



FACULTAD DE DERECHO

IMPLICACIONES LEGALES DEL PROCESO DE DIGITALIZACIÓN DEL SECTOR BANCARIO

Autor: Marina Fijo Muñoz

5º E3-A

Línea Temática: El sector bancario y su digitalización

Área de conocimiento: Derecho Mercantil

Tutor: Juana María Pardo Pardo

Madrid 2022

RESUMEN

Este trabajo de fin de grado analiza el ecosistema financiero español en la actualidad post pandemia, con todos los cambios que ello supone. La llegada de las tecnologías al sector bancario comercial para quedarse y tomar el papel protagonista del futuro más próximo, los avances digitales que han tenido lugar y la respuesta de la sociedad a los mismos son los tres pilares fundamentales sobre los que se sustenta este análisis.

Igualmente, se analiza la numerosa legislación a nivel europeo y a nivel nacional con el fin de trazar el marco regulatorio ante el que se encuentra el país en estos momentos, y se trazan unas primeras líneas para lo que será el futuro más inminente de la banca española.

PALABRAS CLAVE: regulación, *FinTech*, *BigTech*, tecnología, digital, Sandbox, ecosistema financiero.

ABSTRACT

This paper analyses the Spanish financial ecosystem in the current post-pandemic period, with all the changes that this entails. The arrival of technologies in the commercial banking sector to stay and take the leading role in the near future, the digital advances that have taken place and society's response to them are the three fundamental pillars on which this analysis is based.

It also analyses the numerous pieces of legislation at European and national level in order to outline the regulatory framework that the country is currently facing, and outlines what the most imminent future of Spanish banking will be.

KEY WORDS: regulation, FinTech, BigTech, technology, digital, Sandbox, financial ecosystem.

LISTADO DE ABREVIATURAS

AISPs	Proveedores de Servicios de Información de Cuenta
API	Interfaz de programación de aplicaciones de Internet
BCE	Banco Central Europeo
CRD IV	<i>Capital Requirements Directive</i>
CRR	<i>Capital Requirements Regulation</i>
DLT	Tecnologías de libro mayor distribuido
DMA	Ley de Mercados Digitales
DPD	Delegado de Protección de Datos
DSA	Ley de Servicios Digitales o “ <i>Digital Services Act</i> ”
FED	Reserva Federal
FROB	Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria
IA	Inteligencia artificial
MUS	Mecanismo Único de Supervisión
OTT	Servicio de libre transmisión u “ <i>Over the top</i> ”
P2G	Directriz del Pilar 2 o “ <i>Pillar 2 Guidance</i> ”
PISPs	Proveedores de Servicios de Iniciación de Pagos
RGPD	Reglamento General de Protección de Datos
TFUE	Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea
TIC	Tecnologías de la información y la comunicación
TPPs	<i>Third Party Payment Service Providers</i>
UE	Unión Europea

ÍNDICE DE CONTENIDO

<i>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</i>	6
1.1 Justificación del tema	6
<i>CAPÍTULO II: EL SECTOR BANCARIO</i>	8
2.1 Funcionamiento histórico de la banca comercial tradicional	8
2.2 El sector bancario en el siglo XX.....	10
2.3 Evolución y consecuencias tras la crisis del 2008.....	12
2.4 Impacto de la variante Covid-19	15
2.5 Marco regulatorio.....	17
<i>CAPÍTULO III: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS BANCOS COMERCIALES.</i>	20
3.1 Necesidad de transformación digital en contexto europeo y español	20
3.2 La transformación digital como cambio social	24
<i>CAPÍTULO IV: COMPETENCIA DIRECTA DE LOS BANCOS COMERCIALES: LAS FINTECH Y BIGTECH</i>	26
4.1 El sector <i>FinTech</i>	26
4.2 El sector <i>BigTech</i>	28
<i>CAPÍTULO V: REGULACIÓN DIGITAL.</i>	30
5.1 Los servicios digitales en Europa y su regulación	30
5.2 Big Tech: falta de regulación.....	34
5.3 Horizonte más próximo.....	35
<i>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.</i>	37
<i>BIBLIOGRAFÍA</i>	39

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación del tema

Ya desde finales del siglo XX las distintas entidades financieras han ido incorporando sistemas tecnológicos en sus servicios, así como mecanizando numerosas operaciones y procesos internos a fin de disminuir las ingentes cantidades de papel y la mano de obra con las que se trabajaba. Poco a poco, el sector bancario se ha visto en la necesidad -y obligación- de adaptarse cada vez más rápidamente a las distintas herramientas tecnológicas que se iban haciendo hueco en el mundo y más en concreto, en el propio sector.

La tecnología ha ido transformando todas las formas posibles del comercio en las últimas décadas, y la banca comercial no iba a dejar de formar parte de esta conversión. Tanto es así, que el sistema financiero español ha llegado a ser referente por su apertura al exterior, la competitividad del sector y la sofisticación en el desarrollo de nuevos productos financieros. Sin embargo, esta cada vez mayor cercanía hacia la digitalización contrasta con un modelo de banca española que está basado en la cercanía al cliente, lo cual supone un arraigo para el sector a sus costumbres más tradicionales.

Frente a los bancos tradicionales que habíamos conocido hasta hoy, surgen las *FinTechs* y las *BigTech*. Estas grandes tecnológicas consisten en novedosas empresas que han sabido aprovechar la transformación digital de los últimos años y han irrumpido en el sector financiero generando cambios que están afectando tanto a la propia prestación de los servicios de los agentes financieros ya existentes así como a los propios agentes financieros, que se están viendo amenazados por nuevas posibilidades competitivas dentro del sector.

Se trata pues de un nuevo entorno que surge como respuesta a las necesidades y exigencias de los consumidores de la actualidad. Estos últimos buscan por una parte, una mayor comodidad y facilidad a la hora de la realización de las distintas transacciones financieras; por otra parte, una adaptación por los agentes financieros a las herramientas tecnológicas propias de la actualidad en la que se encuadra la sociedad de hoy en día de la mano de una continuación en el cuidado del cliente final y las pretensiones del mismo.

La paulatina construcción de este panorama ha contado con la sucesión de dos eventos que han marcado la sociedad española, su economía y por ende el sector bancario comercial: la crisis económica de 2008 y la crisis sanitaria de 2020 fruto de la llegada del Covid-19.

Con la primera de las crisis se puso en relieve la pérdida de confianza de los clientes con respecto a la banca tradicional; no obstante, la consolidación bancaria que ha tenido lugar como consecuencia de dichas dificultades ha permitido que los bancos puedan continuar operando a un nivel competitivo a la vez que ganarse poco a poco de nuevo la confianza de sus clientes.

Por otra parte, con la llegada del Covid-19 los formatos digitales que ya habían surgido con anterioridad a la crisis han ido ganando terreno a las dimensiones más tradicionales de la sociedad -incluida la bancaria-; ello se ha visto plasmado a través de la mayor relevancia que ocupan las *Fintech* así como las *Bigtech*. Esta última crisis ha sido decisiva para el sector financiero, ya que ha dejado tras de sí una nueva realidad: los principales competidores financieros ya no son los propios bancos, o por lo menos no de la forma en la que los habíamos conocido hasta entonces, sino una formalización digital de los mismos y de nuevos agentes financieros que se suman al panorama bancario.

Así pues, nos encontramos ante una doble realidad. Por una parte, los bancos más tradicionales tratan de tomar el control del sector a través de su propia transformación mediante la inversión en desarrollo tecnológico y digital. Por otra parte, los agentes financieros de última incorporación al panorama continúan creciendo e innovando cada vez de forma más rápida así como abriendo horizontes financieros en diversas áreas.

Es por ello que la evolución y el crecimiento de los agentes financieros de la realidad actual española debe tener en consideración las necesidades y exigencias de los consumidores así como de forma simultánea adaptarse a un marco legal que está en constante evolución y trata de atar todas las figuras que acompañan la volatilidad propia de la era en la que nos encontramos; del mismo modo, habrá que observar hasta qué punto tienen cabida unos bancos comerciales tradicionales en este nuevo panorama y bajo qué condiciones.

CAPÍTULO II: EL SECTOR BANCARIO

2.1 Funcionamiento histórico de la banca comercial tradicional

Los inicios de la intermediación financiera tienen lugar en la Edad Antigua, existiendo registros de préstamos de la antigua Babilonia del siglo VIII a. C. que ya acreditaban la efectiva realización de dichas actividades. Igualmente, numerosos estudios señalan el trabajo de la banca en la Grecia clásica a través de la figura sacerdotal, la cual ejercía la posición de banquero a través de la realización de concesiones crediticias y depósitos monetarios.¹

Este inicio de la actividad bancaria fue poco a poco sofisticándose ante un aumento en la demanda de los comerciantes y los consumidores de a pie de los instrumentos financieros con los que se estaba trabajando en la época. Así pues, instrumentos tales como los cheques, las letras de cambio y los contratos de divisas comenzaron a formar parte del día a día de las actividades comerciales de por aquel entonces y poco a poco las grandes ciudades italianas del Renacimiento llevaron el nacimiento de la banca a nivel europeo.²

En España, la feria de Medina del Campo introduce las primeras letras de cambio en la sociedad del S.XVI y no es hasta dos siglos más tarde, con la llegada de la revolución industrial, cuando la banca comienza a adquirir un papel de relevancia como financiadora de la actividad comercial y productiva: la aportación de liquidez daba de lado al oro y la plata de los depósitos para centrarse en la circulación del papel moneda.³

En junio de 1782 fue fundado en España el Banco Nacional de San Carlos con los objetivos de “servir de apoyo financiero al Estado facilitando la circulación de los vales reales (deuda pública) y convirtiéndolos en efectivo, proveer de víveres y vestuario a las fuerzas armadas, atender los pagos de la Corona en el extranjero, combatir la usura y proporcionar crédito al comercio y a la industria” (Banco de España, s. f.). Esta institución fue la primera en emitir billetes de banco españoles, y lo hizo bajo el nombre de “cédulas

¹ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., “Las TIC y el sector financiero del futuro”, vol. 32, n.1, 2012, p. 45

² Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., Id.

³ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., Ibid., p. 46

del Banco de San Carlos”. Si bien es cierto que no tuvieron una gran aceptación entre el público, estas cédulas marcaron un inicio cuya labor fue posteriormente llevada a cabo por entidades tales como el Banco Español de San Fernando, el Banco de Isabel II, el Banco Español de Cádiz y el Banco de Barcelona ⁴.

Finalmente, la publicación del Decreto-ley de 19 de marzo de 1874 puso fin a la pluralidad de emisión de billetes y monedas concediendo al Banco de España el monopolio de los mismos en el territorio español -tal y como indica el propio Banco de España, este se trata del Heredero del Banco Español de San Fernando por la Ley del 28 de enero de 1856, que a su vez había sido heredero del Banco Nacional de San Carlos por real cédula de Fernando VII de 9 de julio de 1829 ⁵-. Asimismo, dio la posibilidad al resto de bancos provinciales de bien permanecer como bancos comerciales, bien integrarse como sucursales del Banco de España. ⁶

De forma paralela, las cajas de ahorros fueron poco a poco haciéndose un hueco en la sociedad española del S.XIX como consecuencia de dos instrumentos financieros antecesores: los pósitos y los montes de piedad. Estos primeros -precursores de los montes de piedad- consisten en la realización de préstamos en especie y en dinero para los labradores ⁷; en cambio, los montes de piedad surgen en Italia como instituciones benéfico-crediticias a iniciativa de predicadores franciscanos con el objetivo de proporcionar a la sociedad de la época préstamos sobre garantías prendarias a un interés más bajo que el exigido por los prestamistas ⁸. Así pues, surge una tendencia que fomenta el ahorro en la sociedad de la época a la vez que supone una fuente de financiación para la actividad crediticia.

El S.XX da lugar así a la consolidación de un sistema financiero español marcado por la figura institucional del Banco de España y la llegada de las tecnologías de la información

⁴ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., Id.

⁵ Banco de España, “Del Banco de San Carlos al Banco de España, (disponible en https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/historiabanco/Del_Banco_de_San/; última consulta 12/04/2022)

⁶ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., op. cit., p. 46

⁷ Carasa Soto, P., “Los pósitos en España en el siglo XIX”, Ediciones Universidad de Valladolid, Valladolid, 1983, p. 268.

⁸ López Yepes, J., “Historia de los Montes de Piedad en España. El Monte de Piedad de Madrid en el siglo XVIII”, Hispania, Madrid, 1971, pp. 679-681.

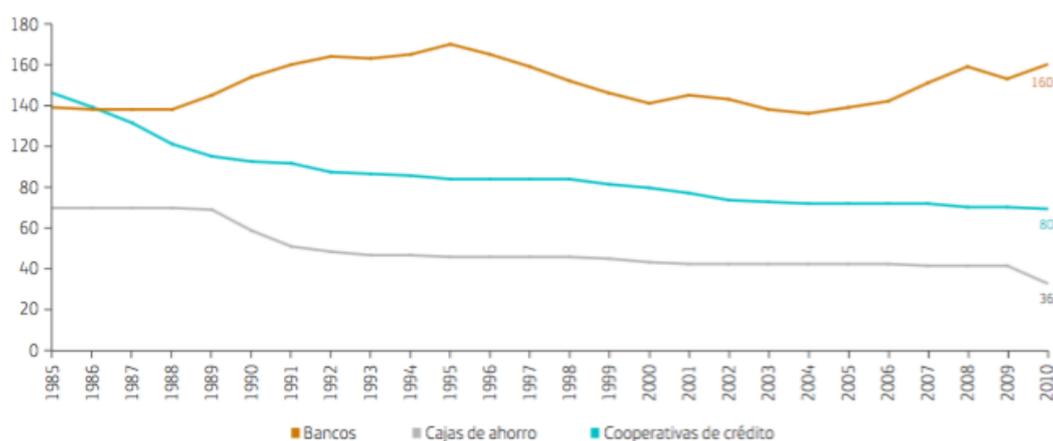
y la comunicación (de ahora en adelante, “TIC”), que aún sido paulatina ha acabado por inundar todos los ámbitos económicos y sociales, incluido el sector financiero y por ende, el bancario.

2.2 El sector bancario en el siglo XX

Dentro del sistema financiero español, el sector bancario ha sufrido en carne propia el entorno extremadamente dinámico que lo envuelve y ha tenido que adaptarse rápidamente a los distintos cambios y reestructuraciones. Fruto de ello, el universo de las principales entidades crediticias se llegó a ver implicado en una dinámica marcada por las reducciones y descensos en el número de sujetos y a su vez el crecimiento y estabilidad del número de oficinas de dichas entidades.

Estas reducciones en el número de bancos, cajas de ahorro y cooperativas de crédito tuvieron lugar principalmente dado el incremento en la intensidad competitiva en el sistema bancario español y el aumento de requisitos que exige la regulación para poner en funcionamiento una entidad crediticia.⁹

Tabla 1. Número de entidades de depósito 1985-2010



Fuente: Banco de España (2010)

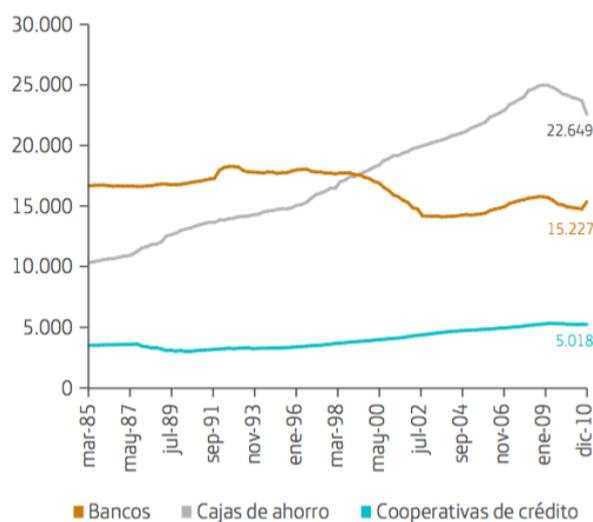
⁹ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., op. cit., p. 48.

Destaca el intervalo 1989-1993 por la profunda recesión en la que entró el país; de ahí que muchas de las entidades bancarias se decidiesen a embarcarse en procesos de fusión entre las mismas.¹⁰ Igualmente, esta reducción es extrapolable a otros muchos estados de la Unión Europea.

Por otra parte, el siglo XX impulsó el crecimiento de las oficinas de las distintas entidades de depósito, siendo las cajas de ahorro el principal motor del mismo. Sin embargo, aunque las oficinas bancarias tuvieron varios años marcados por el crecimiento de las mismas, en los años ochenta y hasta mediados de la década de los noventa el número de oficinas se estancó en una absoluta estabilidad.¹¹

A partir de entonces, las oficinas bancarias se han visto reducidas como consecuencia de “la progresiva liberalización del sistema bancario, la evolución de los canales alternativos (la banca electrónica principalmente) y la intensificación de la competencia, que ha dado lugar a una reducción del margen de intermediación relativo, con la consiguiente presión sobre los gastos de explotación, exigiendo una mayor eficiencia a estas entidades”.¹²

Tabla 2. Número de oficinas de entidades de depósito 1985-2010



Fuente: Banco de España (2010)

¹⁰ El País, “España, en crisis”, *El País*, 28 de abril de 1989, 28 abril (disponible en https://elpais.com/diario/1989/04/28/opinion/609717601_850215.html; última consulta 12/04/2022)

¹¹ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., op. cit., p. 48.

¹² Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., Id.

Siguiendo el gráfico, puede igualmente observarse que el camino seguido por las cajas de ahorro poco tiene que ver con el de los bancos: al seguir un modelo basado en la proximidad al cliente, tuvo lugar una expansión física de las oficinas y por consiguiente, de los empleados de las mismas hasta la llegada de la crisis financiera de 2008.

2.3 Evolución y consecuencias tras la crisis del 2008

El sector bancario español de principios del siglo XXI se caracterizaba por la fuerte especialización en la banca tradicional minorista: el funcionamiento del sector estaba basado en la financiación de las distintas entidades de crédito españolas a través de los depósitos y los préstamos a largo plazo con los clientes a partir de dichos depósitos mencionados anteriormente.¹³

Igualmente, el modelo de negocio de la banca tradicional minorista estaba definido por la cercanía al cliente y la consistencia y estabilidad de la relación con el mismo a lo largo del tiempo; de esta forma, no solo se veía favorecida la fidelización por parte del consumidor, sino que a la vez se alcanzaba un mayor conocimiento de la relación banco-cliente.

La irrupción de la crisis financiera en el año 2008 supuso el fin al mayor período de expansión de la economía española en las últimas décadas y trajo consigo una serie de desequilibrios en el panorama español que habían de ser reabsorbidos, a saber: “un exceso de capacidad, un peso elevado de la financiación mayorista y una marcada exposición al sector de promoción inmobiliaria”.¹⁴

La crisis financiera de 2008 tiene su origen en Estados Unidos. Ante una caída de las acciones tecnológicas en el año 2002, la Reserva Federal (de ahora en adelante, FED) llevó a cabo una reducción de la tasa de interés de corto plazo que alcanzó el 1% anual en el verano de 2003; ello supuso que la tasa se situase por debajo de la inflación y animó a los consumidores a asumir diversos tipos de préstamos -principalmente, los préstamos

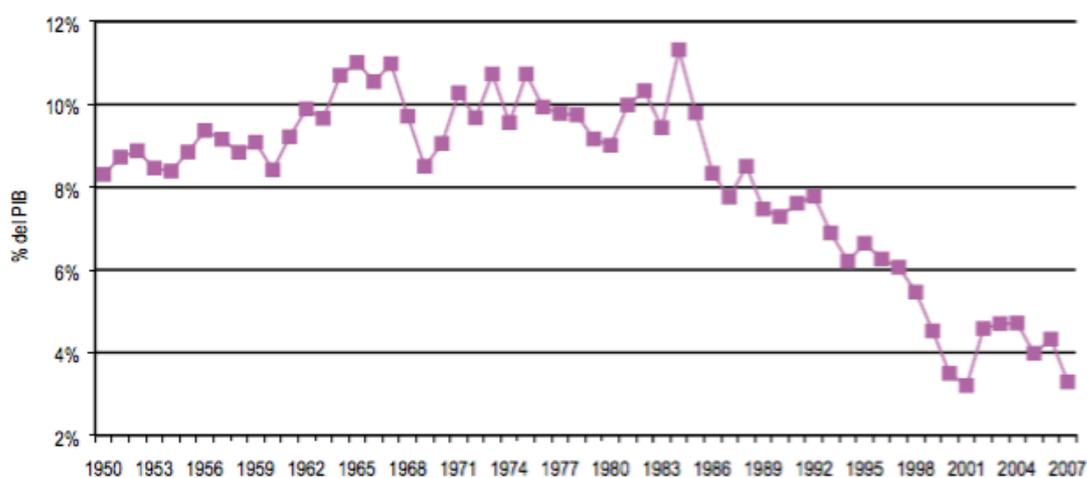
¹³ Aríztegui, J., “El sector bancario español ante la crisis financiera internacional: diagnóstico y medidas adoptadas”, *Banco de España*, 15 de abril de 2010, p. 3 (disponible en <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/prensa/intervenpub/subgoberna/ficheros/es/sub150410.pdf>; última consulta 12/04/2022)

¹⁴ Aríztegui, J., *Ibid.*, p. 7

hipotecarios-.¹⁵ Este aumento de liquidez en manos de la ciudadanía supuso a su vez un aumento de los precios de las viviendas, llegando a crecer más del 70% en tan solo cinco años.

A su vez, las instituciones financieras del país y la ciudadanía estadounidense se fueron endeudando de forma completamente excesiva: los préstamos a los hogares crecían a un promedio anual del 11% mientras que el ahorro de las familias alcanzaba su mínimo histórico.

Tabla 3. Estados Unidos y el ahorro de las familias



Fuente: CEI (2008)

Ante esta peligrosa situación inflacionaria, la FED fue elevando progresivamente la tasa de interés de corto plazo del 1% hasta el 5'25%, lo cual acarrió un impacto principalmente sobre las cuotas de los créditos hipotecarios que desembocó en una incapacidad de impago de los acreedores de sus respectivos préstamos y la venta de los inmuebles por los mismos.¹⁶

Esta nueva situación financiera a la que se enfrentaba el país acarrió una gran dificultad de acceso a los mercados mayoristas por parte de las entidades financieras, así como el incremento de los costes de financiación y la incertidumbre sobre el alcance que traían

¹⁵ Laffaye, S., "La crisis financiera: origen y perspectivas" *Revista del CEI*, n. 13, 2008, p. 45

¹⁶ Laffaye, S., *Ibid.*, p. 46

consigo los problemas del sistema bancario fruto de un deterioro de los activos inmobiliarios y la falta de diversificación.¹⁷

Javier Aríztegui, subgobernador del Banco de España, destaca el modelo de banca tradicional minorista como elemento diferenciador positivo de España y forma de protección frente a la crisis financiera. Mientras que la banca de otros países como Estados Unidos seguía el modelo de “originar y distribuir” y empaquetaba los préstamos -y por tanto, el riesgo asociado a los mismos- así como vendía los valores resultantes de dicha transformación sin por tanto retener ningún tipo de riesgo, España carecía de dicho grado de complejidad y sofisticación.¹⁸ Es por ello que el sector bancario español nunca llegó a incurrir en los riesgos que finalmente acabaron por exigir rescates masivos para el caso de otros países.

Las medidas adoptadas de cara a la recuperación más rápida posible del país fueron dos:

1. Las ayudas a la financiación de las entidades a través de la concesión de avales del Estado con respecto a las operaciones de financiación a realizar por las entidades de crédito residentes en España, con un plazo máximo de vencimiento de las operaciones de cinco años.¹⁹
2. La creación del Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (de ahora en adelante, FROB) con el fin de intervenir y vender aquellas entidades que no fuesen viables así como facilitar los procesos de reestructuración del sector bancario.²⁰ Así pues, la finalidad última de la creación del FROB venía a ser el refuerzo de la rentabilidad y la capacidad financiera del país en el medio plazo.

Así, la realización de dichas medidas y los resultados de las mismas fueron llevados a cabo de forma paulatina. Sin embargo, no todas las entidades bancarias pudieron salir de la crisis financiera de la misma forma; a pesar de estar en igualdad de condiciones operativas, regulatorias y supervisoras con los bancos comerciales, las cajas de ahorros fueron las principales perjudicadas por los desequilibrios sufridos en el sector. Es por ello

¹⁷ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., op. cit., p. 3

¹⁸ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., Id.

¹⁹ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., Ibid., p. 8

²⁰ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., Ibid., p. 9

que ya desde el año 2009 el sector financiero se focalizó en la reestructuración, y más en concreto, se centró específicamente en las cajas de ahorro -aunque posteriormente se prestaría igualmente atención a las cooperativas y algunos bancos de tamaño mediano-

21

Además, el Gobierno de España presentó en enero de 2011 un plan de apoyo al sistema financiero del país que tenía por objetivo recuperar la confianza de la ciudadanía española y los inversores a la vez que mitigar la percepción de riesgo que se tenía por aquel entonces de la economía.²²

2.4 Impacto de la variante Covid-19

Con anterioridad a la pandemia, los bancos se enfrentaban a un panorama marcado por los bajos tipos de interés, la elevada morosidad aún arrastrada por la crisis del 2008, la llegada de nuevos competidores al mercado con un perfil marcado por las tecnologías y la digitalización, una carga regulatoria bien pesada y la llegada de la propia digitalización, que ya se habría hueco en cada rincón de los diferentes sectores del mercado.

La llegada del Covid-19 ha supuesto sin duda la aceleración de determinadas tendencias ya existentes en el sector bancario, e igualmente ha dado lugar a la inversión temporal de otras tantas; a todo ello, se le suma la influencia directa que ha tenido la variante en los agentes y reguladores del sector bancario. Reflejo de una etapa marcada por los cambios bruscos, el mercado ha tenido que marcar unos tipos de interés a la baja o incluso negativos que se han llegado a prolongar mucho más tiempo del que se esperaba antes de la crisis.²³

Fruto de la perspectiva de un crecimiento económico negativo y de un endeudamiento mayor por parte de la Unión Europea, la pandemia ha desembocado inevitablemente en una reducción de la carga regulatoria. Igualmente, si la ya mencionada crisis del 2008 había dejado un legado de elevada morosidad a nivel mundial, con el Covid-19 ha sufrido un aumento real de la misma que, sumado a la persistente baja rentabilidad de los bancos,

²¹ Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., *Ibid.*, p. 3

²² Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., *Ibid.*, p. 4

²³ Carletti, E., Claessens, S., Fatás, A. & Vives, X., "The Bank Business Model in the Post-Covid-19 World", *Centre for Economic Policy Research & IESE Business School*, 2020, pp. 16-18 (disponible en: <https://voxeu.org/content/bank-business-model-post-covid-19-world>; última consulta 15/04/2022)

conduce a la limitación de la capacidad de los mismos para llevar a cabo concesiones prestatarias.

No obstante, los bancos centrales y los reguladores han tomado medidas para que los bancos sigan prestando dinero en tiempos de crisis, permitiendo así que los bancos puedan operar de forma temporal por debajo de los niveles de capital definidos por la directriz del Pilar 2 o “*Pillar 2 Guidance*” (de ahora en adelante, P2G). Esta se trata de una recomendación específica para cada entidad crediticia que indica el nivel de capital que el Banco Central Europeo (BCE, de ahora en adelante) espera que las entidades mantengan además de los requisitos de capital obligatorios propios a las mismas.²⁴

Igualmente, se ha otorgado una mayor flexibilidad por los bancos centrales y los reguladores en el tratamiento de la morosidad y las provisiones prestatarias: se ha proporcionado un alivio temporal en el sector al permitir que los bancos pueda utilizar plenamente sus reservas de capital y liquidez y se ha dado pie a unos criterios de clasificación de los préstamos que presentan un marco de posibilidades mucho más amplio y con una menor rigidez.

Por otra parte, se ha producido una aceleración de la digitalización que sumada a las numerosas inversiones en tecnologías de la información han dado la vuelta al sistema bancario comercial más tradicional que se había conocido hasta la fecha. Así pues, el sector ha tenido que adaptarse rápidamente a un mundo que pasaba en cuestión de semanas a operar prácticamente por completo a distancia. La llegada de la banca online, el teletrabajo, el comercio electrónico y los pagos electrónicos del mismo son solo algunos ejemplos de operaciones y canales que han surgido con la llegada del Covid-19 y que definitivamente, han llegado para quedarse.

El crecimiento repentino -y masivo- de tantos canales de digitalización supone inevitablemente un aumento del riesgo cibernético, y es por ello que los bancos han de realizar cuantos ajustes estimen oportunos en sus funciones de gestión de los riesgos operacionales que pudiesen sufrir. Sumado a ello, el aumento de estos canales digitales supone igualmente una mayor capacidad de reacción por los bancos a una velocidad de

²⁴ Banco Central Europeo, “Directriz del Pilar 2”, *European Central Bank*, 2022 (disponible en <https://www.bankingsupervision.europa.eu/banking/srep/html/p2g.es.html>; última consulta 15/04/2022)

respuesta muy superior a lo que se había venido haciendo con anterioridad a la pandemia: se trata pues de una herramienta definitiva para aquellos bancos que sepan utilizar y explotar las ventajas de las tecnologías avanzadas, pero también un obstáculo frente a los competidores *FinTech* y *BigTech* que han nacido con capacidades digitales en algunos de los segmentos del negocio.²⁵

2.5 Marco regulatorio

El sector bancario a nivel de la Unión Europea -y para el caso que nos atañe, el sector bancario español-, queda sujeto al Mecanismo Único de Supervisión (de ahora en adelante, MUS). Este se trata del sistema de supervisión bancaria europeo conformado por el BCE y aquellas autoridades de supervisión nacionales de los países participantes en la zona euro de Unión Europea (en adelante, UE) así como aquellos países de la UE que aún no han adoptado el euro.²⁶

El MUS tiene por objetivos “velar por la seguridad y la solidez del sistema bancario europeo, potenciar la integración y la estabilidad financieras en Europa así como asegurar la coherencia de la supervisión”; además, es junto con el Mecanismo Único de Resolución uno de los dos pilares de la unión bancaria a nivel UE. Este sistema surge como respuesta a la crisis financiera, dada la rapidez e intensidad con la que pueden propagarse los problemas del sector financiero en la UE, afectando directamente a los ciudadanos de toda Europa. Así pues, el objetivo final del MUS es el restablecimiento de la confianza en el sector bancario y el incremento de la resistencia de los bancos frente a futuras crisis financieras.²⁷

El sistema del MUS, como ya se ha mencionado anteriormente, está sujeto al marco de regulación bancaria europeo y por tanto sigue los Acuerdos de Basilea y se armoniza a través del código normativo único. La peculiaridad de este marco es sin duda su condición

²⁵ Carletti, E., Claessens, S., Fatás, A. & Vives, X., op. cit, pp. 18-20

²⁶ Banco Central Europeo, “El Mecanismo Único de supervisión”, *European Central Bank*, 2022 (disponible en <https://www.bankingsupervision.europa.eu/about/thessm/html/index.es.html>; última consulta 16/04/2022)

²⁷ Banco Central Europeo, Id.

de aplicación universal a todas las entidades financieras que formen parte del mismo, sin establecer distinción alguna.²⁸

La norma internacional fundamental sobre la que se erige la regulación financiera del sector bancario a nivel internacional es el Basilea III. Este fue desarrollado por el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea e impulsado por el G-20, y tiene por objetivo reforzar la regulación, la supervisión y la gestión de riesgos del sector bancario; igualmente, se está implementando este marco en la UE a través del paquete legislativo referente a los requisitos de capital.²⁹

Se trata pues de una norma que busca promover un sector bancario completamente reforzado y más resistente frente a las crisis económicas y financieras a través de la absorción de toda aquella perturbación que hubiese podido surgir fruto de tensiones financieras o económicas de cualquier tipo, reduciendo por tanto el riesgo de contagio desde el sector financiero hacia la economía real, que es al fin y al cabo, la plausible por los ciudadanos de la UE.³⁰ Cabe igualmente destacar que las recomendaciones del Comité de Basilea son únicamente de obligado cumplimiento para aquellas entidades en cuyo país se haya procedido a la transposición de las mismas.

El Basilea III supone un doble marco legal, que se despliega a nivel comunitario y a nivel estatal español. Por lo que respecta al marco legal comunitario, los requerimientos de capital y liquidez introducidos por el Basilea III pasaron a formar parte de la legislación comunitaria a través de la Directiva *Capital Requirements Directive* (en adelante, CRD IV)³¹ y el Reglamento *Capital Requirements Regulation* (en adelante, CRR).³² La

²⁸ Banco Central Europeo, “Derecho Bancario de la UE”, *European Central Bank*, 2022 (disponible en <https://www.bankingsupervision.europa.eu/legalframework/regulatory/html/index.es.html>; última consulta 16/04/2022)

²⁹ Banco Central Europeo, Id.

³⁰ Basilea III: Marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, diciembre 2010 (revisado junio 2011) (disponible en https://www.bis.org/publ/bcbs189_es.pdf; última consulta 16/04/2022)

³¹ Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE (Diario Oficial de la Unión Europea 26 de junio de 2013)

³² Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) no 648/2012 (Diario Oficial de la Unión Europea 27 de junio de 2013)

Directiva CRD IV recoge una serie de aspectos que no se habían regulado anteriormente por otras Directivas y obligan en cuanto al resultado al margen de los diversos procedimientos de transposición de las directivas comunitarias por los Estados miembros a sus respectivos ordenamientos jurídicos; el Reglamento CRR establece los requisitos a implementar por las entidades crediticias sin necesidad de transposición.

Por lo que respecta al marco legal español, cabe destacar la transposición del Basilea III al ordenamiento jurídico español a través del Real Decreto-Ley 14/2013, de 29 de noviembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras³³. A esta norma le sigue la Ley 10/2014 de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, la cual tiene por una parte el objetivo de completar la transposición de las normas procedentes de la Directiva CRD IV (las cuales requieren de normas con rango legal) y por otra parte refundir las normas de ordenación y disciplina de las entidades financieras que hasta entonces habían regulado la materia con una muy pobre conectividad y solidez debida su alta dispersión.

Gracias a la implementación de estas normas -especial mención al Basilea III-, la banca ha crecido en un proceso de fortalecimiento desde 2014 que ha desembocado en un sistema bancario mucho mejor situado para afrontar crisis sistemáticas.³⁴

Igualmente, cabe hacer mención a la actividad regulatoria del código normativo único mencionado anteriormente; así pues, destacan en el mismo los diversos instrumentos regulatorios de la Autoridad Bancaria Europea que incluyen desde normas técnicas vinculantes y directrices hasta recomendaciones y dictámenes. El objetivo del código no es otro que el de garantizar una aplicación lo más uniforme posible del marco de regulación bancaria en toda la UE.³⁵

³³ Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (BOE 14 de febrero de 2015)

³⁴ Delgado, M., “El sector financiero en el contexto post-Covid”, *Banco de España*, 2021, p. 3 (disponible en <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/Subgobernador/Arc/Fic/delgado300921.pdf>; última consulta 16/04/2022)

³⁵ Banco Central Europeo, op. cit., “El Mecanismo Único de Supervisión está sujeto...”

Por último, es necesario plantear de modo introductorio la Ley de Servicios Digitales y la Ley de Mercados Digitales, impulsadas por la Comisión Europea en el año 2020 con un objetivo claro: revisar el marco regulatorio de los servicios digitales, la extensión del mismo y sus límites.

CAPÍTULO III: TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LOS BANCOS COMERCIALES

3.1 Necesidad de transformación digital en contexto europeo y español

Tal y como ya señalaba Margarita Delgado a finales del 2021, no se puede dejar de mencionar la llegada de la digitalización a todos los sectores, incluido el bancario. Durante la pandemia, las herramientas tecnológicas provocaron una aceleración en el proceso de la conversión al mundo digital con la llegada de nuevos productos, operaciones y actores. Sin duda, estos han dado un vuelco al paisaje competitivo del sistema financiero y para que dicha transformación digital pueda subsistir de forma consistente en el largo plazo, son necesarias tanto las decisiones estratégicas de inversión en capital humano y tecnológico a corto plazo como la reducción de costes en el medio y largo plazo.³⁶

Se trata pues de una nueva realidad en la que la rentabilidad de los bancos comerciales que habíamos conocido hasta hoy depende de una transformación estructural que permita garantizar el negocio en esencia así como de una reducción de sus costes operativos al objeto de garantizar así la sostenibilidad -no solo medioambiental, sino también social y de gobernanza- y la permanencia de los mismos.³⁷

Esta transformación viene dada por una serie de factores tecnológicos que se encuentran a la orden del día, tales como los teléfonos y otros dispositivos móviles, las interfaces de programación de aplicaciones o APIs -que contribuyen a la facilitación de información bancaria a terceros de forma regulada por la CRD IV-, la nube o las tecnologías de libro mayor distribuido (en adelante, DLT). Estas DLT consisten en bases de datos que son

³⁶ Delgado, M., op. cit., pp. 7-8

³⁷ BBVA, “Cuál es la diferencia entre una DLT y ‘blockchain’?”, *BBVA Communications*, 2022 (disponible en <https://www.bbva.com/es/diferencia-dlt-blockchain/>; última consulta 15/05/2022)

gestionadas por varios participantes y no están centralizadas en una autoridad que ejerza como árbitro y verificador; al darse un registro distribuido de esta forma se favorece completamente la transparencia en tanto que se ve dificultado cualquier tipo de fraude.³⁸

Dentro de las DLT debe subrayarse el fenómeno del “*Blockchain*”; este se trata de una cadena de bloques que cuenta con una serie de características particulares, a saber: “consiste en una base de datos —o registro— compartida, pero en este caso mediante unos bloques que, como indica su propio nombre, forman una cadena. Los bloques se cierran con una especie de firma criptográfica llamada ‘hash’; el siguiente bloque se abre con ese ‘hash’, a modo de sello lacrado. De esta forma, se certifica que la información, encriptada, no se ha manipulado ni se puede manipular”.³⁹

Como ya se ha mencionado anteriormente, las APIs ha sido clave en la transformación digital y tecnológica de los bancos comerciales. Ello ha tenido lugar en tanto que han supuesto una mejora de los servicios -especial mención a una mayor rapidez en los pagos- y han pasado a convertirse en la norma para el intercambio de datos en la banca abierta.

La banca abierta no deja de ser un modelo de negocio impulsado por la regulación europea en el que se permite llevar a cabo un intercambio de datos entre usuarios y proveedores en el ecosistema financiero al objeto de sacar el máximo provecho al mercado interior y con un marco legal delimitado por la directiva europea sobre servicios de pagos digitales PSD2.⁴⁰

A través de la misma, la Unión Europea establece que “las entidades bancarias deberán abrir sus servicios de pago a terceras empresas (*Third Party Payment Service Providers* – TPPs): por un lado los proveedores de servicios de iniciación de pagos (PISPs) y por otro los proveedores de servicios de información de cuenta (AISPs). En ambos servicios, es obligatorio la autorización de los clientes, sean particulares o empresas, y, lógicamente, su previa autenticación. Por tanto, la UE quiere un mercado de pagos en Europa abierto a otros protagonistas al margen, de las entidades bancarias (empresas *FinTech*). En ese

³⁸ BBVA, Id.

³⁹ BBVA, Id.

⁴⁰ BBVA API_MARKET, “¿Qué es la banca abierta y por qué es importante?”, *BBVA Communications*, 2021 (disponible en <https://www.bbvaapimarket.com/es/mundo-api/que-es-la-banca-abierta-y-por-que-es-importante/>; última consulta 15/05/2022)

escenario, la gestión de la identidad digital de los usuarios cobra una nueva dimensión.”

41

Así pues, con la PSD2 se le facilita a cualquier tipo de empresa la posibilidad de convertirse en un TPPS y por tanto pueda aprovecharse de la liberación de datos para generar nuevos ingresos. Es por ello que la transformación digital de los bancos y la acumulación masiva de datos en las distintas empresas que operan en el mercado actual ha traído “una carrera por la propiedad de la identidad digital de los clientes, que verán cómo cientos de compañías se pelean por el acceso autorizado a esa información”.⁴²

Esto, en última instancia, beneficia a los clientes de forma mayoritaria dado que los elementos imprescindibles que garantizan el proceso de acceso autorizado a la información son la identificación, autenticación y autorización. Por lo que respecta al elemento de la identificación, este consiste en saber y conocer con firmeza absoluta que el usuario es quien dice ser y no se trata de un supuesto de suplantación; el elemento de la autenticación se traduce en una verificación a través de credenciales -usuario y contraseña, certificado digital...- de tal forma que se pueda asegurar que el usuario se corresponda con el cliente que se esconde tras el mismo y el elemento de la autorización parte en esencia de los TPPs y la autorización con la que deben contar para tener acceso a las cuentas de los clientes, contando para ello con una prueba de consentimiento que lo acredite.⁴³

Ahora bien, aunque España -entre otros tantos países de la Unión Europea- está en un proceso de transformación digital que alcanza al propio sector bancario comercial y se está llevando a cabo un proceso de redirección del mismo hacia la banca abierta, su adopción está siendo muy lenta dada la reticencia por parte de los usuarios a este nuevo ecosistema. Esto es así dado que el cliente bancario español medio sigue siendo demasiado conservador por lo que respecta a la gestión de sus finanzas: estamos hablando de usuarios que depositan su confianza en las diferentes entidades financieras y en los

⁴¹ BBVA API_MARKET, “Cómo afecta la PSD2 a la identidad digital de los clientes de banca”, *BBVA Communications*, 2018 (disponible en <https://www.bbvaapimarket.com/es/mundo-api/como-afecta-la-psd2-la-identidad-digital-de-los-clientes-de-banca/>; última consulta 15/05/2022)

⁴² BBVA API_MARKET, Id.

⁴³ BBVA API_MARKET, Id.

servicios bancarios más tradicionales, donde las principales referencias siguen siendo los grandes bancos. ⁴⁴

Igualmente, los usuarios bancarios españoles se caracterizan por ser profundamente conservadores por lo que respecta a su seguridad, de tal forma que no son proclives a compartir información personal y confidencial con terceros, especialmente cuando ello supone proporcionar datos bancarios. Es por ello que aunque la normativa europea garantiza la mayor seguridad y privacidad de los datos posible a través de un proceso de identificación, autenticación y autorización completamente exhaustivo, el mayor hándicap a día de hoy es la reacción de la demanda. ⁴⁵

Así pues, España se caracteriza por ser un país que si bien trata de adaptarse a los cambios tecnológicos en todos los ámbitos y sectores que forman parte del país, no ha logrado convencer aún a una gran mayoría de ciudadanos por lo que respecta a una transformación de la prestación de servicios llevados a cabo por la banca comercial más tradicional a la prestación de servicios llevada a cabo por el sector *FinTech*.

Asimismo, es necesario poner sobre relieve la importancia de las comisiones y el efecto directo que suponen sobre la rentabilidad de las entidades bancarias: cada vez tienen un mayor peso en las cuentas de resultados de las entidades, y es que aquellos servicios que antes se daban de forma gratuita poco a poco están pasando a cobrarse a través de las comisiones como resultado de la búsqueda de nuevas fuentes generadoras de ingresos. ⁴⁶ Es necesario mencionar en relación con las comisiones nuevamente la importancia que supone en la actualidad de hoy día la transparencia que deben transmitir los bancos a sus usuarios; de hecho, se trata del elemento clave que hace que se pueda sostener una relación a largo plazo con el consumidor de forma vinculante.

⁴⁴ BBVA API_MARKET, “*Open Banking* en España: ¿hacia dónde vamos?”, *BBVA Communications*, 2021 (disponible en <https://www.bbvaapimarket.com/es/mundo-api/open-banking-espana/>; última consulta 15/05/2022)

⁴⁵ BBVA API_MARKET, Id.

⁴⁶ Delgado, M., op. cit., pp. 7-8

3.2 La transformación digital como cambio social

La emergencia sanitaria fruto del Covid-19 ha dado pie a una aceleración en la transformación digital, dando así un vuelco completo la vida cotidiana de los ciudadanos españoles: de repente, el trabajo pasaba a ser realizado *online*, la educación pasaba por la distancia y las herramientas tecnológicas, las compras y las finanzas electrónicas se descubrían como las únicas capaces de aguantar una situación marcada por el confinamiento y el distanciamiento social...

Sin duda, la pandemia ha traído una tendencia que aún estando en marcha ya desde las últimas décadas, se ha visto obligada a imponerse de forma definitiva en un muy corto plazo de tiempo. Así pues, se puede hablar de un primer eslabón que ha sido la crisis sanitaria que es seguido por otros muchos eslabones que forman parte de una cadena de transformación con un espacio temporal pensado en la prolongación a largo plazo de los efectos y las herramientas surgidas a partir del mismo -especial hincapié en la digitalización de los servicios, dado que es el tema que nos atañe-.⁴⁷

Con anterioridad a la crisis sanitaria, los usuarios prácticamente podían llevar a cabo las gestiones del día a día a través de un canal físico, directo y humano, y la digitalización del día a día pasaba principalmente por una comunicación a través de redes sociales como *Instagram*, *Facebook* o *Whatsapp*. Si bien es cierto que los diferentes sectores del país han sido los que han tenido que tomar las riendas ante una situación tan compleja, los ciudadanos han tenido igualmente que adaptarse a estas nuevas herramientas y adoptarlas rápidamente a unos estilos de vida que ya estaban asentados y cambiarlos de base a través de una aceleración de sus habilidades digitales no solo en el ámbito social -redes sociales mencionadas anteriormente-, sino principalmente en los demás aspectos cotidianos.

Belén Barreiro, directora de 40dB y expresidenta del Centro de Investigaciones Sociológicas reveló en uno de los estudios elaborados por Fundación Telefónica en el 2021 que casi un 50% de la población española pasaba a admitir con la llegada de la pandemia “manejarse mucho mejor con la tecnología y las herramientas digitales a raíz de la pandemia. Entre los que mejoran sus capacidades digitales, la mitad tenía ya niveles altos, pero el resto forma parte de los menos sofisticados tecnológicamente, muchos de

⁴⁷ Fundación Telefónica, “Sociedad Digital en España: el año en que todo cambió”, Penguin Random House Grupo Editorial, S. A. U., Barcelona, 2021, p. 27

ellos personas mayores, que han redoblado esfuerzos para poder estar virtualmente con los suyos. En este sentido, la pandemia ha permitido dar pasos en la igualación de la capacitación digital que hay en la sociedad”.⁴⁸

Sin embargo, es necesario igualmente poner sobre relieve que todos estos avances no son suficientes, y es que si bien es cierto que la mayoría de los españoles cuenta con acceso a internet, hasta un tercio no consigue manejarse bien con la tecnología hoy día. Esto es fruto de una creación de las infraestructuras de las comunicaciones que adelanta a la propia sociedad, llevándose así por delante a las generaciones más mayores de la ciudadanía española. Igualmente, la adaptación a las herramientas digitales incide seriamente en el rendimiento escolar de los más pequeños para el caso de las familias más vulnerables: “en no pocos casos, han tenido que compartir con los hermanos el ordenador de casa o incluso hacer sus deberes a través del móvil. Es urgente redoblar esfuerzos para que nadie se quede atrás. Con la digitalización de lo cotidiano que ha provocado la COVID-19, la brecha digital tiene menos de generacional, pero no de social”.⁴⁹

Pese a los intentos por el sector de la banca comercial de introducir herramientas tecnológicas y digitales lo más intuitivas posibles para el usuario, el desequilibrio adaptativo por parte de los más mayores de la ciudadanía española a las mismas ha dado lugar a un levantamiento popular que para el caso de España, ha sido encabezado por Carlos San Juan. Este es uno de los muchos jubilados en el país que está batallando en la actualidad por la inclusión financiera de los ciudadanos de mayor edad conforme a unos estándares que supongan una atención más humana, cercana y sencilla: todo ello está siendo llevado a cabo a través del movimiento “Soy mayor, no idiota”, el cual trata de recortar la brecha digital al objeto de evitar una exclusión social.⁵⁰

Así pues, las entidades financieras deben tomar la iniciativa y hacer frente a una demanda creciente por una parte de la sociedad española que pide no ser dada de lado, sino acompañada en el día a día de sus operaciones y consultas personales.

⁴⁸ Fundación Telefónica, *Ibid.*, p. 32

⁴⁹ Fundación Telefónica, *Id.*

⁵⁰ Sánchez, Á., “Carlos San Juan, a Nadia Calviño: “El representante de los más vulnerables está aquí”, *El País*, 8 de febrero de 2022 (disponible en <https://elpais.com/economia/2022-02-08/carlos-san-juan-a-nadia-calvino-el-representante-de-los-mas-vulnerables-esta-aqui.html>; última consulta 15/05/2022)

Igualmente, y como ya se ha venido mencionando anteriormente, el sector de la banca debe gestionar de forma adecuada y transparente la privacidad y los derechos individuales de los usuarios así como garantizar la seguridad de los datos personales y la información con los que se trabaja de forma intensiva.

CAPÍTULO IV: COMPETENCIA DIRECTA DE LOS BANCOS COMERCIALES: LAS FINTECH Y BIGTECH

4.1 El sector *FinTech*

El sector bancario comercial ha pasado de una tradición física a un escenario inédito marcado por el *boom* de las tecnologías emergentes, tales como la inteligencia artificial o el *blockchain*, los cuales no solo suponen la creación de unos nuevos modelos de trabajo sino que además acrecientan la importancia que ya se le estaba empezando a dar a la experiencia de los usuarios.

La prestación de servicios bancaria hoy día pasa por el cumplimiento de una serie de expectativas y estándares cada vez más altos -impuestos por los propios usuarios- en relación a los procesos, su agilización y la entrega final de los servicios a los mismos. Estas exigencias han ido a más con la llegada de la pandemia, y han supuesto un punto de inflexión en el sector: si ya había algunas empresas financieras que estaban trabajando desde una base tecnológica, con la llegada de la crisis sanitaria han pasado a tomar un rol primordial en el mercado.

Así pues, el surgimiento del *FinTech* tiene lugar como respuesta a la transformación de las personas y la relación entre las mismas con respecto del dinero en su vida cotidiana. Se trata de “un sector integrado por empresas que utilizan la tecnología para mejorar o automatizar los servicios y procesos financieros. El término *FinTech* hace referencia a un

sector en rápido crecimiento que se orienta a los intereses de los consumidores y a las empresas”.⁵¹

Sin duda, se trata de una industria que va a dar mucho de qué hablar en los próximos años, y es que la tecnología no solo ha llegado para quedarse en el sector, sino que además es necesaria su adopción por los bancos comerciales tradicionales que quieran subsistir en este nuevo ecosistema financiero.

Raúl Jaime Maestre recoge los principales objetivos de las empresas *FinTech*, los cuales son el posicionamiento de las mismas como prestadoras de servicios financieros novedosos, el valor añadido sobre los servicios financieros ya existentes, la simplificación de los procesos financieros que hasta ahora habían requerido de demasiados intermediarios, el logro de una mayor eficiencia en términos de costes, una mayor accesibilidad a los diferentes productos financieros y la transparencia de los mismos y la oferta de unas mejores soluciones a los usuarios mediante las posibilidades creadas por la tecnología.⁵²

FinTech se caracteriza por tener dos ventajas principales frente a la banca comercial tradicional, las cuales son por un lado la posibilidad de reducción de los costes de intermediación financiera y por otro lado, la posibilidad de aumentar la capacidad discriminatoria de precios en tanto que cuentan con altas capacidades para procesar datos masivos de forma eficiente. Ello se ve materializado en una reducción de la necesidad de personal así como de sucursales por lo que respecta al plano más físico, y en una mayor inclusión financiera de cara a la sociedad española: tiene la posibilidad de ofrecer servicios financieros a segmentos de la población y empresas que hasta ahora no habían sido atendidos o si lo habían estado, de forma insuficiente.⁵³

Sin embargo, es cierto que las empresas *FinTech* no han logrado acaparar una posición dominante aún habiéndose situado como las más avanzadas a nivel estructura, prestación y consumo de servicios financieros; esto es porque la inercia y la tradición de los

⁵¹ Maestre, R. J., “Qué es fintech y por qué es el futuro de las finanzas”, *IEBS Digital School*, 2022 (disponible en <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech-finanzas/#:~:text=Fintech%20es%20un%20sector%20integrado,los%20consumidores%20y%20a%20las%20empresas.>; última consulta 25/05/2022)

⁵² Maestre, R. J., Id.

⁵³ Carletti, E., Claessens, S., Fatás, A. & Vives, X., op. cit, p. 5-7

consumidores españoles se dirige inevitablemente hacia la banca más tradicional, y a ello ha de sumársele los costes de cambio que puede suponer para el usuario el traslado de sus cuentas y operaciones financieras a otra empresa del sector.

También es cierto que el sector *FinTech* es uno de los principales promotores de la tendencia hacia la evolución al fin del efectivo: si con anterioridad a la pandemia el efectivo se había reducido principalmente entre las generaciones más jóvenes, tras el paso de la misma esta reducción ha ido a más y se ha consolidado en todo tipo de generaciones.

54

Así pues, son múltiples las empresas *FinTech* que están tratando de adaptarse por medio de la asociación con los operadores más tradicionales del sector con el fin de aumentar su tamaño, acceder a la infraestructura del sector o aumentar el número de usuarios; igualmente, son muchos los bancos tradicionales que han tratado de adoptar innovaciones propias de la industria *FinTech* -Zelle o Bizum, que han tratado de dar alternativa a la tarjeta-.⁵⁵

4.2 El sector *BigTech*

Tanto en Estados Unidos como en Europa, los bancos tradicionales acaparaban el monopolio por lo que respecta a la prestación de servicios financieros -tanto al por menor como al por mayor- con anterioridad a la pandemia; además, esta tradición se veía reforzada igualmente por la posibilidad que tenían de acceso -únicamente reservada a los mismos- a las cuentas de liquidación de pagos de los Bancos Centrales. Sin embargo, con la llegada de la crisis sanitaria se ha procedido a una aceleración tecnológica que ha dado lugar a un nuevo ecosistema en el que caben muchos otros intermediarios que hasta ahora eran desconocidos así como empresas *BigTech*.⁵⁶

Las plataformas *BigTech* se benefician de la mayor parte de las ventajas con las que cuentan las empresas *FinTech*: la simplicidad de las operaciones comerciales, la atracción de talentos y la posibilidad de beneficiarse de las tecnologías más avanzadas al objeto de dar respuestas más rápidas y flexibles a unas preferencias de los consumidores que hoy

⁵⁴ Fundación Telefónica, op. cit., p. 234

⁵⁵ Carletti, E., Claessens, S., Fatás, A. & Vives, X., Id.

⁵⁶ Carletti, E., Claessens, S., Fatás, A. & Vives, X., Ibid. pp. 26-27

día son cada vez más cambiantes y exigentes... Igualmente, se caracterizan por diferenciarse de las *FinTech* en tanto que cuentan con otra serie de ventajas en las que no les hacen competencia, a saber, una base de clientes ya establecida -y leal-, cantidades masivas de datos de usuarios, una sólida reputación, capacidad de presión y explotación de las interconexiones en la red.⁵⁷

En definitiva, las empresas *BigTech* se caracterizan por ser potencialmente mucho más disruptivas para el sector de la banca comercial tradicional que las empresas *FinTech*. Estas plataformas tienden a prestar más en aquellos países que cuenten con sectores bancarios menos competitivos – o desarrollados, en particular aquellos en los que se tiene una alta penetración de la telefonía móvil- y que por tanto, cuentan con regulaciones menos estrictas: de ahí su potencial en la recopilación masiva de datos a un coste que es prácticamente nulo. Igualmente, al ostentar una posición dominante por lo que respecta a este potencial, no solo se benefician de la propia explotación de la información sino que además pueden expulsar a competidores, dando lugar a monopolios digitales o monopolios de datos.⁵⁸

Es por ello que ante la llegada de la digitalización y la tecnología no solo a los diferentes sectores del mercado, sino igualmente al día a día de los ciudadanos, los bancos deben explotar sus capacidades al objeto que llevar a cabo transformaciones estructurales. Estas no pueden ni deben ir alejadas de una cooperación con las *BigTechs* y las *FinTechs* -o incluso, de fusión con las mismas- y es que hoy por hoy pueden ser o bien los mejores aliados, o bien los principales competidores de los bancos comerciales.

Lo que sí debe tenerse en cuenta es que por hoy no queda claro como se podría garantizar un ecosistema financiero con un terreno de juego que permita ser competitivo a la vez que se vea garantizada una estabilidad financiera: se requiere de la participación de los organismos de regulación y supervisión financiera, pero igualmente deben formar parte de la regulación los agentes supervisores de las industrias de las telecomunicaciones.⁵⁹

La llegada de protagonistas como lo son las empresas *BigTech* y *FinTech* no solo supone un giro en el comportamiento de los bancos tradicionales, sino que conlleva igualmente

⁵⁷ Carletti, E., Claessens, S., Fatás, A. & Vives, X., Ibid., pp. 5-7

⁵⁸ Carletti, E., Claessens, S., Fatás, A. & Vives, X., Ibid., pp. 84-85

⁵⁹ Carletti, E., Claessens, S., Fatás, A. & Vives, X., Ibid., pp. 84-85

un giro en la regulación del panorama bancario, especialmente por lo que respecta a la recogida de datos e información personal y confidencial de los usuarios y ello es la clave de lo que serán los próximos años.

CAPÍTULO V: REGULACIÓN DIGITAL

5.1 Los servicios digitales en Europa y su regulación

En el año 2000, España daba sus primeros pasos hacia la acogida de la tecnología con la adopción de la Directiva de Comercio Electrónico.⁶⁰ Así, se procuraba la inclusión de una herramienta de comunicación y de negocio entre empresarios y consumidores que ya se veía que daría de qué hablar a través de las distintas nuevas vías de comunicación que poco a poco surgían en la sociedad española de por aquel entonces.⁶¹

Sin duda, lo que ha llevado a un cambio radical en la sociedad española -y verdaderamente, en toda la sociedad- ha sido la tecnología y su inclusión en el mercado. La realidad es que la propia tecnología por sí misma no se habría hecho hueco en cada rincón del día a día de los ciudadanos sin la motivación de su aplicación en el mercado y su utilización para la transformación de los procesos, la mejora de las comunicaciones, la simplificación de los trámites...

Si hoy se puede hablar de una transformación de la economía española como país desarrollado, es gracias a la llegada de internet y los servicios “*Over the top*” (en adelante, OTT); igualmente, es necesario poner sobre relieve la importancia del crecimiento por lo que respecta a las conexiones en banda ancha y la proliferación de diferentes dispositivos móviles y herramientas digitales, los cuales no solo han permitido el acceso sino que además han supuesto el enriquecimiento de los usuarios.⁶²

⁶⁰ Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico)

⁶¹ Ministerio de Consumo, “Regulación del comercio electrónico”, *Gobierno de España* (disponible en <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/regulacion-comercio-electronico>; última consulta 25/05/2022)

⁶² Fundación Telefónica, op. cit., p. 72

Ahora bien, aunque es cierto que España cuenta con un sistema tecnológico que cada vez es más avanzado, debe tomarse en cuenta un desequilibrio regulatorio entre los servicios tradicionales y aquellos basados en el protocolo de internet -que cada vez es mayor-. En este sentido, es preciso remarcar la labor desempeñada por la Comisión Europea desde el año 2020 a través de la Ley de Servicios Digitales (en adelante, DSA) y la Ley de Mercados Digitales (en adelante, DMA) al objeto de revisar el marco regulatorio de los servicios digitales.⁶³ Se trata de “una ambiciosa reforma legislativa que pone el foco en los prestadores de servicios digitales, especialmente plataformas en línea, que dirigen sus servicios a los ciudadanos europeos (e.g. redes sociales, buscadores, marketplaces...)”.

64

La DSA entrará en vigor el 1 de enero de 2024 con el objetivo de promover un entorno en la red que sea más seguro, pero también más equitativo: todo aquella empresa prestadora de servicios intermediarios que se dirija a un usuario parte de la UE habrá de o bien adaptar sus servicios, o bien enfrentarse a sanciones que podrán llegar a suponer hasta el 6% de su facturación a lo largo del año.⁶⁵

En paralelo a la DSA, surge la ley DMA como propuesta de regulación dirigida a aquellas grandes plataformas -y que por tanto tienen un papel de relevancia en el mercado interior- que prestan servicios digitales. El objetivo de esta ley es el de imponer obligaciones especiales a fin de que estas grandes entidades no puedan imponer condiciones que sean consideradas como poco equitativas por la Comisión Europea y tiene como base jurídica el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (en adelante, TFUE). A través de este artículo, la UE puede adoptar todas aquellas medidas que estime como oportunas a fin de aproximar las normas aplicables en los distintos Estados miembros de la UE que tengan por objeto el correcto funcionamiento del mercado interior.⁶⁶

⁶³ Fundación Telefónica, *Ibid.*, p. 73

⁶⁴ Garrigues, “DSA/DMA: Normativa sobre servicios digitales en la UE”, *Garrigues*, s.f. (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/dsa-dma-normativa-servicios-digitales-ue, última consulta 05/06/2022)

⁶⁵ Garrigues, “La Ley de Servicios Digitales entra en su recta final: logra el visto bueno del Parlamento y los Estados miembros y entrará en vigor el 1 de enero de 2024”, *Garrigues*, 2022 (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/garrigues-digital/ley-servicios-digitales-entra-recta-final-logra-visto-bueno-parlamento-estados, última consulta 05/06/2022)

⁶⁶ Garrigues, “Digital Markets Act: La Comisión Europea propone la creación de un nuevo régimen regulatorio dirigido a las grandes plataformas”, *Garrigues*, 2020 (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/garrigues-digital/digital-markets-act-comision-europea-propone-creacion-nuevo-regimen-regulatorio?; última consulta 05/06/2022)

Tanto la DSA como la DMA tienen por objetivos principales mejorar la protección de los consumidores y sus derechos fundamentales en el acceso a los servicios digitales, mejorar la transparencia en la información dada por las empresas prestadoras de servicios digitales y la rendición de cuentas de las plataformas nacidas en internet y establecer todas aquellas condiciones que se estimen como necesarias para que se pueda competir en igualdad de condiciones.⁶⁷

Por otra parte, es necesario introducir el Código Europeo de Comunicaciones Electrónicas -en vigor desde diciembre de 2018-, el cual unificó bajo un único cuerpo legal las cuatro directivas encargadas de la regulación de los servicios de comunicaciones electrónicas: “Directiva 2002/21/EC sobre el marco regulatorio común de las redes y servicios de comunicaciones electrónicas, Directiva 2002/20/EC sobre la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, Directiva 2002/19/EC sobre el acceso e interconexión de redes de comunicaciones electrónicas y Directiva 2002/22/EC sobre el servicio universal y los derechos de los usuarios relativos a las redes y servicios de comunicaciones electrónicas”.⁶⁸

Por lo que respecta más en concreto al sector bancario, ha de subrayarse la importancia de la Directiva PSD2: como ya se ha comentado con anterioridad, se trata de normativa europea sobre servicios de pago electrónicos y tiene por objetivos principales un incremento en la seguridad de los pagos a nivel europeo, la promoción de la innovación y la ayuda para la adaptación de los servicios bancarios a las nuevas tecnologías.⁶⁹ Se trata de una Directiva disruptiva en tanto que ha supuesto el acceso a terceras empresas a la infraestructura de los bancos, por lo que conlleva inevitablemente una mayor competencia con la entrada de nuevas empresas encargadas de proveer servicios de pago.

A pesar de que la PSD2 ha traído consigo soluciones a los TPPs, también es cierto que estos habrán de cumplir con las reglas que ya estaban siendo cumplidas por los proveedores de servicios de pago tradicionales -a saber, el registro, autorización y supervisión por las autoridades competentes-.⁷⁰

⁶⁷ Fundación Telefónica, op.cit., p. 74

⁶⁸ Fundación Telefónica, Ibid., pp. 74-76

⁶⁹ BBVA API_MARKET, “Todo lo que hay que saber de la PSD2”, *BBVA Communications*, 2019 (disponible en <https://www.bbva.com/es/lo-saber-la-psd2/>; última consulta 05/06/2022)

⁷⁰ BBVA API_MARKET, Id.

Además, otra de las grandes novedades de la Directiva es “la introducción de nuevos requisitos de seguridad, lo que se conoce como Autenticación Reforzada de Clientes. Esto implica el uso de dos factores de autenticación en operaciones bancarias que antes no lo requerían, incluyendo pagos y acceso a cuentas online o a través de *apps*, así como una definición más estricta de lo que puede servir como factor de autenticación. Siguiendo con el ejemplo de la compra '*online*', los clientes percibirán cambios en la forma en que autorizan sus compras, fundamentalmente en los factores de autenticación que utilizan al haberse convertido la autenticación reforzada en el nivel de seguridad por defecto y haber dejado de ser la información impresa en la tarjeta (número, caducidad y CVV) un factor válido para la autenticación”.⁷¹

Es preciso mencionar igualmente el Reglamento General de Protección de Datos (en adelante, RGPD), de obligado cumplimiento desde el 25 de mayo de 2018 y norma sustituta de las leyes nacionales que fueren anteriores a la misma así como a cualquier norma sectorial que contuviese regulación sobre la protección de datos. Ha de destacarse la importancia del Delegado de Protección de Datos (en adelante, DPD) -puede ser interno o externo-, que tiene por función la supervisión y el asesoramiento a las empresas en materia de cumplimiento del RGPD.⁷²

Por último, debe destacarse la Ley 7/2020, de 13 de noviembre, para la transformación digital del sistema financiero, también conocida como Ley *Sandbox*. A través de la misma se pretende avanzar en el marco regulatorio de la innovación financiera en España a través de una facilitación del acceso a la financiación, asegurando que la transformación digital no está afectando al nivel de protección de los consumidores de servicios financieros, a la propia estabilidad financiera y a la integridad de los mercados de ninguna forma.⁷³

Así, el *sandbox* -también conocido como entorno seguro de pruebas controlado y no desregulado- tiene por tarea la identificación de proyectos *FinTech* que mejoren la

⁷¹ BBVA API_MARKET, Id.

⁷² Garrigues, “Especial RGPD”, *Garrigues*, s.f (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/especial-rgpd; última consulta 05/06/2022)

⁷³ Garrigues, “Llega el '*sandbox*' español: el BOE publica la ley para la transformación digital del sistema financiero”, *Garrigues*, 2020 (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/garrigues-digital/llega-sandbox-espanol-boe-publica-ley-transformacion-digital-sistema-financiero; última consulta 08/06/2022)

prestación de servicios financieros contando una serie de protocolos de supervisión que habrán de ser conocidos por todas las partes. Uno de los primeros proyectos presentados ha sido el de Bankia, que ha creado una nueva plataforma para la realización de pagos digitales y que tiene por base un modelo innovador sustentado en la tokenización de operaciones con tecnología *blockchain*.⁷⁴ Del *sandbox* no se esperan grandes beneficios en el corto plazo dada la falta de recursos, pero a medida que se vaya adaptando a las necesidades de aquellos que participan en el mercado, dará de qué hablar.

5.2 Big Tech: falta de regulación

La llegada de los gigantes de la tecnología ha supuesto sin duda, un vuelco para el panorama bancario, especialmente para aquellos proveedores de servicios financieros tradicionales. Si la tecnología ha sabido entrar en cada rincón de los mercados, igualmente la sociedad ha sufrido una adaptación muy rápida como consecuencia del Covid-19 y ello se ha visto reflejado en las *BigTechs*: las primeras empresas en innovación y tecnología.

Ahora bien, aunque es cierto que las empresas como Amazon, Google y Alibaba están triunfando a nivel mundial gracias a la inexistencia de barreras entre sectores y países vía internet, cada vez son más los que ponen en tela de juicio las condiciones bajo las que compiten en el mercado. José María Roldán, presidente y CEO de la Asociación Española de Banca desde abril de 2014, se posiciona a favor de una igualdad en las condiciones por lo que respecta a la competitividad en el sector bancario: indudablemente, son las *BigTech* las grandes aprovechadas de la llegada de las tecnologías y los últimos avances en materia digital, pero en cuestiones de finanzas deben someterse a una regulación y supervisión idénticas a las de los bancos más tradicionales.⁷⁵

La PSD2 ya está haciendo que los bancos abran a terceros las cuentas de sus usuarios y clientes con la finalidad de facilitar las transacciones, pero igualmente es cierto que no hay una correspondencia en dirección contraria. Los bancos comerciales tradicionales no pueden acceder a los datos de los clientes de las *BigTechs*, y ello supone un desequilibrio

⁷⁴ Fundación Telefónica, op.cit., pp. 232-233

⁷⁵ Roldán, J. M., “Las Big Tech deben estar sujetas a la misma regulación que la banca por el bien del consumidor”, *Asociación Española de Banca*, 2019 (disponible en <https://www.aebanca.es/presidencia/entrevista-jose-maria-roldan/>; última consulta 08/06/2022)

que es incomprensible para el sector financiero más tradicional, principalmente porque las empresas que forman parte de la industria *BigTech* son monopolios y no pequeñas empresas.

5.3 Horizonte más próximo

La pandemia ha sido sin duda un catalizador de transformaciones digitales en el mundo, y para el caso que nos atañe más concretamente, en el sector financiero. España no se queda atrás y forma parte de horizonte que se abre, marcado por un aprovechamiento de los datos y la información personal de cara a la elaboración de estrategias, mejora de herramientas existentes y creación de nuevas realidades como la moneda digital, que si bien es cierto que está en auge, aún no logra una aceptación por la mayoría de la sociedad.

La política monetaria llevada a cabo por el BCE forma parte de este proceso de transformación digital, y pasa por afrontar una serie de retos entre los cuales se encuentra el de la resistencia a las presiones que van surgiendo según se van cumpliendo condiciones para cambiar la orientación que está tomando la política monetaria. Igualmente, se espera del BCE que tome un paso al frente por lo que respecta a la viabilidad de las monedas digitales y estudie la posibilidad de la creación del euro digital -de hecho, se esperan resultados para mediados del próximo año- como respuesta a un entorno que no deja de evolucionar y que poco a poco está más ligado a la reducción del uso del dinero en efectivo, la emisión de monedas privadas y la presencia de competidores extranjeros.⁷⁶

Así pues, el futuro más próximo del sector queda encaminado hacia una mayor regulación de las *FinTech* y las *BigTech* así como su equiparación a la banca tradicional, una mayor transparencia en la utilización de los datos y la información personal y confidencial, la proliferación de monedas digitales privadas así como la posible introducción de monedas

⁷⁶ Carmona, P., “La banca, ante un cambio monetario, tecnológico y relacional”, *Funcas*, 2022 (disponible en <https://www.funcas.es/prensa/la-banca-ante-un-cambio-monetario-tecnologico-y-relacional/>; última consulta 08/06/2022)

digitales por parte de los bancos centrales y la adaptación de la utilización de las herramientas a las distintas generaciones que forman parte de la sociedad.⁷⁷

Por otra parte, el inminente futuro de la sociedad española pasa por la tendencia del corto plazo: los consumidores buscan poder utilizar productos financieros de forma temporal para más tarde venderlos. Se trata pues de un nuevo comportamiento basado en la atención de sus propias necesidades y el alcance de la búsqueda de una mayor libertad e independencia que se ve traducido en que “en vez de comprar bienes para siempre, prefiere participar en la economía circular P2P de forma masiva, de tal manera que puedan hacer líquido su dinero”.⁷⁸

Además, como consecuencia de la pandemia, una parte de la sociedad ha sabido adaptarse desde un primer momento al uso de las diferentes herramientas tecnológicas y digitales - y por ende, a las actualizaciones financieras que han tenido lugar en estos últimos tiempos-. Es cierto que aún falta por llevar a cabo una mayor inclusión del público senior en la adopción de estos canales digitales, pero la realidad es que el ecosistema financiero está en constante cambio como consecuencia de la evolución de las tecnologías y su rápida adopción por la sociedad.

Así pues, poco a poco se han visto reducidas las reticencias a la utilización de canales digitales para los servicios financieros, y fruto de ello ya se puede observar como hasta 6 de cada 10 españoles encuestados hoy eligen la banca digital en vez de la banca física. No obstante, al igual que el sector bancario español es de los más avanzados de Europa por lo que respecta a la oferta de servicios y productos digitales a particulares, aún queda recorrido por hacer en el segmento empresas. Estas ya comienzan a demandar servicios digitales y hoy por hoy no están llegando a ver cubiertas sus necesidades por todos los bancos que forman parte del sector.⁷⁹

⁷⁷ KPMG, “Transformación digital y transformación del negocio bancario en España impulsado por la Covid-19”, *KPMG*, 2021, pp. 14-17 (disponible en <file:///Users/marinafijo/Downloads/transicion-digital-transformacion-bancaria.pdf>; última consulta 08/06/2022)

⁷⁸ KPMG, Id.

⁷⁹ KPMG, *Ibid.*, p. 22

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

La era en la que nos encontramos poco se parece a lo que hasta hace menos de cinco años conocíamos: la forma en que se relacionan las personas y estas mismas con las empresas del mercado ha cambiado radicalmente, y la culpa de ello radica en la llegada de las tecnologías a cada uno de los niveles, sectores e industrias en los que se encuadra la sociedad española. Desde el ámbito más personal -relaciones, educación o tiempo libre- hasta el ámbito más profesionalizado hoy día pasan por la utilización de herramientas digitales, y la evolución en su utilización ha sido de extraordinaria magnitud debido a la llegada de la pandemia.

Con la crisis del Covid-19, ha tenido lugar un impulso que ha derivado en la proliferación y el desarrollo de tendencias que si bien con anterioridad ya se venían observando, no llegaban a hacerse un hueco en el mercado, ni mucho menos en los hábitos cotidianos de las personas. Sin duda, la tecnología que ya era la gran revolucionaria es la protagonista de esta etapa, marcada por arrasar con la realidad que conocíamos hasta entonces y dar lugar a un nuevo ecosistema.

Dentro de este nuevo marco, la industria bancaria no se ha quedado al margen de las transformaciones y ya desde el inicio ha tenido lugar una revolución a nivel interno: poco a poco han comenzado a aparecer empresas que hasta entonces eran desconocidas y que en cuestión de meses se han hecho con las operaciones financieras cotidianas de los ciudadanos, como por ejemplo Bizum. Se trata pues de adaptaciones que han venido dadas por terceras empresas ajenas a lo que habíamos conocido como el sector bancario de la era pre pandemia -las *FinTech* y las *BigTech*- y que han centrado sus esfuerzos en por un lado, las posibilidades de la tecnología y el aumento de la información disponible y por otro lado, las necesidades de los consumidores y usuarios así como la creación de experiencias hacia los mismos alimentadas por sus exigencias.

Si bien es cierto que se puede hablar de unas nuevas generaciones que van a pasar a conocerse como nativos digitales dada la integración de las herramientas tecnológicas en sus actividades más cotidianas con una adaptación rápida, es igualmente necesario poner sobre relieve hoy más que nunca la exigencia de protección que merecen aquellos que

puedan estar menos familiarizados con las tecnologías -o incluso excluidos del acceso a las mismas-. La llegada de la digitalización al sector bancario no puede ni debe ser un cajón con doble fondo en el que por un lado, las nuevas generaciones disfruten de un espacio de comodidad y por otro lado, haya quienes no pueden o no quieren saber cómo manejarse en esta nueva esfera: el sector bancario debe adaptarse a ambas partes y proponer soluciones con las que equiparar ambas partes, ya sea a través de la creación de aplicaciones personalizadas, la mejora de la experiencia digital a través de un contacto más humano y cercano con aquellos que puedan necesitarlo o la puesta a disposición de herramientas con las que facilitar el aprendizaje de los instrumentos financieros y la utilización de los mismos.

El futuro es sin duda imprevisible y seguro, se plantearán retos y oportunidades con la llegada de nuevos avances tecnológicos y normas de regulación con las que sostener la competitividad en el mercado a la vez que la satisfacción de las necesidades de unos consumidores que cada vez están mejor informados y de los que cada vez se tiene más información. Ahora bien, toda aquella empresa financiera que desee sobrevivir al día de mañana, debe ir de la mano de las tecnologías y aprovechar todos los servicios derivados de las mismas. Porque quizás el futuro es incierto, pero ya hay una línea de puntos imaginaria que ha trazado el presente que ha tocado vivir en la era post pandemia y que sin duda, traza los primeros horizontes del mañana.

BIBLIOGRAFÍA

1. Legislación

Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico)

Directiva 2002/19/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión (Directiva acceso).

Directiva 2002/20/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de marzo de 2002, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva autorización)

DIRECTIVA 2002/21/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 7 de marzo de 2002 relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva marco)

DIRECTIVA 2002/22/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 7 de marzo de 2002 relativa al servicio universal y los derechos de los usuarios en relación con las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas (Directiva servicio universal)

Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE (Diario Oficial de la Unión Europea 26 de junio de 2013)

Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE (Texto pertinente a efectos del EEE)

DIRECTIVA (UE) 2018/1972 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 11 de diciembre de 2018 por la que se establece el Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas (versión refundida)

Ley 7/2020, de 13 de noviembre, para la transformación digital del sistema financiero («BOE» núm. 300, de 14 de noviembre de 2020, páginas 99895 a 99913 (19 págs.))

Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a un mercado único de servicios digitales (Ley de servicios digitales) y por el que se modifica la Directiva 2000/31/CE

Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo sobre mercados disputables y equitativos en el sector digital (Ley de Mercados Digitales)

Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito (BOE 14 de febrero de 2015)

Reglamento (UE) nº 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) no 648/2012 (Diario Oficial de la Unión Europea 27 de junio de 2013)

REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos)

2. Obras doctrinales

Carasa Soto, P., “Los pósitos en España en el siglo XIX”, Ediciones Universidad de Valladolid, Valladolid, 1983, pp. 1-304

Fundación Telefónica, “Sociedad Digital en España: el año en que todo cambió”, Penguin Random House Grupo Editorial, S. A. U., Barcelona, 2021, pp. 1-637

Laffaye, S., “La crisis financiera: origen y perspectivas” *Revista del CEI*, n. 13, 2008, pp. 1-63

López Yepes, J., “Historia de los Montes de Piedad en España. El Monte de Piedad de Madrid en el siglo XVIII”, *Hispania*, Madrid, 1971, pp. 1-681

Ontiveros, E., Martín, Á., Navarro, M. Á., & Rodríguez, E., “Las TIC y el sector financiero del futuro”, vol. 32, n.1, 2012, pp. 1-121

3. Recursos de internet

Aríztegui, J., “El sector bancario español ante la crisis financiera internacional: diagnóstico y medidas adoptadas”, *Banco de España*, 15 de abril de 2010, p. 3 (disponible en <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/prensa/intervenpub/subgoberna/ficheros/es/sub150410.pdf>; última consulta 12/04/2022)

BBVA API_MARKET, “Cómo afecta la PSD2 a la identidad digital de los clientes de banca”, *BBVA Communications*, 2018 (disponible en <https://www.bbvaapimarket.com/es/mundo-api/como-afecta-la-psd2-la-identidad-digital-de-los-clientes-de-banca/>; última consulta 15/05/2022)

BBVA API_MARKET, “*Open Banking* en España: ¿hacia dónde vamos?”, *BBVA Communications*, 2021 (disponible en <https://www.bbvaapimarket.com/es/mundo-api/open-banking-espana/>; última consulta 15/05/2022)

BBVA API_MARKET, “¿Qué es la banca abierta y por qué es importante?”, *BBVA Communications*, 2021 (disponible en <https://www.bbvaapimarket.com/es/mundo-api/que-es-la-banca-abierta-y-por-que-es-importante/>; última consulta 15/05/2022)

BBVA API_MARKET, “Todo lo que hay que saber de la PSD2”, *BBVA Communications*, 2019 (disponible en <https://www.bbva.com/es/lo-saber-la-psd2/>; última consulta 05/06/2022)

BBVA, “Cuál es la diferencia entre una DLT y ‘blockchain’?”, *BBVA Communications*, 2022 (disponible en <https://www.bbva.com/es/diferencia-dlt-blockchain/>; última consulta 15/05/2022)

Banco Central Europeo, “Derecho Bancario de la UE”, *European Central Bank*, 2022 (disponible en <https://www.bankingsupervision.europa.eu/legalframework/regulatory/html/index.es.html>; última consulta 16/04/2022)

Banco Central Europeo, “Directriz del Pilar 2”, *European Central Bank*, 2022 (disponible en <https://www.bankingsupervision.europa.eu/banking/srep/html/p2g.es.html>; última consulta 15/04/2022)

Banco Central Europeo, “El Mecanismo Único de supervisión”, *European Central Bank*, 2022 (disponible en

<https://www.bankingsupervision.europa.eu/about/thessm/html/index.es.html>; última consulta 16/04/2022)

Banco de España, “Del Banco de San Carlos al Banco de España, (disponible en https://www.bde.es/bde/es/secciones/sobreelbanco/historiabanco/Del_Banco_de_San/; última consulta 12/04/2022)

Basilea III: Marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios. Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, diciembre 2010 (revisado junio 2011) (disponible en https://www.bis.org/publ/bcbs189_es.pdf; última consulta 16/04/2022)

Carmona, P., “La banca, ante un cambio monetario, tecnológico y relacional”, *Funcas*, 2022 (disponible en <https://www.funcas.es/prensa/la-banca-ante-un-cambio-monetario-tecnologico-y-relacional/>; última consulta 08/06/2022)

Delgado, M., “El sector financiero en el contexto post-Covid”, *Banco de España*, 2021, pp. 1-13 (disponible en <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/Subgobernador/Arc/Fic/delgado300921.pdf>; última consulta 16/04/2022)

El País, “España, en crisis”, *El País*, 28 de abril de 1989, 28 abril (disponible en https://elpais.com/diario/1989/04/28/opinion/609717601_850215.html; última consulta 12/04/2022)

Garrigues, “Digital Markets Act: La Comisión Europea propone la creación de un nuevo régimen regulatorio dirigido a las grandes plataformas”, *Garrigues*, 2020 (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/garrigues-digital/digital-markets-act-comision-europea-propone-creacion-nuevo-regimen-regulatorio?; última consulta 05/06/2022)

Garrigues, “DSA/DMA: Normativa sobre servicios digitales en la UE”, *Garrigues*, s.f. (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/dsa-dma-normativa-servicios-digitales-ue, última consulta 05/06/2022)

Garrigues, “Especial RGPD”, *Garrigues*, s.f (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/especial-rgpd; última consulta 05/06/2022)

Garrigues, “La Ley de Servicios Digitales entra en su recta final: logra el visto bueno del Parlamento y los Estados miembros y entrará en vigor el 1 de enero de 2024”, *Garrigues*, 2022 (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/garrigues-digital/ley-servicios-digitales-entra-recta-final-logra-visto-bueno-parlamento-estados, última consulta 05/06/2022)

Garrigues, “Llega el 'sandbox' español: el BOE publica la ley para la transformación digital del sistema financiero”, *Garrigues*, 2020 (disponible en https://www.garrigues.com/es_ES/garrigues-digital/llega-sandbox-espanol-boe-publica-ley-transformacion-digital-sistema-financiero; última consulta 08/06/2022)

Maestre, R. J., “Qué es fintech y por qué es el futuro de las finanzas”, *IEBS Digital School*, 2022 (disponible en <https://www.iebschool.com/blog/que-es-fintech>

[finanzas/#:~:text=Fintech%20es%20un%20sector%20integrado,los%20consumidores%20y%20a%20las%20empresas.;](#) última consulta 25/05/2022)

Ministerio de Consumo, “Regulación del comercio electrónico”, *Gobierno de España* (disponible en <https://www.consumo.gob.es/es/consumo/regulacion-comercio-electronico>); última consulta 25/05/2022)

Roldán, J. M., “Las Big Tech deben estar sujetas a la misma regulación que la banca por el bien del consumidor”, *Asociación Española de Banca*, 2019 (disponible en <https://www.aebanca.es/presidencia/entrevista-jose-maria-roldan/>); última consulta 08/06/2022)

Sánchez, Á., “Carlos San Juan, a Nadia Calviño: “El representante de los más vulnerables está aquí”, *El País*, 8 de febrero de 2022 (disponible en <https://elpais.com/economia/2022-02-08/carlos-san-juan-a-nadia-calvino-el-representante-de-los-mas-vulnerables-esta-aqui.html>); última consulta 15/05/2022)