

Resumen

En su mandato de asegurar una operativa sencilla y sin sobresaltos de los sistemas de pago y en su objetivo de garantizar la eficiencia y seguridad de los pagos, el eurosistema ha sido un firme impulso en la creación del área única de pagos en euros (SEPA). En este contexto, este artículo analiza cómo el eurosistema –en conjunción con los reguladores europeos y el Consejo Europeo de Pagos Minoristas– pretende asegurar que la introducción de innovaciones en los pagos minorista y en sus servicios asociados, no introduce nuevas fuentes de fragmentación en el mercado. El objetivo que se persigue es promover un diseño y una implementación paneuropea de soluciones de pagos minoristas basadas en estándares comunes y que permitan la interoperabilidad.

Palabras clave: pagos minoristas, SEPA, integración, innovación, tarjetas, pagos instantáneos, servicios de iniciación de pagos.

Abstract

In the pursuit of its mandate to promote the smooth operation of payment systems and the objective of ensuring the safety and efficiency of payments, the Eurosystem has strongly supported the creation of the SEPA. Against this background, the present paper examines how the Eurosystem - in conjunction with the European legislator and the Euro Retail Payments Board - aims to ensure that the introduction of innovative retail products and services does not re-introduce fragmentation in the market. This goal is pursued by fostering the design and implementation of pan-European retail payment solutions based on common standards, or, as a minimum, of solutions that are easily interoperable.

Key words: retail payments, SEPA, integration, innovation, cards, instant payments, payment initiation services.

JEL classification: G20, G21, L11.

LA DIGITALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS Y SU IMPACTO EN LOS MEDIOS DE PAGO (*)

Monika HEMPEL
Francisco TUR HARTMANN

Banco Central Europeo

*Estudia el pasado
si quieres pronosticar el futuro*

Confucio (551 a. C.-479 a. C.)

I. INTRODUCCIÓN

SEGÚN lo dispuesto en la normativa vigente relativa a las actividades del eurosistema se establece que, en lo referente a los pagos minoristas este organismo tiene entre sus principales objetivos el promover el funcionamiento eficiente y seguro de los sistemas de pago (1).

Desde su establecimiento, el eurosistema ha impulsado la integración de los pagos minoristas en Europa. Hasta la creación de la Zona Única de Pagos para el Euro (*Single Euro Payments Area, SEPA*), en el ámbito de los pagos al por menor, a diferencia de los pagos en efectivo, se ha observado una notable desigualdad en lo que se refiere a su uso y funcionamiento entre los distintos países de la Unión Europea. Mediante la SEPA se ha alcanzado una armonización de los pagos al por menor que muy probablemente no se ha obtenido en otros campos contemplados en el proyecto de integración Europea. Como resultado de este proceso, los pagos en euros son ahora más eficientes y seguros.

Desde un punto de vista macroeconómico, el SEPA no solo ejerce un enorme impacto como facilitador del comercio a nivel transfronterizo, sino que también refuerza la competitividad en el sector de los pagos minoristas. Asimismo culmina los esfuerzos hechos con anterioridad por el eurosistema con el desarrollo y establecimiento del sistema de liquidación bruta en tiempo real en euro (el sistema Target2). De este modo, el SEPA refuerza el papel de la Unión Europea a nivel global desde un punto de vista competitivo que promueve a su vez el crecimiento económico en Europa.

Los esfuerzos para desarrollar el SEPA no han sido pocos, especialmente debido a las dificultades asociadas a la necesidad de combinar los intereses de los proveedores de los servicios de pago con aquellos de sus usuarios finales. En comparación a los pagos de alto valor, donde la integración también ha requerido un esfuerzo importante, la dificultad añadida es que la fragmentación entre la oferta y la demanda es aún mayor, desde este punto de vista, los órganos de gobierno del proyecto y de aquellos desarrollos relacionados con los pagos minoristas en general han desempeñado y siguen desempeñando un papel muy relevante en la defensa estratégica de los intereses tanto de los

proveedores de servicios de pago como de sus usuarios.

Durante el periodo en que el mercado y las autoridades han estado trabajando intensamente en el desarrollo y la implementación del SEPA, la tecnología ha continuado evolucionando creándose de este modo también las condiciones necesarias para la aparición de productos nuevos e innovadores en el ámbito de los pagos minoristas. La aparición de estos productos no solo representa una oportunidad sino también el riesgo de reproducir fragmentación en un entorno en el que se han hecho importantes esfuerzos de armonización en los últimos años. Admitiendo que los incentivos económicos juegan un papel importante en la oferta de nuevos productos, aquellos que solo están destinados a ciertos mercados nacionales no obedecen a los objetivos de un mercado interior europeo. Lo que Europa precisa, y las autoridades competentes persiguen, son soluciones paneuropeas basadas en estándares comunes y disponibles en un mercado abierto y competitivo.

En este artículo describiremos, en primer lugar, los esfuerzos invertidos para la integración europea en el ámbito de los pagos minoristas que tanto el mercado como las autoridades competentes han hecho en el contexto del SEPA. Asimismo, repasaremos los enormes avances de la industria en el desarrollo de los instrumentos de pago del SEPA y en particular las transferencias y los adeudos.

Atención aparte merece la problemática en torno a las tarjetas de pago, instrumento que dada su complejidad no ha progresado de la misma manera. Trataremos asimismo la impor-

tancia que los órganos de gobierno tienen no solo en relación a el SEPA sino también en todo lo referente a la evolución de los pagos minoristas en general. Como hemos apuntado anteriormente, la importancia de implicar a todos los sectores relevantes del mercado se ha visto confirmada en el desarrollo del SEPA y en la toma de decisiones estratégicas en este campo. En concreto, nos centraremos en las labores desempeñadas por el Consejo del SEPA, Foro Social Europeo en temas relacionados con pagos minoristas, que estableció el Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo en el 2010 y que más tarde, en 2012, paso a denominarse el Consejo de Pagos Minoristas en Euro (*Euro Retail Payments Board*, ERPB).

Igual importancia tiene para los pagos minoristas el impacto de las nuevas tecnologías y la adaptación de la sociedad a la creciente digitalización. Por este motivo, hemos dedicado una sección al impacto de las nuevas tecnologías y nos referiremos, entre otros aspectos, al riesgo de fragmentación que puede representar la adaptación de los pagos minoristas a las nuevas tecnologías. Dado los enormes esfuerzos invertidos en relación al SEPA, resultaría inaceptable reintroducir una fragmentación que tantos esfuerzos ha costado eliminar. También en lo referente a la innovación no podemos ignorar dos conceptos que, sin lugar a duda, influirán en los pagos minoristas: los pagos instantáneos y los servicios de iniciación de pagos y de información sobre cuentas por parte de terceros estipulados por la nueva Directiva de Servicios de Pago. Igualmente, abarcaremos el impacto que los registros distribuidos (*Distributed Ledger Technology*, DLT), el método de

cadena de bloques que usan, entre otros, *bitcoin*, puede tener en el entorno de los pagos así como la creciente competencia entre los diferentes innovadores en el sector de los pagos procedentes en su mayoría de fuera de Europa.

II. EL CAMINO HACIA LA INTEGRACIÓN DE LOS MEDIOS DE PAGO EN EUROPA (SEPA)

La integración de los mercados financieros está estrechamente ligada al contexto político, económico y social europeo. La integración ha sido el motor principal de una reconciliación política entre cuyas consecuencias visibles se puede destacar la estabilidad social en Europa durante los últimos 60 años. Se trata de un hecho sin precedentes en la historia europea. En 1957, el Tratado de Roma constituyó los fundamentos para la creación de un mercado único económico en Europa que a su vez facilitaba el libre movimiento de sus ciudadanos, mercancías, capital y servicios. El mercado único se estableció en 1992. En ese mismo año, el Tratado de Maastricht creó la Unión Monetaria y Económica, un paso más hacia la integración europea, y estableció las bases para una moneda única en Europa, siendo 1999 el año en que fue introducido el euro como moneda única. En 2002, este proyecto se convirtió en una realidad tangible al entrar en circulación los billetes y las monedas de euro. En la actualidad, 336 millones de ciudadanos europeos pueden pagar usando los mismos billetes y monedas en toda la zona del euro.

En lo referente a los pagos minoristas, hasta finales de los 90, pagar mercancías o servicios

recibidos a nivel transfronterizo era un proceso considerablemente más lento, complicado y caro que cuando dichos pagos se efectuaban dentro de las fronteras nacionales. Aparte de la utilización de diversas divisas, esta ineficiencia se debía en mayor parte a que los pagos minoristas estaban basados en instrumentos, normas y sistemas nacionales no aplicables para los pagos transfronterizos. En resumen, no se disponía de un mercado único de pagos minoristas que permitiera que los pagos de mercancías y servicios a nivel transfronterizo fueran igualmente eficientes y seguros, y que tuvieran el mismo precio que los respectivos pagos a nivel nacional.

En 1999, el eurosistema, de conformidad con sus obligaciones estatutarias de promover un funcionamiento eficiente y seguro de los sistemas de pago, estableció una serie de objetivos para los pagos transfronterizos minoristas, requiriendo a la industria bancaria y a los proveedores de servicios de pago en general, observar e implementar dichos objetivos en un periodo establecido (2). La industria de los pagos minoristas se vio sometida a una presión adicional por la publicación del Reglamento (CE) 2560/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de diciembre de 2001, sobre los pagos transfronterizos en euros (3). En concreto, dicha regulación limitaba las diferencias de precios para los usuarios de los pagos transfronterizos y los correspondientes pagos a nivel doméstico en euros siempre y cuando se cumplieren ciertas condiciones. En el año 2002, el sector bancario respondió a dicha regulación con el diseño de un mapa de ruta titulado *Euroland: Our Single Payments Area* y se constituyó el Consejo Europeo de Pagos (European Payments

Council, EPC), que se convirtió en el comité de la industria bancaria y de los proveedores de pagos europeos en general, responsable de la coordinación, desarrollo y ejecución de los instrumentos de pago del SEPA.

El objetivo primordial del SEPA era permitir que individuos, compañías y administraciones públicas pudieran hacer pagos minoristas en euros en toda Europa desde una sola cuenta utilizando un único conjunto de instrumentos con la misma eficiencia, facilidad y seguridad que a nivel nacional. Con este propósito, el EPC creó las normas para la transferencia SEPA (*SEPA Credit Transfer, SCT*), los adeudos SEPA (*SEPA Direct Debit, SDD*) así como el marco de referencia para las tarjetas de pago, materia que merece una sección aparte en este artículo debido a su complejidad.

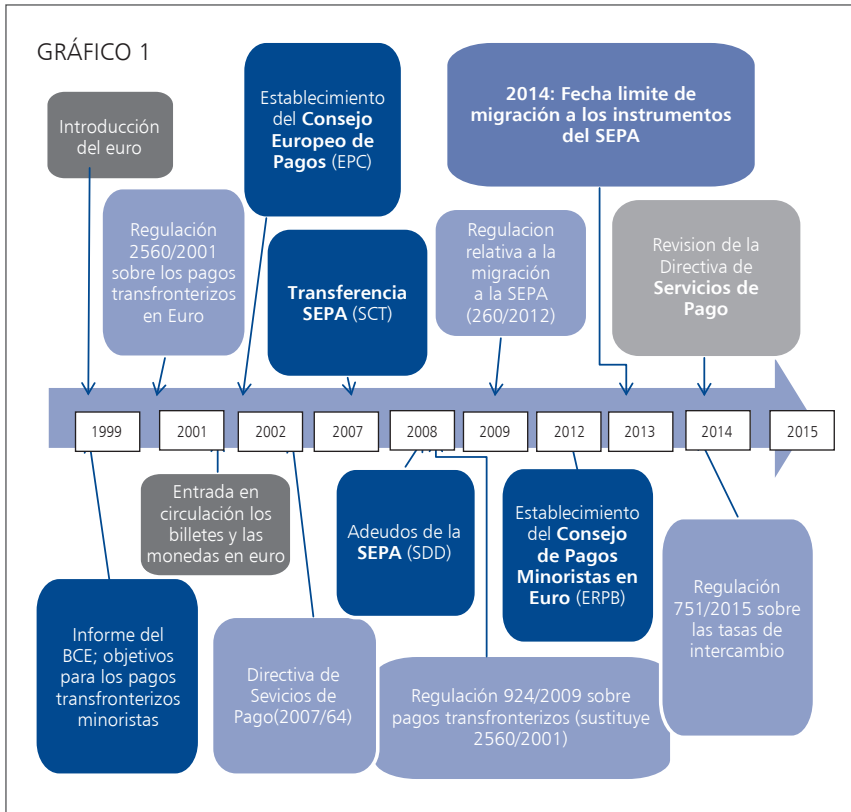
Dado que la SEPA está estrechamente ligada a la ambición política y social de una Europa más integrada, competitiva e innovadora, desde los inicios del proyecto fue evidente que para completar la migración a los instrumentos de pago creados por el EPC, así como en el desarrollo e implementación de dichos instrumentos, sería necesaria la participación activa de los usuarios finales así como una estructura de gobierno que atendiera las necesidades de ambas partes, proveedores de servicios de pago y sus usuarios. Igualmente, se constató la necesidad de que los reguladores observaran los progresos de la industria para que, en caso de que fuera necesario el apoyo legislativo, como así fue, se pudiera intervenir con rapidez y eficiencia.

La armonización del entorno legal de los servicios de pago

(gráfico 1) se ha obtenido gracias a la Directiva de los Servicios de Pago (*Payment Services Directive, PSD*) (4). A su vez, la industria de los servicios de pago ha desarrollado la armonización de procedimientos y estándares. Al resultar evidente que haría falta resolver dificultades de coordinación que pudieran surgir entre las partes correspondientes, y en particular entre proveedores y usuarios de los servicios de pago, el eurosistema, conjuntamente con la Comisión Europea, adoptó un papel de mediador con el objetivo de promover la acción conjunta de la industria de los pagos para alcanzar los objetivos establecidos. Como observamos en el gráfico adjunto, las medidas adoptadas por el mercado conjuntamente con la actividad de los órganos reguladores prepararon el terreno para que en los años 2008 y 2009 la industria pusiera a disposición del mercado las transferencias y los adeudos SEPA.

Aun así, la migración a los instrumentos de pago desarrollados por la industria fue lenta e incompleta, perpetuando los instrumentos nacionales y utilizando los nuevos instrumentos solo para las transacciones transfronterizas con el coste asociado que esto conllevaba para la oferta y la demanda. Con el fin de garantizar que la industria en general migrara a los dos instrumentos del SEPA, el eurosistema hizo hincapié en la necesidad de fijar una fecha límite para migrar todos los instrumentos nacionales a los nuevos instrumentos europeos. Como consecuencia, la regulación relativa a la migración a los instrumentos del SEPA fue adoptada por el Parlamento Europeo y el Consejo en el año 2012 (5) y entró en vigor en marzo del 2012. La fecha límite de migración a los instrumentos del SEPA

GRÁFICO 1



fue estipulada para el 1 de febrero de 2014 (6).

Con la excepción de algunos elementos de naturaleza técnica, la migración a las transferencias y los adeudos SEPA se puede considerar un éxito y representa, sin ninguna duda, una importante mejora en los pagos minoristas en Europa en términos de eficiencia.

Con anterioridad al SEPA, los pagos minoristas estaban basados en diferentes instrumentos, normas y procedimientos. A efectos prácticos, los usuarios de los servicios de pago debían utilizar distintos formularios dependiendo de si la transacción era puramente nacional o transfronteriza. Por otro lado, los adeudos a nivel europeo no existían; así pues, ciudadanos europeos trabajando en países distintos a su país de procedencia se veían obligados a abrir cuentas en dife-

rentes países. Con la puesta en marcha del SEPA, desde una única cuenta, un tipo de transferencia y un tipo de adeudo es suficiente para hacer pagos en euros en Europa.

En relación a las comisiones, la regulación de pagos transfronterizos eliminó diferencias entre los pagos transfronterizos y los nacionales en euros. Como resultado, las comisiones transfronterizas se vieron reducidas en un 90 por 100 de media (7).

En lo que refiere a los tiempos de ejecución, mediante la directiva de servicios de pagos, estos también se han visto reducidos considerablemente. Desde el 1 de enero de 2012, la Directiva obliga a los proveedores de servicios de pago a que el montante de la transacción esté disponible en la cuenta del beneficiario el día posterior a su iniciación.

Igualmente, y como veremos posteriormente, los pagos instantáneos, mediante los cuales el montante está disponible de manera casi instantánea en la cuenta del beneficiario, se ofrecen en distintos países o están siendo desarrollados en estos momentos con una participación importante del eurosistema para garantizar que las soluciones que se ofrezcan abarquen el entorno paneuropeo.

Todo esto demuestra las enormes ventajas que el SEPA ha brindado, no solo a los usuarios de los servicios de pago sino también a sus proveedores, con la creación de un entorno más competitivo y beneficioso para los proveedores de servicios de pago y usuarios.

Desde una perspectiva macroeconómica, el desarrollo de un área de medios de pago más eficiente, como es el caso del SEPA, facilita el comercio, aumenta la competencia y culmina el proyecto de la moneda única (y la unión monetaria). Se puede, por tanto, afirmar que es una herramienta indispensable para reforzar la competitividad y el crecimiento en la Unión Europea.

Muchas de las ventajas del SEPA no resultan aún visibles para buena parte de los ciudadanos europeos, como por ejemplo la posibilidad de abrir cuentas en otros países, independientemente de la residencia del titular. Esta posibilidad está claramente estipulada en la legislación europea (artículo 9 de la regulación n.º 260/2012). Un ejemplo concreto es la práctica de algunas compañías europeas de exigir una cuenta IBAN en el país donde ofrecen sus servicios, impidiendo el uso de un IBAN procedente de otro país. Este tipo de práctica está claramente prohibida por la

legislación vigente y está siendo investigada en la actualidad por las autoridades competentes.

Por último, cabe mencionar que, con el objetivo de identificar los posibles obstáculos y deficiencias en la legislación vigente que pudieran dificultar a los proveedores de servicios de pagos minoristas ofrecer sus servicios sin ningún tipo de discriminación en toda la Unión Europea, la Comisión Europea ha publicado el *Libro verde sobre los servicios financieros minoristas*. El Banco Central Europeo ha valorado públicamente esta iniciativa de forma positiva ya que complementa los esfuerzos que la industria y el eurosistema están realizando por el continuo desarrollo de pagos minoristas más eficientes y competitivos en Europa.

Mucho trabajo se ha dedicado y mucho queda aún por hacer para tener un mercado de pagos minoristas plenamente integrado. La experiencia ha demostrado que no solo se precisan enormes esfuerzos sino también perseverancia. El mercado y los órganos reguladores han demostrado durante los últimos años importantes dosis de ambas cualidades en el proyecto del SEPA y en la integración de los pagos minoristas en general.

III. LAS TARJETAS DE PAGO DEL SEPA: AÚN UN LARGO CAMINO POR RECORRER

En lo que se refiere a las tarjetas de pago, los avances no han resultado igualmente visibles. Así como con las transferencias y los adeudos los progresos han sido enormes, no se puede decir lo mismo sobre las tarjetas de pago. Todavía en la actualidad, consumidores y comerciantes,

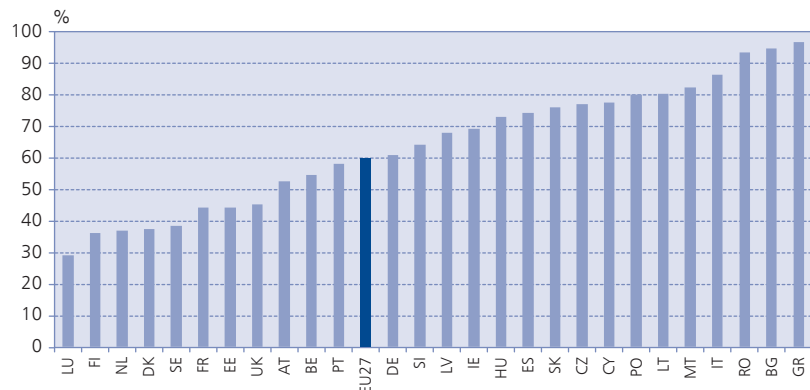
además de bancos y otros tipos de proveedores de servicios de pago, deben utilizar, alguna de las redes internacionales disponibles que por lo general están en régimen de *cobranding* con la respectiva red nacional, para efectuar y ofrecer pagos con tarjeta a nivel transfronterizo, y al contrario que con los pagos nacionales. Aspecto que quizá no sea evidente para el consumidor final, pero que representan un obstáculo importante cuando se efectúan o aceptan pagos con tarjeta en diferentes zonas geográficas.

Junto con el efectivo y los billetes, y tal como se refleja en los gráficos 2 y 3, las tarjetas son el instrumento de pago electrónico más utilizado en Europa. Los pagos con tarjeta, son además, el instrumento que ha experimentado mayor crecimiento en lo que se refiere al número de transacciones, habiéndose cuadruplicado su uso en los últimos quince años. En cualquier caso, y aun reconociendo que la utilización de las tarjetas de pago predomina en comparación con el resto de instrumentos de pago electrónicos, hay que considerar

que las tarjetas, al igual que el efectivo, tienen como principal uso los pagos/transacciones entre personas y comerciantes en un entorno físico. Dado el enorme empuje que está experimentando el comercio electrónico, cada vez resulta más evidente la necesidad de diseñar soluciones que faciliten aún más el pago para comprar por Internet o por teléfono. Además, el incremento en el fraude, originado en las transacciones en las que la tarjeta no se presenta físicamente, es fuente de preocupación tanto para proveedores de servicios de pago como para las autoridades.

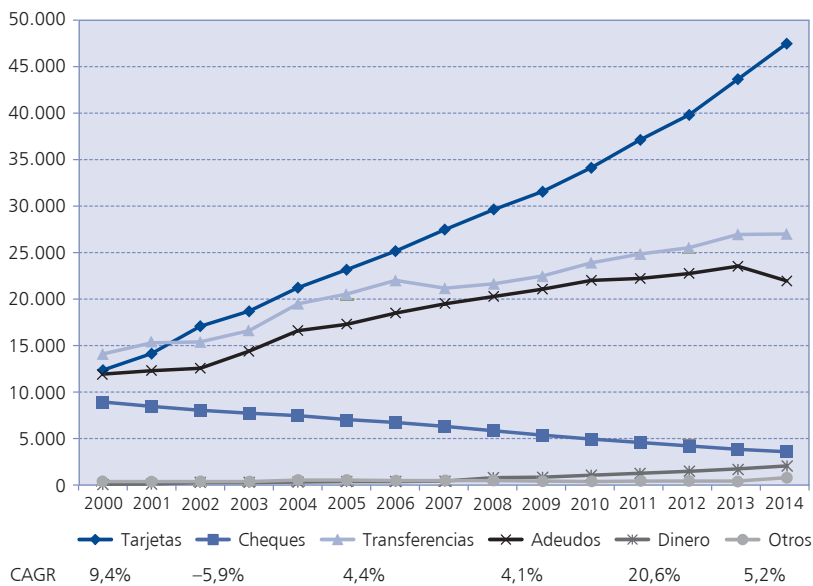
El eurosistema, en lo que respecta a las tarjetas de pago, considera prioritarias tres áreas de desarrollo: estandarización, interoperabilidad y seguridad. Lo que definitivamente está penalizando que los ciudadanos disfruten de una experiencia paneuropea en el uso de las tarjetas de pago es la existencia de demasiadas especificaciones desarrolladas a nivel nacional, a veces incluso, impulsadas por las mismas redes de tarjetas. La estandarización y la implementación armonizada de

GRÁFICO 2
PORCENTAJE DEL USO DE LOS BILLETES Y EFECTIVO COMPARADO AL USO DE INSTRUMENTOS DE PAGO ELECTRÓNICOS



Fuentes: ECB occasional paper; Social and private costs of retail payment instruments (Sep 2012).

NÚMERO DE TRANSACCIONES POR INSTRUMENTO DE PAGO – PAISES DE LA UE MILLONES DE TRANSACCIONES POR AÑO



Fuente: ECB SDW.

las subsecuentes especificaciones basadas en dichos estándares se muestra como una condición primordial para prevenir la fragmentación actualmente existente que, aunque no sea percibida claramente en los mercados nacionales, sí es un importante obstáculo para la interoperabilidad de soluciones a nivel transfronterizo y, en particular, en el ámbito europeo.

En el 2009 se creó un grupo con actores activos en el negocio de las tarjetas con el objeto de tratar la problemática de la estandarización en el campo de las tarjetas de pago: CSG (*Cards Stakeholder Group*, por sus siglas en inglés). El eurosistema valoró la creación de este grupo como un paso fundamental para el desarrollo e implementación de estándares y especificaciones a nivel paneuropeo. El CSG, en el que están representados los cinco sectores más relevantes en

el campo de las tarjetas de pago, esto es, proveedores de servicios de pago, redes de tarjetas, procesadores de transacciones con tarjetas de pago, vendedores de equipos y comerciantes, elaboró una serie de recomendaciones en el marco general de requisitos para pagos con tarjeta (*Cards Standardisation Volume*) sobre la estandarización de las tarjetas de pago que fue publicado en el año 2014 (8).

La interoperabilidad es otro aspecto crucial. La interoperabilidad exige la compatibilidad técnica de las tarjetas y las correspondientes terminales, así como al procesamiento de las transacciones. Como ya hemos mencionado antes, el uso de las tarjetas a nivel transfronterizo se basa principalmente en acuerdos de *cobranding* entre redes de tarjetas nacionales y redes de tarjeta internacionales. Al fin y al cabo no existe ninguna diferencia en-

tre utilizar una tarjeta española en cualquier país de la Unión Europea o utilizarla, por ejemplo, en Estados Unidos, ya que en ambos casos se utilizan las redes de tarjetas internacionales; hecho este que refuerza la percepción de que no existe un auténtico mercado europeo de tarjetas de pago. Debido a la existencia de numerosas redes, proveedores de servicios de pago y procesadores, el eurosistema ha insistido en la necesidad de desarrollar un marco de referencia para el procesamiento de dichas transacciones y para la interoperabilidad de las distintas infraestructuras. La interoperabilidad entre infraestructuras es un elemento básico y así lo ha interpretado a su vez la Comisión Europea, incluyendo la interoperabilidad como un requisito obligatorio en el contexto de la regulación sobre las tasas de intercambio de junio del 2016.

La seguridad es otro elemento muy importante en el campo de la utilización de las tarjetas de pago. Desde el año 2012, el eurosistema ha publicado anualmente sus recomendaciones sobre el fraude en las tarjetas (9). En dichos informes se ha constatado que dos terceras partes del fraude se origina en transacciones en las cuales la tarjeta no está presente. Entre las recomendaciones sugeridas por el eurosistema al respecto figura la implementación de una autenticación del usuario más segura para evitar el crecimiento de este tipo de fraude.

El mercado de las tarjetas de pago se enfrenta a dos desafíos fundamentales. En primer lugar, la integración europea en este campo está lejos de ser una realidad. Por tanto, se confía en que la industria, mediante el CSG, siga trabajando intensamente

en una integración definitiva de las tarjetas de pago en Europa para que los usuarios y los proveedores de dichos servicios se beneficien de una experiencia similar a la de las transferencias y los adeudos SEPA.

En segundo lugar, y sin la intención de menoscabar la importancia de las tarjetas de pago en el futuro, la industria se enfrenta al reto de resolver los desafíos que el comercio electrónico presenta en el pago con tarjetas, así como los que representan las nuevas e innovadoras soluciones de pago que la tecnología y la asociada digitalización de la sociedad permitirá y a su vez promoverá.

IV. LA IMPORTANCIA DE UN GOBIERNO APROPIADO EN LOS PAGOS EN EUROS MINORISTAS: EL ERPB

El trabajo desempeñado por los distintos actores en el establecimiento de la SEPA ha sido enorme y los resultados son encomiables. Los importantes avances obtenidos no hubieran sido posibles sin una reseñable colaboración entre la industria, incluyendo por un lado proveedores y usuarios de los servicios de pago, y por otro los reguladores, entre ellos el Eurosistema.

Durante el desarrollo e implementación de la SEPA, un proyecto que en un principio estaba dirigido, desarrollado e implementado por los proveedores de servicios de pagos como respuesta al Reglamento (CE) n.º 2560/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los pagos transfronterizos en la Unión Europea, se demostró la necesidad de involucrar a otros actores, no solo por parte de

los proveedores sino también de los usuarios. Habiendo confirmado que la colaboración es crítica para mejorar la implantación del SEPA, se hacía necesario que los usuarios de los servicios de pago y, en particular, las compañías, consumidores y comerciantes, estuvieran también asociados a debates estratégicos relacionadas con la evolución de los pagos minoristas. Por este motivo, el Consejo de Gobierno del Banco Central Europeo promovió la creación de un Foro Social Europeo para temas relacionados con los pagos minoristas. En el año 2010 quedó establecido el Consejo del SEPA, que pasó a denominarse en el 2012 Consejo de Pagos al por Menor en Euros (*Euro Retail Payments Board*, ERPB) (10).

El ERPB es un comité estratégico cuyo principal objetivo es proporcionar una dirección y un punto de partida único en todo lo relativo al desarrollo de un mercado de pagos minoristas más integrado, competitivo e innovador en la Unión Europea. Provee recomendaciones en varios aspectos relacionados con este campo, como por ejemplo en lo referente a la estandarización. El ERPB está compuesto por representantes de alto nivel de ambas partes del mercado de los servicios de pagos, la oferta y la demanda, que tienen la autoridad necesaria y requerida para tomar decisiones en nombre del sector que representan. Como se observa en el gráfico, por parte de los proveedores de los servicios de pago se encuentran la industria bancaria, las instituciones de pago y las instituciones de dinero electrónico. Por parte de los usuarios participan representantes de asociaciones europeas de consumidores, comerciantes con establecimiento físico, comerciantes por Internet,

grandes corporaciones, pequeñas y medianas empresas y administraciones públicas. El ERPB está presidido por el miembro del consejo del Banco Central Europeo encargado de las infraestructuras de mercados y cuenta también con representación de los bancos centrales nacionales (cinco miembros de manera rotatoria) así como de la Comisión Europea. La participación de las autoridades correspondientes es extremadamente importante ya que garantiza que asuntos que no puedan ser abordados únicamente por el mercado sean asumidos por los reguladores cuando se considere necesario.

El ERPB no tiene ningún poder regulatorio. Su metodología de trabajo se basa esencialmente en el interés de sus participantes en desarrollar e implementar las decisiones acordadas por el Consejo. En el desempeño de su labor, el ERPB, bien se apoya en grupos de trabajo establecidos por el mismo ERPB, bien asigna determinadas tareas a grupos específicos ya existentes.

Desde su establecimiento en el año 2012, el ERPB ha desempeñado un papel fundamental en el diseño de la estrategia a seguir en el campo de los pagos minoristas.

En general, las actividades abordadas por el ERPB son consecuencia de un minucioso análisis de todas las propuestas dispuestas por sus diferentes representantes y cuenta con un plan de trabajo que tiene dos años de validez.

Actualmente, los miembros del ERPB están siendo consultados en relación a la elaboración de un plan de trabajo renovado en el cual la innovación desempeñará, sin lugar a dudas, un pa-

GRÁFICO 3
CONSEJO DE PAGOS MINORISTAS EN EURO (ERP)



pel relevante por su impacto en los pagos minoristas y, en particular, en el desarrollo de soluciones específicas.

Entre las múltiples tareas desempeñadas hasta el momento pasaremos a enumerar a continuación las que consideramos más relevantes.

En lo referente a la *migración de las transferencias y los adeudos de la SEPA*, el ERP estableció un grupo de trabajo para evaluar los aspectos que aún no estaban armonizados y, por tanto, precisaban de algún trabajo adicional. Uno de los problemas detectados fue la prohibición de algunas empresas a la hora de emplear códigos IBAN de otros países. Como respuesta a las recomendaciones formuladas por el ERP en relación a este tema, las autoridades competentes, y en concreto la Comisión Europea, están tomando las medidas necesarias para impedir este tipo de prácticas.

En relación a la *importancia que los pagos por teléfonos móviles* está adquiriendo en algu-

nos países de la Unión Europea y al potencial que tienen dichas soluciones para ser utilizadas también en el entorno de los puntos de venta físicos, el ERP estableció un grupo de trabajo para la promoción de soluciones de ámbito paneuropeo. Entre los resultados de este trabajo cabe destacar el establecimiento de un comité de gobierno, presidido por «actores» relevantes del mercado, cuyo objetivo fundamental es facilitar la interoperabilidad de las soluciones existentes, en su mayoría a nivel nacional, y a su vez promover el desarrollo de soluciones en el ámbito europeo.

En lo referente a la *estandarización de las tarjetas de pago*, el ERP ha reconocido y valorado la importancia del trabajo sobre estandarización que efectúa el grupo de expertos mencionados con anterioridad relacionados con el uso y la provisión de las tarjetas de pago, el CSG, requiriendo que se le informe regularmente sobre los progresos registrados en este campo. También en esta área, el ERP identificó una falta

de armonización en las tarjetas sin contacto (*contactless*) y analizó la problemática relativa a la interoperabilidad a nivel transfronterizo. El ERP ha formulado un conjunto de recomendaciones para abordar estas dificultades que ya están siendo implementadas por los actores relevantes en este sector.

Uno de los proyectos más importantes en lo relativo a los pagos minoristas, no solo a nivel europeo sino a nivel mundial, son los pagos instantáneos. Como veremos a continuación, el ERP ha identificado la necesidad de desarrollar soluciones e infraestructuras que permitan su desarrollo no solo a nivel nacional, sino de manera más destacada, a nivel europeo.

El ERP ha demostrado la necesidad y utilidad de establecer estructuras de gobierno en las cuales todas las partes del mercado se encuentran debidamente representadas. La efectividad demostrada hasta el momento ha despertado gran interés también en otros países como en Estados Unidos o Japón, donde se han creado o están siendo implantados foros similares.

V. INNOVACIÓN EN LOS MEDIOS DE PAGO MINORISTAS: ¿OPORTUNIDAD O RIESGO?

La integración en Europa de los pagos minoristas ha necesitado muchos años, probablemente por su complejidad, aunque tal vez también se haya sido debido a la disparidad de intereses entre los distintos actores que participan en este mercado.

A la complejidad de los pagos minoristas *per se* hay que aña-

dir que vivimos en una época de cambios muy rápidos en el cual juegan un papel fundamental las nuevas tecnologías. El mundo actual es irreconocible si lo comparamos con el mundo de hace tan solo cincuenta años. Internet ha cambiado sustancialmente el modo en que nos comunicamos, compramos, aprendemos, escuchamos música, almacenamos información. Gracias a Internet, nos es posible intercambiar información de manera instantánea con casi todo el mundo, en cualquier lugar y en cualquier momento. En resumen, Internet ha cambiado el modo en que vivimos.

En respuesta a la relevancia y velocidad de estos cambios, la pasividad no es una alternativa. En los últimos años, hemos observado el impacto positivo que la tecnología ha ejercido sobre los negocios y empresas que han sabido adaptarse a las nuevas tecnologías. Por otra parte, el impacto ha sido claramente negativo para los negocios que no lo han hecho. En el contexto de la industria de la información, por ejemplo, los periódicos han tenido que responder a la creciente demanda de información *online* e instantánea y, a su vez, a la decreciente demanda de los ejemplares impresos tradicionales. Aquellos negocios que no se han adaptado a este nuevo entorno se han quedado fuera del mercado lo que, en su mayoría, les ha abocado a su desaparición.

La industria financiera no puede aislarse tampoco del impacto de las nuevas tecnologías. Para sobrevivir, las compañías financieras deben considerar también las innovaciones y adaptarse a ellas. O aún mejor, incluirlas en su modelo de negocio y aprovechar las nuevas oportunidades que estas pueden ofrecer.

Las innovaciones pueden tener distintas connotaciones y numerosas implementaciones. En esta parte del artículo nos vamos a concentrar en aquellos aspectos que pueden revolucionar el mundo de los medios de pago y nos detendremos, particularmente, en los aspectos que desde nuestro punto de vista serán fundamentales en la manera en que se efectuaran los pagos minoristas en el futuro, así como en los riesgos que este nuevo entorno puede representar.

VI. RIESGO DE FRAGMENTACIÓN

La creciente digitalización a la que está sometida la sociedad representa claramente una oportunidad en el campo de los pagos minoristas. Por otro lado, la aparición de productos innovadores reintroduce el riesgo de fragmentación, un aspecto que está estrechamente ligado a las preocupaciones del eurosistema y otras autoridades competentes en este ámbito.

En sus fases de desarrollo e implementación, dichos productos tienden a centrarse en los mercados nacionales. Esto no representa necesariamente un problema siempre y cuando dichas soluciones sean lo suficientemente abiertas y faciliten su uso también a nivel paneuropeo o, si no es el caso, al menos sean interoperables entre ellas y con soluciones de alcance paneuropeo.

Con la creciente adopción de dichos productos innovadores, cuando los mismos están basados en estándares propietarios que no están dirigidos al mercado en general, o están dirigidos a un mercado nacional concreto, estos pueden crear una estructura del mercado que no está

en línea con los objetivos del mercado único y precisen probablemente de la intervención de las autoridades competentes. La posición del eurosistema al respecto es que dichas soluciones, siempre y cuando sea posible, estén basadas en los instrumentos del SEPA o, en caso contrario, en estándares europeos y globales, lo cual facilitaría su uso a nivel paneuropeo. Este objetivo puede ser posible por la atención que los grupos relevantes han prestado en los últimos años a la estandarización en los pagos minoristas y el desarrollo e implementación de los estándares pertinentes. La labor desempeñada hasta la fecha por estos grupos de estandarización garantiza que diversos estándares abiertos estén disponibles para su implementación en cada uno de los segmentos del proceso de pago.

Como ya hemos repetido varias veces en este artículo, el eurosistema y las autoridades europeas en general tienen, como uno de sus objetivos primordiales, que garantizar la puesta en marcha de un mercado único europeo. Con este objetivo en mente, el apoyo que ofrecerán las autoridades en la adaptación de los pagos minoristas a las nuevas tecnologías no evitará que se preste asimismo una atención especial y se traten de prevenir, de la manera más eficiente posible, los riesgos de fragmentación que puedan surgir durante este proceso de adaptación.

VII. PAGOS INSTANTÁNEOS (O EN TIEMPO REAL)

Los pagos instantáneos (o en tiempo real) es uno de los proyectos más relevantes en el entorno de los pagos minoristas, no solo a nivel europeo, sino también a nivel global. El mayor

potencial de los pagos instantáneos reside en que representan una fuente importante de posibles innovaciones utilizando como base la infraestructura que se desarrolle para realizar dichas transacciones.

De acuerdo con la definición del ERPB, los pagos instantáneos son aquellos pagos electrónicos disponibles 24 horas al día, 365 días al año y en los cuales la cuenta del beneficiario es abonada segundos después de que se haya iniciado la transacción. En este último aspecto, resulta evidente que los pagos instantáneos deben resultar en una compensación interbancaria inmediata de las transacciones. El tipo de instrumento que se utilice para efectuar esta modalidad de transacciones (transferencias, adeudos o tarjetas de pago) es en un principio irrelevante siempre y cuando se respeten los requisitos de este tipo de pagos. Irrelevante es también el tipo de compensación (bilateral o multilateral en las infraestructuras de mercado correspondientes) así como la modalidad que se emplee para proveer liquidez a los participantes en el sistema. En cualquier caso, sea cual sea el instrumento o tipo de compensación que se utilice o el modo en el que se liquiden las operaciones, la interoperabilidad a nivel paneuropeo debe estar convenientemente garantizada.

Los pagos instantáneos representan una plataforma ideal para poner en marcha soluciones innovadoras como son, por ejemplo, las aplicaciones para transferencias entre individuos o incluso para pagos a comerciantes, sean físicos o por Internet. Una muestra tangible de este tipo de soluciones son las aplicaciones para móviles que permiten la transferencia inmediata

de fondos entre individuos. En la mayoría de países en los que se ofrecen este tipo de soluciones, estas utilizan las respectivas infraestructuras para pagos instantáneos disponibles.

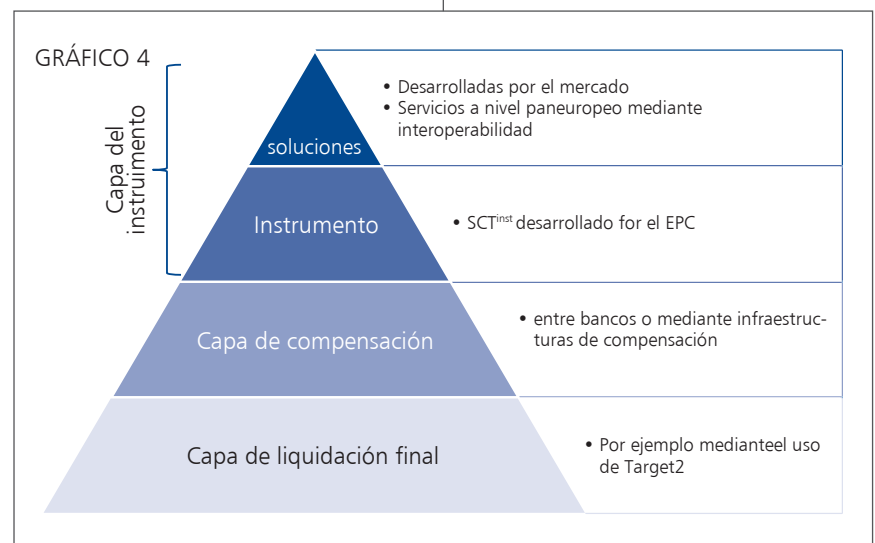
Los pagos instantáneos han sido desarrollados en distintos países de la Unión Europea tales como el Reino Unido, Dinamarca, Suecia o Polonia. En otros países, como en España, hay también planes avanzados para ofrecer pagos instantáneos a nivel nacional. A pesar de que estas soluciones están en su mayoría basadas en los mismos estándares (ISO 20022), la implementación de dichos estándares está en su mayoría no armonizada y como consecuencia dificulta la interoperabilidad entre las distintas soluciones. Es importante que las infraestructuras que garantizan la compensación y liquidación no representen un obstáculo para la interoperabilidad de las soluciones que se desarrollen.

En el año 2014, el ERPB identificó la necesidad de, por lo menos, poner en marcha una solución de pagos instantáneos en euros a nivel paneuropeo que esté disponible para todos los

proveedores de pago en la Unión Europea. Con este objetivo, se asignó al EPC la tarea de desarrollar y tener disponible, a más tardar en el año 2017, un instrumento para pagos instantáneos basado en las transferencias desarrolladas para el SEPA. A partir de 2017, los proveedores de servicios de pago deberán tener la posibilidad de ofrecer servicios a sus clientes basados en este nuevo instrumento desarrollado por el EPC.

Como se observa en el gráfico y con el objetivo de crear un mercado competitivo en este entorno, el ERPB ha adoptado un enfoque por capas diferenciando entre el instrumento y las soluciones correspondientes, la compensación y liquidación final de las operaciones.

De acuerdo con este enfoque, las infraestructuras de compensación y liquidación europeas deberán ser capaces, una vez que el instrumento esté disponible para su uso a partir del año 2017, de ofrecer estos servicios a nivel paneuropeo. El eurosistema ha especificado un conjunto de expectativas para las infraestructuras que ofrecen u ofrecerán la com-



pensación de pagos instantáneos en euros a nivel paneuropeo (11).

El modelo de compensación y liquidación debe facilitar el cumplimiento de los objetivos establecidos por el ERPB para los pagos instantáneos. Aun así y en conformidad con los objetivos de integración, innovación y competencia en el campo de los pagos minoristas, también en lo que concierne a los pagos instantáneos, el eurosistema asume que las infraestructuras de compensación adopten un enfoque paneuropeo, permitiendo que sus participantes puedan acceder y ser accedidos por todos los demás participantes en la Unión Europea, independientemente de la infraestructura de compensación en la que participen y en el país que estén localizados. A los proveedores de los servicios de pago les debe resultar suficiente con utilizar una única infraestructura para tener acceso a todos los proveedores de pagos instantáneos en euros en la Unión Europea. Esto requiere que las infraestructuras correspondientes adopten políticas abiertas de acceso no solamente en relación a todos los proveedores de servicios de pago sino que estén abiertas a interoperar con todas las infraestructuras de mercado que ofrezcan dichos servicios de compensación de pagos instantáneos a nivel europeo.

El eurosistema, como proveedor del Sistema de liquidación Bruta en tiempo Real (Target2), tiene como objetivo primordial, en este campo, apoyar desde la perspectiva de la liquidación a las infraestructuras de mercado y a los proveedores de servicios de pago correspondientes que así lo precisen. Con este objetivo, existe un diálogo permanente del eurosistema con las infraestruc-

turas del mercado y proveedores de pago para identificar de qué manera el sistema Target2 puede facilitar esta labor.

La provisión de los pagos instantáneos es un proyecto de enorme envergadura y complejidad, en buena parte debido al objetivo establecido por el ERPB de proporcionar una experiencia paneuropea. Los proveedores de servicios de pagos e infraestructuras de mercado, conjuntamente con el eurosistema, están analizando la manera de colaboración necesaria para llevar el proyecto a buen puerto.

VIII. SERVICIOS DE INICIACIÓN DE PAGOS Y DE INFORMACIÓN SOBRE CUENTAS

La innovación en los pagos minoristas no solo cubre la renovación de diferentes elementos de la cadena de pago sino que también abarca la aparición de nuevos servicios que utilizan los instrumentos de pago ya existentes. Un ejemplo relevante de dichos servicios en el mercado europeo son los servicios de iniciación de los pagos así como los servicios de información sobre cuentas estipulados en la nueva directiva sobre servicios de pagos.

La revisión de la directiva ha abierto el mercado de los pagos a nuevos «actores» mediante los cuales la iniciación y la garantía del pago al beneficiario pueden ser facilitadas por un tercer proveedor de servicios de pago mediante el acceso a la cuenta del usuario en nombre del ordenante de la transacción

Este tipo de servicios, que ya se ofrecen en algunos países europeos, consisten en que un proveedor de servicios de pago

intermediario, y siempre y cuando esté autorizado por el cliente, inicie, por ejemplo, una transacción en nombre del mismo cliente en la entidad correspondiente.

Mediante este tipo de actores, el mercado de los proveedores de servicios de pagos se verá sometido a una transformación importante ya que la entrada de nuevos agentes traerá competencia a los proveedores tradicionales y potencialmente nuevos y más atractivos servicios al usuario final.

El nuevo marco jurídico crea un entorno altamente competitivo para este tipo de soluciones y tiene el enorme potencial de cambiar de manera significativa la estructura del mercado de los pagos minoristas. La revisada directiva impide a los proveedores tradicionales, o sea los bancos, prohibir que estos operadores no bancarios, una vez autorizados por las autoridades competentes, accedan a las cuentas que mantienen sus clientes. Esta novedad de la directiva facilita, sobremedida, la entrada de los operadores pertinentes no bancarios, eliminando a su vez las barreras que impedían su entrada en el negocio de los servicios de pago.

Indirectamente, la Directiva también tiene el potencial de incentivar a los bancos a innovar para evitar que el negocio vaya a parar exclusivamente a estos nuevos actores no bancarios y anima a su vez a ambos actores a estimular nuevos modelos de negocio basados en la colaboración entre los proveedores de servicios de pago tradicionales y los nuevos operadores no bancarios.

Resulta altamente positivo observar que el mercado ha reaccionado rápidamente a

los requerimientos de la nueva Directiva de servicios de pago. Por ejemplo, algunos procesadores tradicionales se han embarcado rápidamente en ofrecer servicios de iniciación de pagos, apoyando de esta manera a los bancos y a terceros proveedores de servicios de pago en la provisión de estos servicios a los usuarios finales y ofreciendo a su vez un valor añadido al servicio actual. Algunos bancos han puesto en marcha filiales instrumentales para proveer al banco matriz de servicios de pago que son ofrecidos a su vez a bancos competidores. Todos estos movimientos suponen un beneficio para el usuario final que tiene acceso a más servicios.

Cabe destacar que aún hay algunos temas que están pendientes de resolver. Un aspecto que despierta cierta inquietud entre los reguladores es el potencial que tienen los servicios de iniciación de los pagos así como los servicios de información sobre cuentas para crear nueva fragmentación en Europa. En la actualidad, hay aproximadamente 7.000 proveedores de servicios de pagos en la Unión Europea. Mediante la Directiva, los proveedores de servicios de pagos se verán obligados a permitir que los servicios de iniciación de pagos así como los servicios de información sobre cuentas accedan, sin ninguna discriminación, a las cuentas de sus clientes siempre y cuando utilicen una comunicación segura y estén autorizados por las autoridades competentes. A primera vista, las ventajas desde el punto de vista de la competencia son extraordinarias. Lo que hay que evitar es que se cree un número elevado de soluciones propietarias y diferentes para acceder a las cuentas del usuario, y ofrecer los servicios de iniciación de los pagos y los servicios

de información sobre cuentas. En tal caso, se dificultaría la entrada de estos terceros proveedores de servicios de pago en un entorno en el cual se deberían adaptar a los múltiples modelos de acceso disponibles, lo que en la práctica les impediría ofrecer sus servicios de una forma eficiente y a nivel paneuropeo.

En este contexto, es importante referirse al papel que la Directiva de servicios de pago ha asignado a la Autoridad Bancaria Europea (*European Banking Authority*, *EBA*) a la cual, en cooperación con el Banco Central Europeo, se le ha asignado la preparación de las normas técnicas que definirán los requisitos para unos estándares de comunicación entre los proveedores de servicios de pago gestores de cuenta y los proveedores de servicios de iniciación de pagos o proveedores de servicios de información sobre cuentas. Es de extrema importancia que dichas normas promuevan el uso de estándares comunes y abiertos que permitan un acceso amplio a las cuentas de pago.

El eurosistema, en su papel de facilitador de este proceso, promueve el dialogo entre las diferentes iniciativas que ya están desarrollando dichos estándares de comunicación con el objetivo de facilitar la interoperabilidad entre los distintos actores.

El impacto que estos nuevos actores tendrán en el entorno de los pagos minoristas es de indudable importancia por los nuevos servicios que pueden ofrecer y por la competencia que puedan generar en el sector. La entrada de estos nuevos actores, sin embargo, no tiene que producirse en detrimento de la seguridad y del funcionamiento eficiente del mercado europeo de los pagos minoristas.

IX. REGISTROS DISTRIBUIDOS

Desde un punto de vista tecnológico, no podemos obviar el impacto que la tecnología de los Registros distribuidos (*Distributed Ledger Technology*, *DLT*) como el método de cadena de bloques que puede tener en el entorno de la infraestructuras del mercado financiero y como consecuencia en los pagos minoristas.

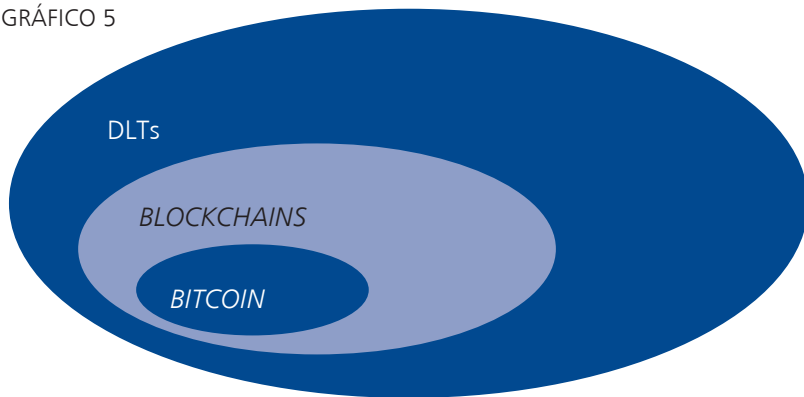
Lo que en la jerga tecnológica conocemos como *DLT* se refiere esencialmente a un registro de información, o base de datos, de la que existen múltiples copias en una red informática distribuida y que carece de un gestor central. Registros distribuidos pueden estar abiertos al público en general, pero también restringir el acceso a un grupo específico de usuarios.

A la principal forma que posibilita el *DLT* se la conoce como cadena de bloques (*blockchain*). Como su nombre indica, y de forma simplificada, las cadenas de bloques se pueden describir como una tecnología en la que la información está ordenada en grupos, o bloques, encadenados en orden cronológico y que a su vez pueden crear cadenas de información. Con el objetivo de asegurar la integridad y la seguridad de la información, la cadena de bloques utiliza técnicas criptográficas.

Como vemos en el siguiente gráfico una de las aplicaciones más populares de la cadena de bloques es el *bitcoin*.

En este artículo no nos vamos a centrar en el *bitcoin* ni en ningún otro tipo de aplicaciones similares ya que, como se desprende de los análisis del

GRÁFICO 5



Banco Central Europeo sobre las monedas virtuales (12), el uso de las mismas es marginal y, por tanto, no observamos en estos momentos un impacto importante en los pagos. Lo que en cambio es de extrema relevancia es la tecnología asociada y su posible uso no solo en los pagos minoristas sino también en otro tipo de infraestructuras del mercado financiero.

Con las actuales infraestructuras centralizadas se ha reducido la importancia de registros en papel, pero por otro lado también se ha incrementado la dependencia de las infraestructuras que almacenan la información. Los registros distribuidos evitan la dependencia existente de infraestructuras centralizadas ya que en el caso del DLT, la información se encuentra distribuida, y replicada, en una red de ordenadores lo cual desde un punto de vista teórico puede hacer los ataques más difíciles y, en un principio, menos efectivos. Desde el punto de vista de la integridad de la información, mediante la firma criptográfica se pretende garantizar la integridad de la información. Aunque dicha información fuera comprometida en un nodo de la red, los cambios se harían visibles al compararlos

con la información disponible en los otros nodos.

Por otra parte, el gobierno de un sistema descentralizado representa más desafíos que el de un sistema centralizado, ya que hay que contemplar la participación de múltiples actores y delimitar las responsabilidades de cada uno de ellos.

Estos aspectos son solo una pequeña muestra de la importancia y la necesidad de un análisis detallado que las respectivas autoridades y el mercado deben hacer del impacto del DLT en las infraestructuras financieras de mercado y, en consecuencia, en los pagos minoristas, antes de embarcarse en su utilización.

Desde el punto de vista de la integración es muy importante que las autoridades garanticen que el uso de dicha tecnología no conlleve un riesgo de fragmentación para los sistemas financieros. En el supuesto de que la tecnología utilizada difiera sustancialmente el riesgo de fragmentación es innegable ya que ambos, los usuarios y los proveedores de dichos servicios se deberían adaptar a las múltiples implementaciones disponibles.

El eurosistema, en su capacidad de supervisor (y operador) de las infraestructuras del mercado financiero, está analizando en profundidad todos los posibles cambios tecnológicos para identificar el impacto que dichos cambios pueden tener en su marco de supervisión, con la participación por ejemplo de nuevos actores, y también en su capacidad operativa.

Como en cualquier desarrollo tecnológico, lleva tiempo identificar plenamente las implicaciones y el impacto exacto que el DLT pueda tener en las infraestructuras financieras del mercado. Lo que no cabe la menor duda es que el DLT presenta un abanico de nuevas posibilidades que no hay que ignorar pero sí analizar con extremo cuidado y atención.

X. PROVEEDORES DE SERVICIOS GLOBALES

La apertura del mercado de los pagos minoristas que pretende la Directiva sobre servicios de pagos no solo abre este mercado a nuevos proveedores de servicios de pagos europeos no bancarios, sino que además facilita la entrada de entidades provenientes de fuera de Europa. En realidad, la gran mayoría de innovaciones provienen de fuera de Europa. Plataformas de Internet como Google, Apple, Facebook o Microsoft así como compañías de comercio electrónico como Amazon y e-Bay tienen en común que sus sedes centrales están localizadas en los Estados Unidos. De igual manera, la gran mayoría de iniciativas en el campo de las *fintech* (13) también provienen de los Estados Unidos. Por otro lado, el mercado del comercio y de los pagos electrónicos que está creciendo con mayor rapidez es

China, liderado por compañías como Alibaba y Alipay.

En lo que coinciden estas iniciativas es en combinar los pagos y la oferta comercial y, como consecuencia, aumentar el número de clientes. Iniciativas en el campo de las *fintech* a menudo son lanzadas como nuevas plataformas por sí solas y en otros casos son vendidas o se asocian con proveedores tradicionales de pagos como los bancos.

Plataformas de Internet o comercio electrónico que ya tienen una amplia base de clientes, ven en los pagos minoristas un nuevo servicio a integrar en su modelo de negocio.

Otros proveedores de Internet, en cambio, operan plataformas que facilitan el comercio entre personas para lo cual los pagos minoristas representan un servicio indispensable y necesario para su modelo de negocio. Otras compañías simplemente entran en el negocio de pagos porque tienen una gran masa de clientes y a su vez poseen la tecnología necesaria para transmitir y procesar información en tiempo real entre ellos. Este tipo de compañías, por lo general, son de ámbito global, y como consecuencia adoptan también una perspectiva global en lo que respecta a su oferta de servicios.

Una característica que tiene en común este tipo de empresas es que operan a unos precios muy bajos ya que su fuente de ingresos más importante no proviene fundamentalmente del negocio de los pagos. Todo lo contrario, estas empresas adoptan una visión global de su modelo de negocio y utilizan los pagos para mejorar la experiencia del usuario y ganar de este

modo la lealtad de sus clientes, y a su vez obtienen información sobre su comportamiento lanzando campañas de publicidad personalizadas.

El hecho de que la competencia provenga principalmente de fuera de Europa no es un problema *per se* siempre y cuando las necesidades de los usuarios europeos sean también consideradas y, en consecuencia, la estructura de gobierno garantice que los participantes europeos, o las autoridades públicas, tengan suficiente poder de influencia para garantizar que se respetan las necesidades de los usuarios europeos.

En un mercado crecientemente globalizado las soluciones globales tienen un papel importante siempre y cuando no estén limitadas a un grupo reducido de participantes y, por lo contrario, provean acceso a la mayoría de usuarios de pagos minoristas. En caso contrario, no solo iría en perjuicio de los usuarios de dichas soluciones sino también en el de sus proveedores.

XI. CONCLUSIONES

La industria europea de los pagos minoristas ha sufrido una enorme transformación en los últimos años. Dicha transformación se debe en su mayor parte a los esfuerzos hechos por la industria y los reguladores para proveer al mercado interior europeo de una infraestructura de pagos en línea con estas ambiciones integradoras. El desarrollo y la implementación del SEPA ha demostrado que no solo se precisan enormes esfuerzos sino también perseverancia por parte del mercado y de los órganos reguladores.

Una consecuencia de la presión ejercida a la comunidad de proveedores de servicios de pago por parte de los órganos reguladores fue la creación del Consejo Europeo de Pagos (EPC, por sus siglas en inglés) que se encargó de desarrollar, no sin poco esfuerzo, los instrumentos de la SEPA para las transferencias y los adeudos. En vista de su limitado uso a nivel nacional durante los primeros años, lo que suponía perpetuar la fragmentación que se pretendía combatir con el desarrollo de dichos instrumentos, los reguladores consideraron necesario establecer el uso obligatorio de los instrumentos de la SEPA. Desde el año 2014, ambos instrumentos de pago son la base de los pagos minoristas en Europa con la eficiencia que esto conlleva. La colaboración entre la industria de los proveedores de pago y los reguladores ha sido crucial para llevar el proyecto del SEPA a buen puerto.

En lo que respecta al mercado de las tarjetas de pago, la integración europea sigue estando aún lejos de ser una realidad. A parte de las tradicionales redes de tarjetas internacionales, que sí permiten transacciones a nivel transfronterizo, la gran mayoría de redes de tarjetas limita su ámbito al entorno puramente nacional.

Dicha integración solo se conseguirá mediante un esfuerzo adicional en lo que respecta a la estandarización. El grupo establecido por la industria de las tarjetas para afrontar los problemas asociados a la estandarización, el CSG, tiene la importante labor de garantizar el desarrollo de las normas y estándares necesarios para posibilitar la interoperabilidad de las tarjetas de pago a nivel paneuropeo para que los

usuarios y los proveedores de dichos servicios se beneficien de una experiencia similar a la que ya se tiene en las transferencias y los adeudos SEPA. También en lo que respecta a las tarjetas de pago, la expectativa del eurosistema es que la industria analice los retos que el comercio electrónico representa para el pago con tarjetas así como el reto que representan nuevas soluciones tecnológicas de pago y la creciente digitalización de la sociedad.

Durante el desarrollo del SEPA se confirmó la importancia de un gobierno apropiado mediante el que ambas partes del mercado, la oferta y la demanda, puedan debatir las estrategias relativas en el campo de los pagos minoristas. Con este objetivo el Consejo de Gobierno del ERPB, Consejo en el cual ambas partes del mercado debaten desde un punto de vista estratégico temas que impactan la evolución de los pagos minoristas. El ERPB ha demostrado la necesidad y efectividad de este tipo de estructuras de gobierno y es ya una referencia en otros países fuera de Europa en los que se han establecido estructuras similares o están en el proceso de ser establecidas.

El eurosistema, y las autoridades europeas, tienen entre sus objetivos primordiales garantizar un mercado único europeo, lo que en el campo de los pagos se refleja en la posibilidad de efectuar pagos de una manera más eficiente y segura. Con este objetivo, el apoyo total que ofrecerán las autoridades para la adaptación de los pagos minoristas a las nuevas tecnologías no debe evitar que se preste asimismo especial atención a los posibles riesgos de fragmentación que

puedan surgir durante este proceso de adaptación.

También en el campo de la innovación, el proyecto de pagos instantáneos tiene una enorme importancia. El proyecto de pagos instantáneos es de enorme envergadura y complejidad debido en buena parte al objetivo establecido por el ERPB de proporcionar una experiencia paneuropea. Los proveedores de servicios de pagos conjuntamente con el eurosistema y las infraestructuras de mercado correspondientes están en estos momentos analizando la manera de colaboración necesaria para implementar el proyecto de forma exitosa y, en particular, la manera en que se puede facilitar una solución paneuropea mediante modelos de compensación y liquidación adecuados.

Por otra parte, la directiva de servicios de pago facilita la entrada de nuevos actores que presen los servicios de iniciación de los pagos así como servicios de información sobre cuentas. El impacto que estos nuevos actores tendrán en el entorno de los pagos minoristas es de indudable importancia por los nuevos servicios que se pueden ofrecer y por la competencia que genere en el sector. La entrada de estos nuevos actores, sin embargo, no tiene que hacerse en detrimento de la seguridad y del funcionamiento eficiente del mercado europeo de los pagos minoristas. También en este entorno, armonización y estandarización tienen un papel fundamental para permitir que estos servicios se puedan ofrecer de manera eficiente y segura en toda Europa.

En lo que respecta a los desarrollos tecnológicos, los registros distribuidos (DLT) tendrán, sin lugar a dudas, un impacto

importante en las actuales infraestructuras de mercado, incluyendo las que procesan los pagos, que en su gran mayoría están basadas en un modelo centralizado. La tecnología asociada a DLT es aún muy reciente y se precisa de un análisis detallado para identificar las ventajas y a su vez la problemática que su uso en el entorno financiero puedan acarrear. Lo que resulta en todo caso indudable es que las oportunidades que dicha tecnología puede aportar parecen innumerables y merecen toda la consideración por parte de los mercados financieros y por supuesto también por los órganos reguladores correspondientes.

Internet y las recientes legislaciones relacionadas con los pagos minoristas están facilitando considerablemente la creciente presencia en Europa de proveedores de servicios de pago globales. Dicha presencia no es *per se* negativa. Todo lo contrario. Será positiva siempre y cuando dichas soluciones estén apoyadas y utilicen estándares globales y abiertos y se respeten las necesidades de los usuarios europeos y asimismo los mecanismos de gobernanza garanticen que las necesidades de los usuarios de nuestro continente sean tenidas en cuenta en los servicios que prestan.

Durante los últimos años ha habido enormes cambios en el sector de los pagos minoristas, en particular debidos a los esfuerzos relacionados con el mercado interior europeo. La incipiente aparición de nuevas tecnologías y su impacto en las infraestructuras de mercado financieras, y por tanto en los pagos minoristas, son una clara indicación de que el sector de los pagos, también durante los próximos años, seguirá viéndose sometido a una enorme transfor-

mación. Tanto los participantes del mercado como los órganos reguladores deberán seguir prestando gran atención a un entorno en constante evolución.

NOTAS

* Los autores de este artículo queremos agradecer a los compañeros y amigos Carlos Conesa (Banco de España), José Luis Langa (Iberpay), Marina Starkey (Iberpay) y Rocío González (BCE) por el apoyo prestado durante la elaboración del mismo. Sus conocimientos del mundo de los pagos así como sus altas dosis de paciencia con los autores de este artículo han hecho posible que este proyecto llegara a buen puerto.

(1) Artículo 127 (2) del tratado sobre el funcionamiento de la Unión Europea y artículo 3.1 del protocolo sobre el estatuto del SEBC y del BCE.

(2) Improving cross border retail payment services – The Eurosystem’s view, ECB, September 1999.

(3) <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/HTML/?uri=URISERV:l33223&from=DE>

(4) Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE.

(5) Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009.

(6) Cambios en la regulación introdujeron un periodo adicional de seis meses.

(7) http://ec.europa.eu/internal_market/payments/docs/reg-2001-2560/report-2007_01_11_en.pdf

(8) <http://www.europeanpaymentscouncil.eu/index.cfm/sepa-vision-for-cards/sepa-vision-for-cards/>

(9) https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/4th_card_fraud_report.en.pdf

(10) <https://www.ecb.europa.eu/press/pr/date/2013/html/pr131219.en.html>

(11) https://www.ecb.europa.eu/paym/retpaym/shared/pdf/Eurosystem_expectations_for_instant_clearing_infrastructures.pdf?b3a1ca29c46f12ee610d4c4f24ee42ac

(12) <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/virtualcurrencyschemesen.pdf>
<https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/other/virtualcurrencyschemes201210en.pdf>

(13) *Fintech* viene de la contracción de las palabras inglesas *finance* y *technology*. Engloba a los servicios o empresas del sector financiero que aprovechan las tecnologías más modernas para crear productos innovadores.