NOTAS OBSERVATORIO DE LA DIGITALIZACIÓN FINANCIERA

FUNCAS - 3 de Marzo de 2020 ODF - Funcas 17 / 2020

Mercados y reguladores ante la digitalización financiera

El fenómeno FinTech ha alterado el modo en que se concibe la estructura de la industria de servicios financieros. No sólo desde la perspectiva de la innovación, sino también de a competencia y de las relaciones con el cliente. A medida que la industria adopta estas innovaciones tecnológicas, se aviva el debate sobre si el destino del proceso de digitalización debe ser conducido por el propio mercado o si deben ser los reguladores los que marquen la pauta.

La transformación digital del sector bancario mundial plantea múltiples desafíos por la velocidad, complejidad y dimensión geográfica de las innovaciones. Por una parte, el uso de tecnologías como la inteligencia artificial (IA), el aprendizaje automático, el *blockchain* o la computación en la nube están haciendo que las entidades financieras puedan gestionar mejor los datos de sus clientes y llevar a cabo más eficientemente muchos de sus procesos internos. Además, en lo que respecta a la forma de relacionarse con los clientes, el canal digital comienza a imponerse y se considera la referencia principal (única, en algunos casos) para el futuro. Hoy por hoy, el uso de soluciones de *chatbox* o asistentes de voz están llevando la relación banco-cliente a una esfera más virtual.

Los clientes bancarios, especialmente en los segmentos de población más joven, valoran positivamente las nuevas oportunidades (nuevo servicios, multicanalidad) que les ofrece esta digitalización. Si bien, comienzan a cuestionarse cuál es la utilización que eventualmente podrían hacer de sus datos personales y financieros las empresas, ya sean entidades financieras propiamente dichas o no.

Como ya ha ocurrido en el pasado con anteriores innovaciones, surgen visiones encontradas. En Estados Unidos, una visión basada en el *laissez-faire* parece imponerse. Así, el sector financiero parece confiar en que sea el propio mercado el que encuentre una solución equilibrada entre el uso de la tecnología por las entidades financieras, los derechos de los consumidores y la estabilidad financiera.

Por el contrario, en Europa la visión parece ser más pro-regulación. De ahí la proliferación de normas comunitarias para regular distintos aspectos de este proceso como la Segunda Directiva de Pagos (PSD2) o el Reglamento de Protección de Datos derivado de la Segunda Directiva de Mercados de Instrumentos Financieros (MiFID II).

Un artículo reciente de Alan McIntyre la revista Forbes[1] (*Who Should Decide The Fate Of Digital Banking — The Markets Or The Regulators?*) ha puesto el dedo en la llaga sobre este debate, con varias reflexiones de interés:

- Con la mayor libertad de acción a los proveedores de servicios financieros en Estados Unidos en materia de protección de datos, proliferan los de servicios de captación de datos de clientes para su venta en bloque a entidades financieras.

- Son muchas las entidades de pago que están comprando empresas FinTech de Estados Unidos especializadas en cómo compartir datos (*data sharing*) como es el caso de la compra de la empresa Plaid por parte de Visa (por 5.300 millones de dólares).

- Aunque existe una pugna entre Estados Unidos y Europa sobre cómo regular la forma en que se comparten datos, otras jurisdicciones como Australia, parecen adoptar medidas de protección del consumidor similares a las europeas. Asimismo, el propio estado de California se está planteando una nueva ley estatal de protección del consumidor con cierta inspiración europea.

[1] https://www.forbes.com/sites/alanmcintyre/2020/02/24/who-should-decide-the-fate-of-digital-banking---the-markets-or-the-regulators/#7dc746b4b8a6