



A pesar de que la pandemia nos ha llevado a prescindir en gran medida del dinero en efectivo, el pago a través de medios digitales es una tendencia que viene de antes y con mucha fuerza, de forma que hay quien predice que acabará sustituyendo al dinero convencional completamente a medio plazo.

La pandemia está trastocando nuestras costumbres. Desde que se inició el estado de alarma en marzo, hemos visto como algunos de los pequeños actos cotidianos de nuestra vida han desaparecido o bien han sido modificados por completo. Por ejemplo, algo tan latino como el contacto físico entre las personas ha sido sustituido por la separación de más de un metro entre los unos y los otros. El trabajo y el estudio han tenido que llevarse a cabo a distancia en régimen de confinamiento. Y la forma de pagar en los comercios en los que realizamos compras físicas ha tendido a prescindir del dinero en efectivo en beneficio de los medios electrónicos de abono.

De acuerdo con la información suministrada por las autoridades sanitarias, el virus no se contagia de forma

significativa por el uso de monedas y billetes. La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma que el riesgo de infectarse a través de ellos con el nuevo SARS-CoV-2 es muy bajo. Con todo, desde el comienzo de la crisis ha recomendado la utilización de medios de pago *contactless*. El cierre casi completo de los establecimientos comerciales ha supuesto un golpe para las transacciones monetarias en general, de forma que el uso de los terminales de punto de venta ha caído entre el 60% y el 70% con el confinamiento, según cifras del Banco Santander y BBVA, mientras que la retirada de efectivo de los cajeros ha descendido en marzo en España un 68%, de acuerdo con una encuesta del banco N26, mientras que otras entidades sitúan ese decremento entre el 50% y el 60%.

Los supermercados, las tiendas de alimentación de proximidad y las farmacias han mantenido los mínimos en los niveles de pagos. Sin embargo, la tendencia ha sido el uso extendido de los pagos por medios digitales -tarjetas y móvil a través de NFC-, y, a modo de ejemplo, CaixaBank reconoce que el pago con tarjeta en abril se ha incrementado un 42,9% en los supermercados respecto del mismo mes de 2019.

Se trata de dos tendencias que ha acentuado la pandemia, por una parte, los españoles han aumentado el volumen de compra *online* -hasta un 62% según un estudio de Mastercard¹-, y, por otra, el citado crecimiento de los medios electrónicos de pago para realizar compras presenciales. El primer caso es de lógica: al haber cerrado prácticamente todos los establecimientos comerciales el consumidor confinado se vuelca en la red (el producto más comprado son los libros, no por casualidad).

El tema del pago digital, si bien es cierto que ha crecido espectacularmente durante la crisis del COVID-19, refleja una tendencia que viene empujando con fuerza a lo largo de la década. El sector financiero siempre ha sido intensivo en tecnología, pero la irrupción hace unos años de la economía *fintech* -empresas tecnológicas que desarrollan y explotan aplicaciones y servicios para los clientes de la banca- ha obligado a los agentes del sector a acelerar su proceso de digitalización, con el objeto de no quedarse fuera del cada vez más omnipresente mercado de los servicios financieros *online*.

El sector financiero siempre ha sido intensivo en tecnología, pero la irrupción hace unos años de la economía fintech ha obligado a los agentes del sector a acelerar su proceso de digitalización

De esta forma, los titulares sensacionalistas que pregonan el fin del dinero en efectivo no están reflejando solamente una situación de excepcionalidad como la que estamos viviendo por culpa del confinamiento, sino una transformación mucho más profunda, que el coronavirus no ha hecho más que acelerar.

La digitalización creciente

El proceso de transformación del sector bancario lleva mucho tiempo en marcha y avanza a pasos agigantados. Está previsto que en 2021 habrá en el mundo 3 billones de usuarios de la banca *online*, un 53% más que en 2019, de acuerdo con un informe realizado por Orange para el Foro de la Empresa del Mañana. El

crecimiento de esta se estima en el 10% anual, cifra que se dobla al hablar de la banca a través del teléfono móvil.

Si nos centramos en nuestro país, entre 2010 y 2016, el número de usuarios de la banca *online* se disparó de 9,1 a 15 millones. La tarea que más realizamos en las redes es la consulta del saldo y los movimientos de nuestras cuentas, el 68% de los usuarios, mientras que el 51% recibe por correo electrónico información de su entidad y realiza transferencias entre cuentas. El 40% paga facturas o recibos a través de internet, pero solamente el 8% de los clientes hace otro tipo de operaciones bancarias, se entiende que distintas de las anteriores. En suma, una proporción en torno a la mitad de las personas usuarias de la banca digital realizan las principales operaciones financieras por ese medio.

Este proceso de automatización del sector financiero va acompañado de la reducción del número de sucursales, pues estas han llegado a caer hasta un 43% en diez años, desde las 45 707 que había en 2008 a las 26 011 que quedaban en diciembre de 2018. En septiembre de 2019, el número de sucursales operativas en España era de 20 622, de acuerdo con el Registro de oficinas de entidades supervisadas del Banco de España.

Una encuesta llevada a cabo por Funcas, organismo dependiente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros, arroja el dato de que el 31% de los usuarios accede de forma diaria a la banca *online* de su entidad, y un 37% lo hace por lo menos una vez a la semana. Pero se sigue valorando la presencia física del banco: la mayoría de los usuarios consideran importante tener una sucursal de su entidad financiera cerca de su residencia o trabajo, y para casi el 40% es algo muy relevante.

El 31% de los usuarios accede de forma diaria a la banca online de su entidad, y un 37% lo hace por lo menos una vez a la semana

Si hablamos de canales para operar, la *app* del banco (vía móvil o tableta) es el medio de preferido para un 40% de los usuarios a la hora de realizar operaciones financieras, por delante de acudir presencialmente al banco (29%) o realizarlas mediante acceso a la web de la entidad (27%). Esto nos da una idea de la relevancia que está cobrando la banca móvil.

De acuerdo con la encuesta del Observatorio de Digitalización Financiera de Funcas, hasta un 37% de los usuarios estaría dispuesto a contratar productos y servicios financieros tradicionales por vías totalmente digitales. De ellos, un 17% estaría dispuesto a contratar un fondo de inversión digitalmente, el 37% de los mismos solicitaría cambio de divisa por medio digital, y el 70% cambiaría el límite de la tarjeta desde las redes.

Por otro lado, para realizar compras, de media, el 37% se llevan a cabo con dinero en efectivo. Si atendemos a los nuevos medios de pago con móvil, los monederos digitales o *e-wallets*, menos de un tercio de los usuarios españoles han utilizado este servicio. Google Pay es el más utilizado entre usuarios en España (12,7%) seguido de Apple Pay (9%) y Samsung Pay (1,8%).

Cuando hablamos de pagos digitales nos referimos a los pagos directos a particulares o empresas desde una cuenta bancaria por medios electrónicos, al pago a través del móvil o de monederos electrónicos, a los servicios para realizar transferencias *online* -como PayPal-, y, finalmente, a las criptomonedas, como Bitcoin, que es la más emblemática.

Una sociedad sin efectivo

No son pocos los profetas que vaticinan la próxima llegada de una economía sin dinero en efectivo. El principal argumento que defiende el fin de los billetes y las monedas es que la tecnología digital hace más rápidos, más seguros y más controlables los pagos y las transacciones. Dentro de Europa, el paradigma es Suecia, el país que más rápido avanza hacia la digitalización completa de las relaciones económicas. Casi todos los suecos utilizan una *app* de teléfono móvil llamada Swish con la que efectúan los abonos, y se estima que el comercio minorista podría dejar de aceptar completamente efectivo en 2023. Una encuesta del Riksbank, el banco central de Suecia, arroja las cifras de que, mientras que en 2010 el 39% de los ciudadanos afirmaba haber pagado su compra más reciente en efectivo, en 2018 el porcentaje ya era tan solo del 13%. Por otro lado, el 40% reconocía no haber usado dinero físico en el último mes. China es otro de los países en vanguardia en este campo, pues cuenta con más de 1 000 millones de usuarios haciendo uso de los sistemas de pagos como WeChat Pay y de Alipay de Alibaba.

Sin embargo, el dinero digital también conlleva sus peligros e incertidumbres. Por una parte, en algunas sociedades puede convertir la brecha digital en una brecha socioeconómica. En la medida de que existan colectivos que hayan quedado atrás en la disposición o el acceso a la tecnología, no podrán adoptar con naturalidad el uso de medios de pago electrónicos, lo que supone un elemento de discriminación. Paradójicamente, en determinados países emergentes la digitalización financiera se convierte en un factor de inclusión social. De acuerdo con los datos del Fondo Monetario Internacional, existen en el mundo más de 1 700 millones de personas que no tienen acceso a servicios bancarios, pero la penetración de suscriptores a los servicios de telefonía móvil supone casi la mitad de la población del África Subsahariana, el 64% en los países del Magreb y Oriente Medio, el 68% en el caso de Latinoamérica, y el 60% en la región de Asia y el Pacífico sin contar China. De esta forma, la creciente disposición de teléfonos móviles entre los ciudadanos de países en vías de desarrollo puede suponer una vía de inclusión financiera².

En determinados países emergentes la digitalización financiera se convierte en un factor de inclusión social

A pesar de que las grandes entidades financieras apuestan firmemente por la renovación vía tecnológica -Santander y BBVA están en el pelotón de cabeza en transformación digital en el mundo- la innovación plantea ciertas alarmas en el sector que es importante no perder de vista. El gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos, esboza una serie de amenazas que se resumen en³:

- Dado que la tecnología dirige hacia un sector financiero más interconectado e interdependiente, puede llegar a favorecer la propagación de las perturbaciones de los mercados y hace más relevantes las ciberamenazas, por la mayor probabilidad de contagio.
- En relación con las nuevas empresas *fintech*, la prestación de servicios financieros o tecnológicos a empresas y familias no siempre cuentan con unas estructuras de gobernanza y control, como las que rigen para los agentes tradicionales del sector, y puede derivar en costes reputacionales en temas

relacionados con la privacidad y el acceso a los datos individuales, e incluso conllevar la financiación de actividades ilícitas.

- Las tecnologías empleadas y las estrategias de los nuevos agentes del sector influyen y tienen efectos macroeconómicos, sobre todo en temas como la relajación de los estándares de concesión de crédito o la prociclicidad de las políticas crediticias.
- El incremento de la competencia, la mayor rapidez en las transacciones y el uso de algoritmos comunes podría llevar a un incremento de la volatilidad del sistema financiero, incluidos los depósitos de los bancos.
- Por último, existe el peligro de que las entidades financieras acaben teniendo un elevado grado de dependencia de un reducido número de proveedores de servicios tecnológicos y de un reducido número de proveedores de información.

Luces y sombras de las criptodivisas

Uno de elementos más novedosos de la emergente economía *fintech* es la aparición de las criptodivisas o criptomonedas, que, en términos generales, no es otra cosa que un sistema de transacciones respaldado por la tecnología blockchain, cuyo solo nombre se ha convertido en sinónimo de la máxima seguridad. Estas cadenas se basan en que cada bloque del sistema está asociado a una huella digital criptográfica única, y en que existe un protocolo de consenso que consigue que todos los nodos de la red estén de acuerdo sobre la veracidad del historial que todos comparten. En un modelo de blockchain puro –es decir, sin un intermediario que controle las relaciones entre los pares que conforman la red- el papel tradicional que juega entidad garante de un sistema monetario –por ejemplo, los bancos centrales en el caso de la monedas- lo asume la tecnología. Es decir, cuando nos pagan con cualquier divisa, aunque no nos resulte de fiar el pagador, el banco emisor de esa moneda nos garantiza que efectivamente estamos recibiendo el valor especificado en el billete o la moneda. En blockchain, cuando realizamos transacciones con desconocidos, es la inquebrantabilidad de la tecnología subyacente la que nos garantiza que no estamos siendo estafados.

Me he referido antes al blockchain puro porque, aunque el término se utiliza indistintamente para hacer alusión a cualquier sistema DLT (*Distributed Ledger Technology*), no tienen por qué ser ni abiertos ni descentralizados necesariamente, como los es, por ejemplo, Bitcoin. De hecho, 2019 nos trajo un nuevo proyecto de criptomoneda de la mano, nada más y nada menos, que de la red Facebook.

En blockchain, cuando realizamos transacciones con desconocidos, es la inquebrantabilidad de la tecnología subyacente la que nos garantiza que no estamos siendo estafados

Libra, se llama la divisa, de código abierto basada en la tecnología blockchain, que la empresa de Mark Zuckerberg pretende integrar en algunas de sus aplicaciones, como WhatsApp o Messenger, para ofrecer servicios de transacciones monetarias alrededor del mundo. En principio, libra no tendrá un tipo de paridad fija con las otras divisas convencionales, como pueden ser el euro o el dólar, pero sus creadores anuncian que sus oscilaciones en el precio no serán tan pronunciadas como que sufren las otras criptodivisas (Monero llegó a perder un 90% de su valor en 2018). Detrás del nuevo valor está la Asociación Libra, una organización independiente sin ánimo de lucro cuya sede estará en Suiza.

Aunque la idea es que empiece a funcionar a lo largo de 2020, el proyecto ha tenido serios problemas en su arranque. Desde la perspectiva interna, el abandono a finales del pasado año de tres de sus socios más relevantes -MasterCard, Visa y PayPal- ha supuesto un duro golpe, si bien la organización le quita importancia alegando que hay una lista de 1 500 empresas en la cola para entrar a formar parte de la iniciativa. Pero, además, libra ha despertado el recelo de las autoridades y está siendo investigada por la Comisión Europea para detectar un posible comportamiento anticompetitivo que pueda poner en peligro o restringir la competencia. No obstante, la cruzada europea contra Libra la lidera Francia, pues la considera una amenaza a la soberanía monetaria de los Estados miembros de la Unión Europea. No deja de ser preocupante la existencia de una criptomoneda en manos de un único actor con más de 2 500 millones de usuarios en el planeta.

El papel de los reguladores: PSD2

Como ocurre en muchos otros campos, la legislación relativa a la innovación financiera va siempre por detrás del avance de la tecnología. Sin embargo, un marco normativo actualizado en una condición indispensable para garantizar que un sistema digital de finanzas funciona correctamente dentro de la legalidad, sin discriminar ni perjudicar a ningún colectivo social, y sin poner en riesgo la estabilidad económica.

En este sentido, la Comisión Europea ha llevado a cabo una actualización de su acervo legislativo en este campo a través de la Directiva 2015/2366, conocida como PSD2 (*Payment Services Directive 2*), que regula, entre otras cuestiones, la apertura de la competencia bancaria entre los países de la Unión Europea y la necesidad de licencias para las empresas *fintech*. La legislación española ha incorporado esta directiva a través del real decreto ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Entre otros temas, le ley prohíbe absolutamente que los comercios realicen recargos por pagar con cualquier instrumento de pago electrónico, y también limita la responsabilidad de los usuarios que sean víctimas de operaciones fraudulentas a un máximo de 50 euros, garantizando que cualquier reclamación del usuario a su entidad se resuelva en un máximo de 15 días. Por otra parte, introduce el mandato de realizar «autenticación reforzada del cliente» (dos factores de autenticación), cada vez que un usuario realice un pago o acceda a su cuenta. Finalmente, incorpora a nuestra legislación el concepto de *open banking*, que implica que los bancos deben conceder acceso a terceros a las cuentas de sus clientes. A cambio, estos terceros prestarán nuevos servicios que, fundamentalmente, consistirán en poder pagar sin tarjeta de pago en comercios electrónicos («servicios de iniciación de pago») y *apps* que permitan ver de forma consolidada la información financiera.

Foto de energepic.com en [Pexels](https://pexels.com)