

## II FORO FINTECH EXPANSIÓN - DIGITAL ORIGIN

# La banca liga el futuro al desarrollo digital pero sin renunciar a las oficinas

**TRANSFORMACIÓN/** Las entidades asumen la entrada de nuevos jugadores en el negocio financiero y reclaman una regulación menos compleja y que se aplique a todos por igual.

Javier G. Fernández

Las nuevas tecnologías han transformado la forma que tienen las empresas de relacionarse con sus clientes y la banca no ha escapado a este proceso.

Después de unos duros años de ajuste que se han saldado, entre otras, con la transformación de las cajas de ahorro en bancos y el cierre de un buen número de oficinas, e incluso con el rescate de algunas entidades con problemas, el sector se enfrenta ahora a un nuevo reto: la adaptación a la era digital y a las nuevas demandas de sus clientes. Una nueva era en la que, además de competir entre ellas, las entidades tendrán que aprender a convivir con nuevos competidores tecnológicos como las compañías *fintech*.



P. Dávila

## El papel de la tecnología

“El carácter transformador y horizontal de las nuevas tecnologías define el momento que vivimos. Parte de esta nueva competencia que está surgiendo en el sector bancario va a venir de los jugadores tradicionales y otra parte va a venir de los nuevos que van a aportar sabiduría nueva al sector”, aseguró Víctor Calvo-Sotelo Ibáñez-Martín, secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

Calvo-Sotelo participó en el II Foro Fintech, junto a Ana Isabel Pereda, directora de EXPANSIÓN, y Marta Plana, cofundadora y General Counsel de Digital Origin. El evento, organizado por EXPANSIÓN y Digital Origin bajo el título “Retos actuales de la banca en las economías digitales”, contó con la colaboración de Banco Sabadell, CaixaBank, EVO Banco, Gómez-Acebo&Pombo, Banco Santander, Telefónica y la Asociación Española de Eco-

De izquierda a derecha: Jaime Carvajal, CEO de Arcano Group y Presidente de Banco EVO; Rolf Cederström, CEO de Digital Origin; Ana I Pereda, Directora de EXPANSIÓN; Víctor Calvo-Sotelo Ibáñez-Martín, Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información; Marta Plana, Cofundadora y General Counsel de Digital Origin; Pascal Pegaz-Paquet, Presidente de Digital Origin; Pilar Aurrecoechea, Directora Financiera Services Telefónica Digital; Ignacio Redondo, Director Ejecutivo de la Asesoría Jurídica de CaixaBank y Julio Faura, Director del Área de Innovación Banco Santander

nomía Digital (Adigital).

Cuestionados sobre el futuro de la banca, los ponentes, entre los que se encontraban Jaime Carvajal, consejero delegado del Grupo Arcano y presidente de EVO Banco; Ignacio Redondo, director ejecutivo de Asesoría Jurídica de CaixaBank; Pilar Aurrecoechea, directora global de Servicios Financieros de Telefónica, y Julio Faura, director del Área de Innovación de Banco Santander, coincidieron en la necesidad de avanzar hacia una mayor digitalización en las relaciones con los clientes, potenciando el desarrollo de las aplicaciones móviles (apps), aunque manteniendo una presencia física a través de las sucursales.

“La banca tradicional y la banca digital son compatibles y lo seguirán siendo en el me-

## “La banca tradicional y la digital son compatibles”, según Ignacio Redondo

dio plazo”, aseguró Redondo, cuya entidad cuenta con 4,4 millones de usuarios de banca *online*. Una opinión compartida por el presidente de EVO Banco, entidad que apuesta, según explicó, por mejorar el servicio en las oficinas “a las que los clientes pueden acudir por las tardes, algo que parece que otros quieren implantar ahora”, así como por prestar un mejor servicio a través de los dispositivos móviles por los que ya se realizan la mitad de las transacciones de la entidad.

Las nuevas tecnologías están

## Entidades como EVO Banco ya realizan la mitad de sus operaciones por el móvil

presionando a las entidades para que se preocupen cada vez más por satisfacer las necesidades de unos clientes más exigentes y mejor informados.

De este proceso, explicó Pilar Aurrecoechea, se van a beneficiar nuevas compañías que se “posicionan entre el cliente y la entidad” y que están provocando “que se rompa la cadena de valor que antes sólo estaba en manos de los bancos”. La responsable de Servicios Financieros de Telefónica advirtió de que la banca está pasando en estos momen-

tos por una fase que ya vivieron las telecomunicaciones: nuevos competidores llegan para absorber algunos segmentos del negocio, en este caso financiero, que antes estaba en manos de las entidades.

## Big Data

En este sentido, invitó a los bancos a que pongan en valor el ‘Big Data’ y aprovechen la gran cantidad de información que tienen de sus clientes. “La banca tiene mucha información, pero no siempre la ha explotado todo lo posible”, indicó. En un sector cuyo futuro depende, según los participantes en el debate, de la innovación y las nuevas tecnologías, las *startups* son un excelente compañero de viaje a la hora de encontrar nuevas oportunidades de negocio.

## Riesgo reputacional

Los representantes del sector financiero advirtieron del riesgo reputacional que corren las entidades si tratan de llegar a los clientes que ahora atiende el *crowdfunding* o el P2P (*Peer to peer*) y que conceden préstamos con tipos cercanos al 30% de interés.

“Uno de los mayores retos que tenemos es aprender a trabajar y colaborar con las *startup*. Aprovechar su capacidad de innovación y aportarles la masa crítica que tenemos”, añadió el responsable de Innovación de Banco Santander.

## Legislación

La regulación fue otro de los temas estrella del evento. Ni los jugadores tradicionales, entre los que se encuentran las grandes entidades, ni los nuevos jugadores, como Digital Origin, se mostraron conformes con la actual legislación que regula el sector.

“La regulación es realmente imposible, la complejidad es tal que es muy difícil asegurarse de que uno está cumpliendo con las normas”, indicó el director ejecutivo de Asesoría Jurídica de CaixaBank, para quien las leyes “sean las que sean deben aplicarse a todos por igual”.

En esa misma línea, aunque con matices, se expresó la fundadora de Digital Origin, *startup* financiera fundada en 2011 y que posee el portal de microcréditos *Quebueno.es* y el de servicios de pago *Pagamastarde.es*, que denunció “la falta de una regulación para compañías *fintech* en España”.

Para Marta Plana estas compañías, que ofrecen servicios financieros al margen de las grandes entidades, “nacen de la relación con lo ya existente y por eso exigimos una regulación igual para todos”, en un mercado en el que, aseguró, “no se proporciona el mismo trato a compañías que se dedican a lo mismo”.

**JAIME CARVAJAL**  
Consejero delegado del Grupo Arcano y presidente de EVO Banco

“La banca debe convertirse en un actor relevante en la vida de los clientes”

**IGNACIO REDONDO**  
Director ejecutivo de Asesoría Jurídica de CaixaBank

“Los procesos de la banca están absolutamente digitalizados”

**PILAR AURRECOECHEA**  
Directora global de Servicios Financieros de Telefónica

“En la bancarización de nuevos clientes tenemos una oportunidad de negocio”

**MARTA PLANA**  
Cofundadora y General Counsel de Digital Origin

“En España hace falta que se implante una regulación igual para las compañías *fintech*”

**JULIO FAURA**  
Director del Área de Innovación de Banco Santander

“Las *startups* nos recuerdan a los grandes la necesidad de renovarnos”

**VÍCTOR CALVO-SOTELO IBÁÑEZ-MARTÍN**  
Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información

“Las grandes líneas regulatorias del sector tienen que hacerse desde Europa”