero en el móvil (*wallet*) que agrupen en una única solución todos los tipos de tecnologías y medios de pago. Tarjetas, transferencias, dinero electrónico, todo combinado en un monedero digital donde confirmaremos los pagos con nuestra huella dactilar (ApplePay), una contraseña, la voz (véase ejemplos recientes con Banque Postale en Francia) o cualquier otro novedoso método de identificación que se invente. La digitalización de nuestra identidad creará, sin lugar a dudas, nuevas oportunidades.

Los pagos instantáneos podrían protagonizar la próxima ola mundial en cuanto a innovación. Ya son una realidad en algunos países fuera de la UE, como México y Costa Rica, y están atrayendo un interés sustancial en muchas jurisdicciones de todo el mundo. Australia desarrolló un plan llamado *New Payments Platform* (inspirado en una solución europea, la red SWIFT acrónimo de Society for World Interbank Financial Telecommunication) con el que en 2016 pretendía pasar a la liquidación completa en tiempo real, mientras que la Reserva Federal estadounidense está estudiando diversas opciones. En Europa, un ramillete de países no miembros de la zona del euro (Reino Unido, Polonia o Dinamarca) ya cuentan con sistemas de pago instantáneo.

Para los países del euro, una vez completada la Zona Única de Pagos para el Euro (conocida

por las siglas SEPA), los pagos instantáneos se consideran el próximo objetivo lógico dentro del Mercado Único para los pagos minoristas. Aunque es fácil intuir la ventaja de reducir el plazo de procesamiento de los pagos hasta unos pocos segundos, y las nuevas aplicaciones de pago que pudieran derivarse de ello, los pagos instantáneos podrían provocar, involuntariamente, la refragmentación del mercado europeo de pagos minoristas si tal enfoque solo se materializase en unos pocos Estados miembros y no en todo el conjunto de la Unión. Por este motivo, el Consejo Europeo de Pagos (EPC), que ya es responsable de las transferencias SEPA y los adeudos directos SEPA, fue mandatado por el ERPB (Euro Retail Payments Board) para desarrollar un esquema de pagos instantáneos SEPA basado en las transferencias SEPA. Los trabajos han comenzado y el EPC promulgará el primer código de normas en noviembre de 2016 de cara a celebrar los primeros intercambios en noviembre de 2017. Se están abriendo nuevos horizontes, y solo la falta de imaginación impedirá esbozar todas las aplicaciones que podrían concebirse a partir de dicho instrumento.

Han aparecido divisas digitales o virtuales, que consisten en dinero digital no regulado, es decir, no emitido ni avalado por un banco central pero que se utiliza como medio de pago. El ejemplo más famoso es el *bitcoin*, creado en 2009 y que actualmente concentra el 90 por 100 de este mercado con una capitalización bursátil de 6.000 millones de dólares. Su penetración puede explicarse por varios factores; en primer lugar, las oportunidades para la inversión especulativa, pero también las ventajas cuando se utiliza como método de

pago respecto a otros productos disponibles para transferencias internacionales, como los envíos de dinero. Otros beneficios son: su velocidad (el plazo que tarda en confirmarse una transacción es de aproximadamente 10 minutos), sus bajos costes (las transacciones pueden ser procesadas sin ningún coste), su capacidad para realizar micropagos (las divisas virtuales pueden fragmentarse hasta cantidades muy bajas), su contribución a la inclusión financiera (al sustituir las cuentas bancarias por monederos de divisa virtuales y al permitir realizar transferencias internacionales a un coste más bajo que los envíos tradicionales de dinero), su seguridad y su anonimato. Estas son las últimas innovaciones que se están extendiendo en el mercado de pagos. Su futuro es bastante incierto, pero han logrado familiarizar al mundo financiero con la tecnología del libro mayor distribuido, y este a su vez ha empezado a observar con interés dicha tecnología y estudiar cómo adaptarla para mejorar sus procesos.

II. UN ENTORNO COMPETITIVO...

La transformación digital en los instrumentos de pago también ha ayudado a crear un entorno más competitivo en el sector de los pagos.

No hace mucho, los bancos eran el único proveedor de servicios de pago y de medios de pago: para obtener una tarjeta de débito había que acudir a un banco, y estos ostentaban el monopolio sobre los pagos.

Desde entonces, han surgido proveedores de dinero electrónico, entidades de servicios de pago, proveedores terceros como las empresas de servicios de iniciación

de pagos, etc., que han abierto la puerta del mercado de los pagos a la competencia. La digitalización no solo aumentó la competencia al atraer nuevos actores, sino también al obligar a los actores existentes a competir entre ellos. Y como suele suceder en estos casos, el resultado fue que los precios descendieron (a excepción de las tasas de intercambio, debido a una situación de práctico duopolio). Recordemos: en 2003, transferir 100 euros desde Alemania a cualquier otro país de la zona del euro costaba 10,56 euros. Desde Francia, dicho coste era de 22,62 euros. En 2012, estos costes se habrían visto divididos por 100 en el caso de Francia (0,29 euros) y por 1.000 en el de Alemania (0,01 euros), por no mencionar que las transferencias se han vuelto gratis en la mayor parte de los casos.

No hay motivos para pensar que esta competencia en precios o niveles de servicio se vaya a detener aquí. Los pagos instantáneos funcionarán las 24 horas, los 7 días de la semana y los 365 días del año. Cualquier nueva plataforma de pagos que aspire a competir con ese nivel

de servicio deberá plantear una oferta muy atractiva (bajo precio, comodidad, accesibilidad...).

III. ... QUÉ DEBE SER PROTEGIDO

La transformación digital promete un futuro brillante para el sector de los pagos. Sin embargo, este entorno debe ser protegido si deseamos que la competencia y la innovación nos sigan reportando más ventajas a nosotros, los usuarios.

Por ejemplo, en años recientes se han aprobado dos nuevas normas para preservar la competencia.

La primera, el Reglamento sobre las tasas de intercambio, puso fin a unas prácticas anti-competitivas que, debido a una situación mundial de duopolio, estaban presionando los precios al alza en lugar de a la baja.

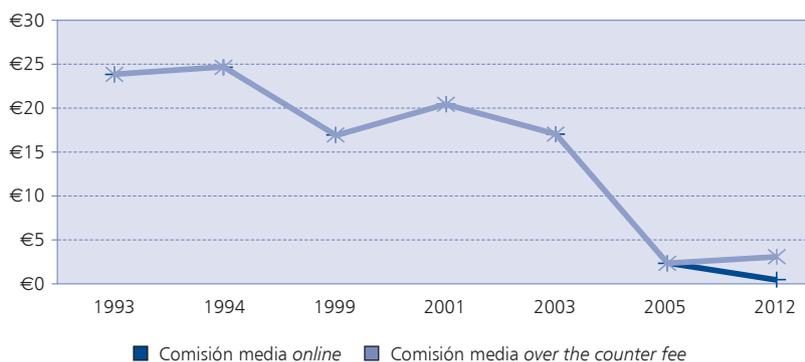
Y la segunda, la PSD2 garantizó el acceso a las cuentas por parte de los nuevos entrantes en el sector. Aunque es compren-

sible que los bancos se resistan a perder parte de su negocio, el mercado de los pagos debe permanecer abierto a la competencia y a la entrada de nuevos actores que compitan con los ya existentes. Un mercado abierto es un mercado de oportunidades para todos. En algunas ocasiones, los operadores establecidos podrán competir directamente con los nuevos actores; en otras, encontrarán soluciones innovadoras a través de alianzas con representantes emergentes del *fintech*, por ejemplo, de lo que se beneficiarán sus propios clientes. Esta es también la razón de que los legisladores europeos permanezcan vigilantes para velar por una legislación europea sobre pagos neutral con la tecnología y con el modelo de negocio, dentro de lo posible.

IV. CONCLUSIÓN

Los pagos han evolucionado radicalmente gracias a su transformación en la era digital: nuevos actores, nuevos medios de pago, mayor competencia, menores precios... y todo parece indicar que aún no hemos asistido al final de esta transformación. Aunque han aparecido nuevos actores, los bancos siguen manteniendo una posición de dominio, al intermediar un porcentaje mayoritario de los pagos totales; por tanto, les corresponderá a ellos liderar la transformación digital y contribuir a su adopción masiva por los consumidores. Pero no debemos olvidar que, pese a que el ecosistema de pagos es muy innovador y altamente competitivo, sigue adoleciendo de fragilidad. Nuestro papel como reguladores consistirá en promover el marco normativo necesario para fortalecerlo y para que la digitalización produzca los máximos efectos posibles.

GRÁFICO 1



Nota: Las medias para 2012 se han calculado para la UE-15 únicamente para asegurar la consistencia con estudios anteriores. Las medias de 1993 no cuentan con datos de Austria y Finlandia. La media de 1999 no incluye Grecia.

Source: European Commission (2006) Staff Working Paper on the impact of Regulation EC No 2560/2001 on bank charges and national payments and London Economics.