

27.09.17

“Bancos, confianza y nuevas tecnologías”

Participación en la conferencia “La banca ante los retos de la regulación, la rentabilidad y la digitalización”, VIII Encuentro Financiero, Expansión - KPMG (Madrid)

Javier Alonso
Subgobernador

Buenos días. Quiero agradecer a Expansión y a Unidad Editorial la invitación a participar en la apertura del octavo Encuentro Financiero. Es un placer estar hoy aquí con ustedes. Permítanme que exprese mi agradecimiento también a la presidenta del Consejo de Supervisión del Mecanismo Único de Supervisión (MUS), Danièle Nouy, por haber encontrado tiempo en su agenda para visitarnos.

La intervención de la presidenta no podría ser más oportuna. Tras escuchar atentamente sus palabras, debo decir que suscribo sus reflexiones sobre el sector bancario europeo. En particular, comparto la preocupación por el posible exceso de capacidad del sector, que dificulta a las entidades competir con las garantías necesarias en un entorno que es cada vez más complejo.

Sector bancario español

Como explicaré a continuación, considero que una corrección ordenada de este exceso de capacidad es una de las principales vías disponibles para lograr la necesaria mejora de la eficiencia de las entidades de crédito.

Es cierto que, tras la reciente crisis financiera, la solidez y estabilidad del sector bancario español han mejorado sustancialmente. A día de hoy, los bancos españoles están más capitalizados, más saneados y mejor preparados para poder hacer frente a posibles *shocks* económicos adversos.

En términos de capital, por ejemplo, las entidades españolas han incrementado su coeficiente de solvencia en prácticamente un punto porcentual en los últimos tres años, habiendo alcanzado en marzo de 2017 el 12,2% de media en la ratio de capital de mayor calidad (el conocido como CET1).

Adicionalmente, merece señalarse el notable esfuerzo realizado por las entidades para sanear sus balances a través de dotaciones de provisiones. Desde el comienzo de la crisis, las dotaciones por saneamientos del conjunto del sector se han situado por encima de los 310.000 millones de euros, una cifra próxima al 25% del PIB del país.

Por último, el volumen de activos dudosos del crédito al sector privado, pese a permanecer aún en valores elevados, ha continuado reduciéndose. Los últimos datos, a julio de 2017, muestran que los activos dudosos han descendido, desde los máximos de finales de 2013, en cerca de 90 mil millones de euros y son, ahora, más de un 40% inferiores a los de entonces. Con ello, la ratio de morosidad del conjunto del sector para negocios en España se ha situado en el 8,6%.

A pesar de estas mejoras, persisten elementos de incertidumbre. La evolución reciente del crédito aún se mantiene en tasas de variación negativas y solo muestra débiles signos de recuperación en algunos sectores. Y la rentabilidad bancaria sigue siendo uno de los retos fundamentales que afrontan las entidades de crédito para garantizar su viabilidad en el medio y largo plazo. Las últimas cifras disponibles sobre rentabilidad no permiten a las entidades ser complacientes.

La rentabilidad media del sector se mantiene en niveles reducidos y alejada de los niveles observados en los años previos a la crisis. La rentabilidad sobre fondos propios (ROE) del

agregado de las entidades de depósitos españolas se sitúa en el entorno del 5%. Si bien estas cifras de ROE son ligeramente superiores a la media europea, no cabe duda de que parece escasa para hacer frente al coste del capital, que según las estimaciones más recientes podría situarse en niveles en el entorno del 10%.

Es cierto que algunos de los factores que han lastrado la rentabilidad bancaria pueden tener una naturaleza previsiblemente temporal. Me refiero, por ejemplo, a los actuales niveles muy reducidos de tipos de interés que, si bien han sido un factor clave en la recuperación de la actividad económica, han podido presionar a la baja el margen por intereses de las entidades financieras. Esta circunstancia es particularmente intensa en un entorno de tipos de interés próximo a cero, donde la reducción de los ingresos por intermediación apenas puede acompañarse de reducciones adicionales de los costes de financiación, especialmente en el caso de los depósitos minoristas.

En todo caso, debemos ser cautelosos y descontar que el entorno de tasas de interés moderadas podría tener todavía cierta persistencia, por lo que seguirá siendo un factor a tener en cuenta a la hora de analizar la evolución de la rentabilidad bancaria en los próximos años.

Adicionalmente, hay otros fenómenos, como los derivados de la adopción de nuevas tecnologías y la posible entrada de nuevos competidores, cuyas implicaciones sobre el negocio bancario pueden ser más profundas. Permítanme unas reflexiones al respecto.

Innovación tecnológica y otros desafíos

No cabe duda de que el proceso de innovación tecnológica que se está produciendo en la industria bancaria ofrece grandes oportunidades de mejora a las entidades financieras, tanto en términos de menores costes, como por la posibilidad de ofrecer nuevos y mejores servicios a los clientes.

Gran parte de las innovaciones que estamos observando son herramientas que las entidades de crédito pueden incorporar a su operativa bancaria. Entre ellas destacan: las innovaciones en la prestación de servicios de pago, en particular, a través de los dispositivos móviles (como el que ofrece la plataforma *Bizum*); la tecnología que permite ofrecer servicios de inversión automatizados a través de canales digitales; las innovaciones que explotan el análisis de un gran volumen de datos de diversas fuentes a gran velocidad; el uso creciente de la inteligencia artificial para optimizar procesos internos; o los denominados servicios “en la nube”, que ofrecen a las entidades oportunidades de ahorro de costes de procesamiento y almacenaje de información, además de mayor flexibilidad operativa.

Sin embargo, el proceso no está exento de incertidumbres y de destacados riesgos, muchos de los cuales se ven ahora acentuados por la rapidez de los cambios, así como por la aparición de nuevas interdependencias.

Los riesgos que estamos percibiendo están relacionados, entre otros, con los posibles fraudes, con los ciberataques, con el uso indebido de información personal y, en definitiva, con aquellos que pueden suponer una amenaza para la estabilidad del conjunto del sistema. En el mundo digital en el que nos movemos, el sistema es solo tan fuerte como su eslabón más débil.

Al mismo tiempo, la adopción de nuevas tecnologías por parte de las entidades bancarias puede requerir elevados costes de inversión iniciales, a veces en múltiples proyectos hasta que uno de ellos resulte rentable.

Por último, el desarrollo tecnológico está siendo a su vez catalizador de nuevas empresas que pueden llegar a competir con las entidades bancarias en segmentos específicos de la cadena del negocio bancario.

En algunos casos, esas empresas pueden tener como objetivo el negocio fundamental de las entidades, como es el caso de las plataformas de financiación participativa (*crowdfunding*), que compiten por la prestación de crédito, beneficiándose de la ventaja que les otorga el no tener que cargar con las rigideces o los costes de la banca tradicional. Si bien estas nuevas empresas pueden llegar a desarrollarse con cierta intensidad, su oferta suele dirigirse a segmentos muy específicos y, en general, menos atractivos para la banca. Además, el riesgo de crédito que conllevan las operaciones y las posibles reticencias por parte de los clientes financiadores pueden limitar su recorrido.

En otros casos, las nuevas empresas pueden apuntar a partes más rentables de la cadena del negocio bancario, centrándose en servicios accesorios (como los servicios de pago).

Esta circunstancia puede tener un mayor impacto, ya que podría llegar a cambiar la dinámica de las relaciones entre los bancos y sus clientes, al aparecer entidades interpuestas, no bancarias, que prestarían servicios al cliente final. Paradójicamente, esta situación podría darse sin que las nuevas entidades operen cuentas de clientes y sin que se modifiquen sustancialmente los canales de pago interbancarios habituales.

Un ejemplo en esta dirección son los iniciadores de pagos o los proveedores de servicios de información de cuentas regulados en la nueva directiva de servicios de pago (PSD2). En este último caso, las empresas recopilan datos de las cuentas de pago de un mismo cliente en distintas entidades bancarias, con lo que estos actores no sólo ofrecen la posibilidad de obtener una visión global e inmediata de la situación financiera de un cliente, sino que, potencialmente, abren la puerta al asesoramiento directo.

Por último, además del cambio digital, las entidades deben hacer frente a otros desafíos, como los derivados de las mayores exigencias regulatorias tanto en materia de solvencia como en el ámbito de la resolución bancaria. La normativa de resolución europea exige que las entidades mantengan en sus balances instrumentos financieros con capacidad suficiente para absorber pérdidas, facilitando así la internalización de dichas pérdidas y la asunción de los costes de las crisis bancarias por el sector privado. La constitución de estos requerimientos mínimos de MREL (pasivos elegibles) no es una tarea sencilla y se presenta como un reto especialmente exigente en el caso de entidades que no tengan experiencia en la emisión en el mercado de este tipo de instrumentos.

Las entidades se enfrentan, por tanto, a un entorno complejo, donde la reducida rentabilidad, la exigencia de nuevos requerimientos regulatorios y las innovaciones tecnológicas son algunos de los principales retos que se les presentan. Pero también hay otros, como los derivados de las tendencias sociodemográficas y el previsible menor crecimiento de la población, que pueden condicionar la demanda de productos y servicios financieros en general.

Posibles actuaciones

Como les decía al principio, los bancos están mejor preparados para adaptarse al nuevo entorno, manteniendo una estrategia proactiva que les permita explotar las oportunidades que este ofrece y garantizar su viabilidad en el medio y largo plazo. Por una parte, deben profundizar en la mejora de la eficiencia operativa, reduciendo el posible exceso de capacidad y, por otra, deben dar prioridad a la atención al cliente bancario y a la mejora de las prácticas de comercialización.

Las operaciones corporativas son una vía posible para reducir el exceso de capacidad y mejorar la eficiencia. Sería deseable que estas operaciones tuvieran lugar a nivel europeo, entre entidades de distintos países de la zona euro. Lamentablemente, no parece ser la tendencia que prevalece. Nosotros mismos, al utilizar el término de operaciones transfronterizas, seguimos enfatizando la existencia de fronteras en el sector bancario, incluso dentro del ámbito de la zona euro, lo que no parece encajar con el proyecto de Unión Bancaria. En este sentido, creo que debemos seguir trabajando para identificar los elementos que pueden estar limitando dichas operaciones.

Respecto al cuidado del cliente bancario, no me cansaré de insistir en que su confianza es el principal activo que poseen las entidades. La reciente crisis financiera y el uso de determinadas prácticas bancarias socavaron esta confianza. Su recuperación y la mejora de la reputación del sector es uno de los principales desafíos que las entidades tienen por delante. Ello requiere que mejoren la transparencia en sus comunicaciones con los clientes, apliquen las mejores prácticas de comercialización y, en definitiva, protejan los intereses del cliente bancario. La importancia del cuidado del cliente bancario se ve acentuada por la extensión del mundo digital al sector, que premia la inmediatez y disponibilidad de los servicios en cualquier momento del día. Es importante poder dar respuesta a estas demandas manteniendo, en todo caso, niveles elevados de seguridad y fiabilidad en los servicios.

Y termino. El negocio bancario se halla en un momento de profunda transformación cuyas implicaciones son aún difíciles de prever. No sabemos lo que depara el futuro para el sector, pero sí sabemos que las entidades deben y pueden prepararse para ello. Profundizar en la mejora de la eficiencia, reduciendo el exceso de capacidad, y asegurar el cuidado del cliente bancario son factores que deberían, en mi opinión, estar presentes en toda estrategia. Gracias por su atención.