

**Dictamen del Comité Económico y Social Europeo sobre «Digitalización y modelos económicos innovadores en el sector financiero europeo, consecuencias para el empleo y para la clientela»**

**(Dictamen de iniciativa)**

(2017/C 246/02)

Ponente: **Carlos TRIAS PINTÓ**

Coponente: **Pierre GENDRE**

Decisión del Pleno	22.9.2016
Fundamento jurídico	Artículo 29, apartado 2, del Reglamento interno
	Dictamen de iniciativa
Sección competente	Comisión Consultiva de las Transformaciones Industriales (CCMI)
Aprobado en la CCMI	7.4.2017
Aprobado en el pleno	26.4.2017
Pleno n.º	525
Resultado de la votación	150/1/3
(a favor/en contra/abstenciones)	

## 1. Conclusiones y recomendaciones

1.1. En las últimas décadas, el sector bancario y de los seguros se está reinventando continuamente a través de la tecnología, la regulación y las cambiantes necesidades y expectativas de los clientes. Los nuevos modelos de inversión, ahorro, seguros y transferencia de fondos permiten a un abanico más amplio de personas participar en proyectos de diferentes tamaños.

1.2. Las tecnofinanzas (*FinTech*) y los tecnoseguros (*InsurTech*) actúan como **catalizadores** y son frecuentemente los **socios** de las instituciones financieras en la modernización de sus servicios, fusionando los puntos fuertes y débiles y generando sinergias entre sí. El CESE opina que el desarrollo de un ecosistema innovador de «comperación»<sup>(1)</sup> brinda grandes posibilidades para crear valor.

1.3. No cabe duda de que es necesario restablecer la confianza y la estabilidad en el sector financiero, a la vez que resulta crucial gestionar la transición desde el antiguo sistema (el sistema bancario tradicional) al nuevo. A este respecto, el CESE solicita la puesta en marcha de una legislación adecuada en el marco de un proceso integrador de la **Unión Bancaria** y el **mercado único digital** en la UE que posibilite el crecimiento y la innovación velando, al mismo tiempo, por la protección de los consumidores y los trabajadores del sector financiero.

1.4. Para alcanzar un **mercado financiero europeo** verdaderamente único, la política de la Comisión Europea debería apoyar la igualdad de oportunidades en materia de innovación. Como principio general, se necesitan unas condiciones ampliamente análogas tanto en términos de reglamentación como en lo referente a los derechos de los consumidores, las condiciones de trabajo y las obligaciones de supervisión —bien para el sector financiero tradicional, bien para las empresas *FinTech*—, con arreglo a la norma de que, a igualdad de actividad, igualdad también de regulación y de supervisión. En concreto:

1.4.1. Un planteamiento regulador basado en el riesgo deberá ser coherente a lo largo de todo el ciclo de innovación y ofrecer un marco normativo proporcionado y simplificado para que tanto los operadores tradicionales como los nuevos agentes experimenten con las nuevas tecnologías y modelos de negocio, en interacción con los reguladores. La creación de

<sup>(1)</sup> No solo competencia, sino también colaboración y asociación.

un marco de la UE para la experimentación, en colaboración con el sector y con las partes interesadas en general — incluidos los representantes de los consumidores y los trabajadores— proporcionaría herramientas para preparar el apoyo a la innovación en todas sus actividades («Sandbox» para la innovación en las tecnofinanzas o *FinTech*)<sup>(2)</sup>.

1.4.2. Para equiparar las condiciones a las de las terceras partes, es necesario plantearse que el tratamiento del *software* es un activo intangible, para evitar sustraer del capital propio básico las elevadas inversiones que las entidades con sede en la UE ya hacen en tecnologías de la información (siguiendo el ejemplo de los sistemas bancarios de los EE. UU. y Suiza, o del sector de los seguros)<sup>(3)</sup>.

1.4.3. La Comisión Europea, la Autoridad Bancaria Europea y los Estados miembros han de comprometerse firmemente con una aplicación armonizada y eficaz de la revisión de la Directiva sobre Servicios de Pago (DSP II) que introduzca unos requisitos de seguridad muy estrictos para iniciar y procesar los pagos electrónicos y para proteger los datos financieros de los consumidores, prestando especial atención a los gigantes tecnológicos en los ámbitos del comercio y los medios sociales.

1.4.4. Tanto el Plan de Acción de servicios financieros al por menor<sup>(4)</sup> como el Grupo de Trabajo *FinTech* deben examinar cuidadosamente los desafíos y riesgos que plantea la digitalización de los servicios financieros, así como garantizar una estrecha coordinación entre la DG JUST y la DG FISMA, en particular en lo que se refiere a cuestiones relacionadas con la protección del consumidor como, por ejemplo, determinar qué tipo de datos deben utilizarse para evaluar la solvencia, cómo garantizar la comprensión de la información precontractual o cómo efectuar controles de identidad eficaces mediante procedimientos de escrutinio.

1.4.5. Se deben incorporar inmediatamente al ordenamiento nacional las medidas recogidas en la propuesta de modificación de la Directiva contra el blanqueo de capitales (DBC)<sup>(5)</sup>, especialmente aquellas destinadas a combatir los riesgos de financiación terrorista vinculados a monedas virtuales y los peligros relacionados con los instrumentos anónimos de prepago.

1.4.6. Se debe mejorar el *crowdfunding* (financiación colectiva) y las demás soluciones de economía colaborativa, analizando la posibilidad de crear un «distintivo de calidad» para establecer una relación de confianza con los usuarios que permita desarrollar mejor las comunidades virtuales y facilite la interacción entre los clientes cooperativos.

1.4.7. Hay que apoyar la introducción de soluciones de *software* de fuente abierta en el sector financiero a fin de potenciar una sana competencia en el mercado, reducir los costes y evitar la dependencia de un solo proveedor en el sector.

1.4.8. Hay que abordar al mismo tiempo las normas por las que se rigen los préstamos P2P para promover unos balances de cuentas más pequeños.

1.4.9. La Comisión Europea también deberá prestar su apoyo a los préstamos híbridos (impulsados por los requisitos de capital de Basilea III).

1.5. El CESE hace hincapié en que la digitalización no podrá suplir nunca el buen consejo personalizado de un asesor humano cualificado (¡no debe desaparecer la proximidad del sector bancario con ayuda de una red de agencias adaptadas!).

1.6. Comprender las tecnofinanzas (*FinTech*) exige nuevas capacidades a todos: reguladores, supervisores, partes interesadas del ecosistema financiero y ciudadanía en general. Para beneficiarse de una de las principales ventajas que pueden reportar las tecnofinanzas (*FinTech*) como promotoras de la inclusión financiera, los Estados miembros de la UE han de reforzar la educación financiera y la alfabetización digital en previsión de nuevas realidades. Todo ello ha de comenzar ya en la escuela, donde se debería incorporar información sobre los productos financieros atendiendo a su presentación en línea y su relación con el desarrollo de la Internet de los Objetos.

<sup>(2)</sup> La Comisión está analizando la posibilidad de conceder una licencia única a escala de la UE que permita a las empresas tecnológicas del sector de los servicios financieros operar en toda Europa y la creación de un «Sandbox» paneuropeo, o marco regulatorio específico, para toda la Unión.

<sup>(3)</sup> Véanse los requisitos de la Directiva Solvencia II.

<sup>(4)</sup> El 23 de marzo se publicó el Plan de acción de los servicios financieros destinados a los consumidores [COM(2017) 139 final] y se lanzó una consulta pública sobre *FinTech*.

<sup>(5)</sup> DO C 34 de 2.2.2017, p. 121.

1.7. La digitalización en el sector financiero representa una amenaza para numerosos puestos de trabajo, lo que obliga a los trabajadores a actualizar sus competencias y capacidades. El CESE aboga por garantizar que la adquisición de capacidades y el aprendizaje a lo largo de la vida se desarrolle a dos niveles. En un plano interno, se debería permitir a los trabajadores asumir nuevas tareas y proponer una solución de continuidad entre los trabajadores actuales de las «instituciones financieras tradicionales» y las empresas *FinTech* e *InsurTech* y, en un plano externo, preparar a los trabajadores que no puedan permanecer en ese sector para que se incorporen a otros ámbitos laborales.

1.8. El CESE pide al Fondo Social Europeo que ofrezca programas de formación específica en el marco de la nueva iniciativa emblemática «Coalición por las capacidades y los empleos digitales»<sup>(6)</sup> para apoyar la mejora de las cualificaciones y el reciclaje de los trabajadores del sector financiero, a fin de prepararlos para las nuevas tecnologías digitales.

1.9. El CESE insta a las empresas a que reproduzcan los códigos de conducta y las mejores prácticas de aquellas normativas internas que limitan la obligación de los trabajadores a permanecer en línea a todas horas y a que formulen directrices para disuadir a los empleados de trabajar durante los fines de semana y los períodos de vacaciones. En caso de que no funcionen las iniciativas de carácter voluntario, el CESE solicita que se adopten normas vinculantes en este ámbito.

1.10. Para afrontar estos desafíos se revelan esenciales la información y la consulta en su momento debido, con arreglo a las Directivas relevantes de la UE en materia de información y consulta a los trabajadores. La Comisión Europea y los Estados miembros deben garantizar el cumplimiento de las disposiciones de la legislación aplicable y, en particular, los derechos de los representantes de los trabajadores a implicarse en los cambios internos de las empresas.

1.11. El CESE aboga por reforzar y completar la propuesta de Directiva sobre reestructuración preventiva y segundas oportunidades, ya que ello contribuirá a incrementar el mayor acceso a los procedimientos de reestructuración antes de declarar cualquier insolvencia empresarial.

## 2. Un sector concentrado y diversificado, en rápida mutación

2.1. El sector bancario y de seguros en Europa es diverso y se caracteriza por la existencia de grandes entidades de dimensión europea, incluso mundial, y estructuras regionales o locales con diverso grado de independencia, y con algunas peculiaridades nacionales. A pesar de que en la mayoría de Estados miembros se encuentra en fase de concentración, todavía sigue fragmentado a escala europea. Las antiguas líneas divisorias entre los grupos bancarios y las grandes compañías de seguros han desaparecido prácticamente en su totalidad como resultado de la creación de conglomerados financieros *de facto*.

2.2. En el nuevo contexto de volatilidad de los mercados y tipos de interés bajos, la fuerte presión reglamentaria, de supervisión y control —impuesta al sistema bancario a raíz de la crisis financiera—, combinada con el proceso de transformación digital y el aumento de la competencia (las nuevas empresas *FinTech*), así como las nuevas tendencias del consumo, siguen erosionando los resultados del sector bancario. Con la llegada de nuevos modelos no bancarios al mercado de la economía digital se hace necesario analizar la interacción de cuatro elementos: la banca tradicional, los nuevos agentes del sector digital, las autoridades reguladoras y los consumidores.

2.3. Con la generalización del uso de internet, los bancos crean filiales en línea y agencias virtuales en las que la clientela puede efectuar operaciones sencillas y ponerse en contacto con un asesor. Tanto las estrategias empresariales encaminadas a reducir de manera drástica la inversión en recursos humanos como el deterioro de las condiciones de atención al cliente se han traducido en una menor asistencia a las agencias y una importante reducción de su número en Europa.

2.4. Por lo que respecta a los seguros, coexisten varios modos de distribución: productores asalariados, corredores, agentes generales, bancaseguros (*bancassurance*), así como agentes autónomos para una sola empresa. La oferta de seguros se está desplazando a internet y a los teléfonos inteligentes. La primacía de cada una de estas redes de distribución multicanal varía dependiendo del Estado miembro y del producto. Los seguros de vida, por ejemplo, son distribuidos principalmente a través de las redes bancarias (lo que se conoce como bancaseguros).

---

<sup>(6)</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/digital-skills-jobs-coalition>

2.5. Los medios de pago registran una evolución permanente, que tiende a intensificarse. La utilización de cheques y dinero en efectivo se ha reducido mucho desde principios de los años noventa del siglo pasado. Al mismo tiempo, se ha acelerado el aumento del número de pagos mediante tarjeta bancaria, domiciliación y transferencia, lo que garantiza una mayor rastreabilidad, control y seguridad, a la vez que menoscaba la economía informal. Los pagos electrónicos tienen margen para ampliar aún más su ámbito de aplicación, por ejemplo, en lo referente a las transferencias de fondos entre particulares y al pago de prestaciones sociales. Nuevos actores surgidos del dinero electrónico se asocian al comercio en línea, mientras que, además de las tarjetas bancarias, también evolucionan y aumentan las nuevas tecnologías, como los pagos sin contacto. Además, hay que prestar especial atención para seguir el desarrollo de los mercados de las criptomonedas (*bitcoin* y demás).

### 3. Progresos tecnológicos en el sector financiero y nuevos actores

3.1. La innovación en el sector financiero se está produciendo en internet, con la banca en línea, los macrodatos (*big data*), la inteligencia artificial, la tecnología de cadena de bloques (*blockchain*), la ciberseguridad, etc. Los datos se intercambian a gran velocidad, lo que hace posibles los análisis de riesgos y la toma de decisiones financieras a partir de algoritmos y macrodatos.

3.2. El cambio tecnológico y las dificultades de los bancos tradicionales, que se enfrentan a problemas de fondos propios y a una falta temporal de liquidez, así como el desarrollo de canales alternativos de ventas que no están sujetos a las obligaciones reguladoras del sector bancario, han facilitado la emergencia de las tecnofinanzas (*FinTech*), los tecnoseguros (*InsurTech*) y la tecnología de cadena de bloques, brindando nuevas oportunidades y, al mismo tiempo, generando nuevos riesgos para los consumidores.

3.3. Las empresas *FinTech* e *InsurTech*, cuyo número no deja de aumentar, asocian los conceptos de finanzas, seguros y tecnología. Estas empresas se sirven de la tecnología para vender productos financieros de manera innovadora. Se están desarrollando, en especial, en la gestión del ahorro, el préstamo a particulares, la financiación de empresas o los pagos en línea. Desempeñan un papel creciente en las actividades de financiación participativa —financiación colectiva (*crowdfunding*) y P2P— a través de plataformas específicas, y utilizan aplicaciones móviles, monedas virtuales y el pago electrónico por internet y a través de los teléfonos inteligentes. Ejercen una presión considerable en la banca y en las compañías de seguros al entrar en competencia con sus actividades tradicionales. Las mayores empresas de internet y, en particular, los cuatro grandes («GAFA», es decir, Google, Apple, Facebook y Amazon) también están llevando a cabo proyectos relacionados con el sector financiero a raíz del control que ejercen sobre los macrodatos.

3.4. Las aplicaciones basadas en la tecnología de «libros de contabilidad distribuidos» (DLT por sus siglas en inglés) podrían revelarse capaces de ofrecer un nuevo tipo de confianza en una amplia gama de servicios. La cadena de bloques funciona sin ningún órgano de control central de forma transparente y segura. Tanto las empresas como los particulares pueden utilizar este sistema para efectuar determinadas transacciones sin pasar por el sector financiero, en particular con el uso de criptomonedas.

Del mismo modo, el servicio PayPal ofrece la posibilidad de pagar las compras en divisas sin tener que comunicar los datos bancarios.

3.5. Las tecnologías financieras permiten, tanto a las empresas como a los particulares, recurrir a la financiación colectiva (*crowdfunding*), a través de plataformas especializadas, de proyectos concretos que requieren la recaudación de fondos en forma de donaciones o préstamos, incluso la adquisición de participaciones. Esas plataformas organizan los préstamos entre particulares, incluidos préstamos al consumo o préstamos de dinero, sin pasar por el banco, y les permiten financiar directamente a microempresas y pequeñas y medianas empresas. Dichas plataformas pueden completar o promover el capital riesgo destinado, en particular, a empresas innovadoras y, con las aplicaciones móviles vinculadas a las mismas, ofrecer a la clientela, en tiempo real, la información financiera que necesitan para gestionar sus gastos u opciones de inversión.

3.6. Estos nuevos agentes compiten con los modelos de negocio tradicionales de la banca y los seguros, pero tanto los bancos como las compañías de seguros están comenzando a coexistir con ellos. Algunos han iniciado ya un proceso de cooperación con las tecnofinanzas y los tecnoseguros, y otros tienen sus propias estructuras filiales. Por otra parte, las inversiones en tecnofinanzas (*FinTech*) han registrado un rápido incremento desde hace algunos años, y ese interés se ha propagado a los tecnoseguros (*InsurTech*).

### 4. ¿Salen ganando los clientes?

4.1. Para las grandes empresas, esta adaptación a la digitalización de los servicios financieros supone cambios que pueden integrar en su gestión cotidiana. La situación es diferente para muchas pymes clásicas y, sobre todo, para las microempresas, que no disponen internamente de los conocimientos y los recursos necesarios para integrarse con facilidad en un universo financiero en rápida mutación.

4.2. En la época de internet y los teléfonos inteligentes, los perfiles de los clientes ya no son los mismos, pero su interés por la banca y los seguros digitales depende de diversos factores, como la edad, el nivel de educación y la actividad profesional. Ahora bien, para el asesoramiento financiero sigue siendo necesario el contacto humano con el cliente, también en el caso de los jóvenes.

4.3. Las agencias virtuales, las filiales en línea de grupos bancarios o de seguros, ofrecen a la clientela acceso a ofertas de crédito, de préstamo y de seguros en internet y en los teléfonos inteligentes, utilizando nuevas aplicaciones. Estas ofertas van acompañadas de condiciones más favorables: tarjeta bancaria gratuita, tipos de interés bonificados, primas a la apertura de cuentas o descuento de varias mensualidades de cotización en el caso de los seguros y las mutualidades. Esas ventajas para los clientes se inscriben en el período de transición entre el modelo comercial tradicional de los bancos, las compañías de seguros y las mutualidades, y el que se impone con la digitalización.

4.4. A efectos de los consumidores, este nuevo panorama presenta tanto riesgos como oportunidades:

- un acceso más fácil a los productos, más y mejor variedad para elegir, posibilidades para comparar los precios a través de sitios web, más ofertas personalizadas a medida del cliente, una reducción de los costes de transacción (en tiempo y en dinero) y una mejora de la seguridad gracias a nuevos sistemas de autenticación biométrica,
- nuevos productos de utilidad (por ejemplo, *crowdfunding* o financiación colectiva), aunque acompañados de nuevos productos complejos, opacos, difíciles de entender y con riesgos, como los préstamos instantáneos,
- posibles desafíos a la hora de ofrecer información o divulgación precontractual a través de nuevos canales de ventas, como en los teléfonos inteligentes, por lo reducido de sus pantallas,
- información insuficiente sobre los riesgos asociados a los productos financieros,
- insuficiente supervisión y garantías en las actividades de los nuevos operadores en el sector de los servicios financieros,
- en algunos casos, inseguridad jurídica acerca de la legislación aplicable a los nuevos operadores,
- ámbitos no regulados (por ejemplo, el asesoramiento automatizado),
- una hipotética discriminación o exclusión injustificada vinculada al uso de macrodatos y la falta de competencias digitales, y
- ciberseguridad.

4.5. La digitalización debería hacer más transparente la difusión de los productos financieros, pero la simplificación aparente de las ofertas comerciales puede enmascarar una falta de equilibrio en la relación financiera global. La utilización de algoritmos no garantiza la ausencia de deficiencias ocultas ni la conformidad de las ofertas con las normas europeas. La educación financiera deberá incluir, por tanto, el conocimiento de los productos financieros en su representación digitalizada.

## 5. Otras fuentes de financiación y lugar de las finanzas éticas y responsables

5.1. La gran dependencia de las empresas respecto de la financiación bancaria (más del 75 % en Europa, frente a un 20 % en los EE. UU.) y la poca tradición del capital en Europa hacen vulnerables a las pymes (más del 98 % de todas las empresas en Europa, que emplean a 2 de cada 3 trabajadores y crean el 58 % de todo el valor añadido) frente al riesgo de contracción del crédito, tal como sucedió durante los años de la crisis financiera mundial. Así pues, se deben examinar las modalidades de financiación complementaria no bancaria y los riesgos que estas entrañan, especialmente en caso de crisis.

5.2. Para la financiación de las pymes, existe toda una serie de recursos alternativos, además de la ayuda procedente de los fondos europeos, que contribuye a mejorar el desarrollo de las empresas y a reducir los riesgos, a fin de estimular la creación de empleo y la competitividad reduciendo los costes de financiación habituales, tal como se prevé en el Plan Juncker.

5.3. Hay que reforzar un modelo bancario sostenible, transparente y socialmente responsable, así como un sistema financiero anclado en la economía real que aporte tanto estabilidad como cohesión social y territorial. Los bancos sostenibles adoptan un planteamiento intencional de triple negocio (que incluye medidas de rendimiento financiero, social y medioambiental para financiar proyectos sin externalidades negativas), centrándose en el establecimiento de sólidas relaciones con sus clientes y con el colectivo más amplio de partes interesadas.

5.4. Los bancos y las compañías de seguros cooperativos y mutualistas han hecho hincapié durante mucho tiempo en la creación de valor para todos los socios (el modelo *stakeholder value*) a la hora de desarrollar su actividad empresarial. No obstante, también han adoptado las prácticas de las entidades comerciales convencionales y no han escapado a las dificultades provocadas por la crisis financiera. La digitalización no parece ser, por el momento, un vector decisivo para el retorno a una actividad más ética que escuche las necesidades de la sociedad.

## 6. Consecuencias sobre el empleo y las condiciones de trabajo

6.1. Según la agencia Bloomberg, los bancos han suprimido unos 600 000 puestos de trabajo en todo el mundo desde la crisis económica de 2008. Esas reducciones masivas de personal han sido principalmente resultado de la crisis, aunque también del proceso de digitalización.

6.2. En Europa, los puestos de trabajo en los bancos y las compañías de seguros pueden cifrarse en casi cuatro millones, de los cuales tres corresponden a los bancos y casi un millón a las compañías de seguros. En opinión de CitiGroup, el sector bancario recortará 1,8 millones de puestos de trabajo en Europa y los Estados Unidos en los próximos diez años. Europa, cuyos bancos emplean a casi 2,9 millones de trabajadores en equivalentes a tiempo completo, solo conservaría 1,82 millones en 2025. Esta tendencia se ilustra con los numerosos recortes de empleo anunciados recientemente por algunos de los principales grupos bancarios europeos. En el sector financiero de algunos países se percibe una tendencia a recurrir al tiempo parcial y a otras modalidades de empleo.

6.3. Se necesitan medidas en favor de una política activa del mercado de trabajo para que los trabajadores afectados puedan hacer frente a las transformaciones actuales y futuras. Los interlocutores sociales, a todos los niveles, desempeñan un papel esencial a la hora de encontrar las soluciones adecuadas. En este sentido, Austria ofrece un ejemplo de buenas prácticas gracias a su fondo para el reciclaje profesional de todos los empleados de banca afectados en ese país, que ha sido posible gracias a la negociación colectiva a nivel sectorial, con financiación procedente tanto del sector como de las administraciones públicas.

6.4. La reducción continua de las redes de agencias bancarias va acompañada de una redefinición del concepto de agencia en función de la naturaleza de la clientela. Antes del cierre de las agencias, el personal ya había disminuido mucho debido a la automatización de las operaciones. En el sector de los seguros, la red de agentes generales y corredores resiste, a pesar de una clara tendencia a la retracción. Va a reducirse el número de productores asalariados.

6.5. En el parqué, la compraventa de acciones de empresas, divisas o también seguros de impago de deuda (productos derivados financieros mediante los cuales el vendedor garantiza al comprador en caso de incumplimiento de un tercero) se realiza cada vez más por ordenador.

6.6. Una nueva plataforma cognitiva, derivada de los macrodatos y ensayada por uno de los principales grupos bancarios, es capaz de responder a preguntas planteadas en un lenguaje natural en una infinidad de campos, así como de proponer modelos de respuestas preformateadas a los asesores de clientes. Esta tecnología puede utilizarse como asistente virtual tanto en el sector de la banca como en el de seguros. Los agentes comerciales podrían ser los primeros en acusar su impacto.

6.7. Las condiciones de trabajo se han vuelto inestables y las necesidades de formación han aumentado mucho, tanto para dotar a los trabajadores por cuenta ajena de las competencias digitales necesarias como para permitirles el acceso a otros empleos en caso de movilidad profesional.

6.8. Como quiera que los avances digitales exigirán un enorme cambio en los instrumentos, las capacidades y las competencias requeridas por los trabajadores, las empresas deben estar dispuestas a invertir en el desarrollo continuo de las capacidades y cualificaciones. La negociación colectiva y el diálogo social han de centrarse en la importancia de adaptar la formación profesional a las necesidades futuras y de posibilitar esta formación, además de explicar en detalle cómo se utiliza ya esta nueva tecnología en el sector. Hay que examinar caso por caso qué capacidades son necesarias para que los actuales trabajadores del sector financiero sigan siendo relevantes en el futuro y cómo pueden enseñarse dichas capacidades.

6.9. Aumenta la preocupación en lo concerniente a la duración y los horarios de trabajo ante el despegue del trabajo en línea y los recortes, ya en marcha, de numerosos puestos de trabajo. La realidad de una mayor deslocalización de las actividades financieras dentro de la UE y fuera de Europa, a países con bajos costes salariales y baja protección social, es ya patente.

6.10. Es importante que las soluciones digitales sirvan en todo momento a las personas y contribuyan a mejorar las normas sociales y las condiciones laborales. Es necesario profundizar a todos los niveles en el diálogo social sectorial, también a escala europea, para definir las soluciones más adecuadas y evitar así agitación social. A nivel sectorial y dentro

de cada empresa, los empleadores deben esforzarse por entablar negociaciones con los sindicatos representativos de los trabajadores a fin de garantizar la adopción de medidas eficaces en términos de ingresos, condiciones laborales, protección social, formación y apoyo a la movilidad geográfica y profesional interna y a la reconversión externa. Estas medidas han de ponerse en marcha cuanto antes, anticipándose a los procesos de reestructuración, sin esperar a que comiencen a desaparecer los puestos de trabajo.

6.11. Una digitalización controlada del sector financiero debe preservar un empleo de calidad y mejorar la relación con los clientes, manteniendo un acceso suficiente a un asesoramiento financiero personalizado. También ha de garantizar la seguridad efectiva de las transacciones y una protección eficaz de los datos personales, tanto de los clientes como de los trabajadores. Se debería hacer partícipes a los trabajadores y a los consumidores de productos financieros, a través de sus organizaciones representativas, para tener en cuenta sus conocimientos prácticos en la materia.

## 7. Reglamentación y supervisión

7.1. La creciente complejidad de los productos financieros y la rapidez de la gestión de datos —junto con el anonimato y la automatización de la mercadotecnia, el asesoramiento y los servicios de consultoría— crean situaciones de alto riesgo que, con frecuencia, quedan fuera del control o consideración del propietario de los fondos invertidos. El CESE constata con preocupación que los modelos de riesgo son inadecuados, al igual que su capacidad de evaluar adecuadamente los perfiles de riesgo de las distintas categorías de inversión no garantizada.

7.2. Según el gobernador del Banco de Francia, la aparición de las finanzas digitales ha de ir acompañada de una reglamentación que deberá adaptarse para no frenar la innovación y continuar garantizando un alto nivel de seguridad de las transacciones y de protección del consumidor. El CESE cree que el alto nivel de las normas debe aplicarse tanto al sector financiero tradicional de la industria como a las nuevas empresas o modelos de negocio *FinTech*.

7.3. MiFID II es una de las principales iniciativas de regulación que cambiarán la estructura de los mercados y los modelos de negocio. Las empresas deberán gestionar los requisitos reguladores como una oportunidad estratégica.

7.4. La nueva normativa sobre los pagos digitales (DSP II) busca aumentar los niveles de seguridad de las transacciones en línea a fin de reducir los niveles de fraude que presenta actualmente este canal.

7.5. Una nueva Directiva contra el blanqueo de capitales en la UE conllevará nuevos requisitos para el control de la diligencia debida con respecto al cliente, además de nuevas obligaciones de notificación de las operaciones sospechosas y conservación de los registros de los pagos.

7.6. La actualización del marco de cooperación en materia de protección de los consumidores (el Reglamento CPC) conferirá más competencias a las autoridades nacionales para velar por el cumplimiento de la legislación sobre protección de los consumidores y mejorará la coordinación necesaria entre los Estados miembros.

7.7. Con la aplicación de la legislación sobre los mecanismos Solvencia II para los seguros y las disposiciones de Basilea III/DRC IV para los bancos, se plantea la cuestión de cómo puede tomar en consideración un enfoque reglamentario complementario los riesgos que presentan los recién llegados al sistema financiero, y su repercusión en el sector en su conjunto.

7.8. Tras las pruebas de resistencia organizadas en 2016 por la Autoridad Bancaria Europea, la Comisión ha presentado unas propuestas que reflejan el debate encabezado por el Comité de Basilea sobre el refuerzo de los requisitos de fondos. Las normas universales elegidas deberían ser proporcionales a las dimensiones y la naturaleza de las entidades de crédito y las empresas emergentes del sector financiero. El CESE valora positivamente el último paquete de propuestas presentado por la Comisión <sup>(7)</sup>.

7.9. En los últimos años, la crisis financiera ha supuesto un gran volumen de negocio para los fondos de inversión directa, el denominado sistema bancario en la sombra. El impacto de la digitalización en esos fondos no debería traducirse en una insuficiencia reglamentaria perjudicial para la estabilidad del sistema financiero.

---

<sup>(7)</sup> Dictamen del CESE (ECO/424) acerca de la «Modificación del Reglamento sobre los requisitos de capital (RRC) para integrar las modificaciones necesarias en el marco de Basilea» (aún no publicado en el Diario Oficial).

7.10. Habida cuenta de las lagunas que presentan los modelos de evaluación de riesgo tradicionales, que son incapaces de evaluar correctamente los modelos de financiación no colaterales, las autoridades europeas de supervisión deberían intensificar los contactos con las empresas emergentes *FinTech*, conscientes de que las tecnofinanzas obligan al supervisor a adquirir nuevas capacidades.

Bruselas, 26 de abril de 2017.

*El Presidente*  
*del Comité Económico y Social Europeo*  
Georges DASSIS

---



## Glosario de términos

**Inteligencia artificial.** Máquina con capacidad de aprendizaje. Por «roboadvisor» se entiende la máquina capaz de ofrecer asesoramiento financiero como el cerebro humano.

**Bancaseguro.** Venta de productos de seguros a través de las redes de oficinas bancarias. Este tipo de asociación estratégica aporta la complementariedad de las redes y la creación de sinergias en el negocio.

**Big data.** Almacenamiento y procesamiento de muchos datos que se transmiten a gran velocidad. La «analítica» trata de convertir los datos en información mediante métodos matemáticos y estadísticos para la toma de decisiones en el sector financiero.

**Bigtech.** Gigantes tecnológicos como Google, Apple, Facebook y Amazon (GAFA) que comienzan a extender sus alargados tentáculos hacia el negocio bancario.

**Bitcoin.** Moneda virtual en fase experimental con una aceptación creciente en el mercado.

**Blockchain.** Plataforma tecnológica que respalda al *bitcoin*. Tiene una base de datos muy eficiente que se puede utilizar en las finanzas o en múltiples aplicaciones.

**Nube.** Modelos de prestación de servicios basados en internet.

**Conectividad.** Los avances tecnológicos permiten estar conectados en cualquier momento. Ello favorece la flexibilidad laboral del trabajador, que puede trabajar desde casa u otro lugar (teletrabajo, *smart working*) y a tiempo parcial. Las nuevas generaciones están asentadas en este concepto y se puede aprovechar el valor de la diversidad.

**Microfinanciación colectiva (*crowdfunding*).** La financiación se realiza a través de plataformas de internet que conectan emprendedores con inversores. Existen plataformas que obligan a los emprendedores a ofrecer una parte de la sociedad a cambio de la inversión (*equity crowdfunding*).

**Crowdlending.** Financiación a través de internet para emprendedores que reciben de muchas personas un préstamo que habrá que devolver a un interés determinado.

**Customer experience.** Conocer con profundidad a cada cliente de forma individual, personalizando su experiencia en todos los puntos de interacción con el banco. Las redes sociales y las plataformas web son elementos esenciales.

**Ciberseguridad.** Cubre los riesgos de ciberataques o robo de datos, a la vez que incrementa y garantiza la confianza de los clientes.

**Digitalización.** Concierno al conjunto de tecnologías (internet, móviles, *big data*, *blockchain*, inteligencia artificial, computación en la nube, robótica, ciberseguridad) aplicadas a nuevos modelos de relación con los clientes y a la gestión de las operaciones de los bancos y aseguradoras. La tecnología es un medio para conseguir la digitalización, pero no un fin por sí mismo.

**Disrupción.** La transformación digital no es posible sin un nuevo modelo organizativo y cultural. En este proceso integral del banco la innovación es clave para ser competitivo. Los cambios empiezan con las personas.

**Banca exponencial.** Es la que se apoya en las tecnologías exponenciales (surgidas de la revolución digital) para potenciar la variedad y la calidad de los servicios financieros y reducir su coste.

**Fin Tech/Insur Tech.** Innovadoras empresas emergentes que proponen, a coste reducido, novedosas soluciones de negocio bancario o de seguros.

**Préstamos híbridos.** Se trata de una combinación de préstamos por parte de bancos y de clientes particulares del sector bancario. Esto permite a los bancos preservar mantener un mayor volumen de negocio sin incrementar considerablemente sus balances de cuentas, a la vez que satisface a sus clientes y sus coinversores.

**Knowmad.** Son los nuevos profesionales que consideran que sus conocimientos son su principal activo y que, por consiguiente, priman la libertad para gestionar trabajo y tiempo.

**Millennials.** Primera generación de nativos digitales, los nacidos entre 1980 y 2000, que compondrán el 75 % de la fuerza laboral en 2025. No suelen ir a la agencia bancaria.

**Multicanalidad.** Combinación eficiente de la usabilidad de los canales de la banca digital y presencial. El cliente es el foco del negocio.

**Neobancos.** Para operar no necesitan una licencia financiera: lo que hacen es desarrollar un *software* sobre la infraestructura de un banco ya existente.

**Medios de pago.** Como tendencia del comercio electrónico, la forma de pago por móvil más extendida en el mundo es el pago en TPV. En este ecosistema también se incluyen la opción PayPal y los operadores tecnológicos Samsung Pay, Apple Pay, etc. Los servicios de pagos de persona a persona (P2P) son una alternativa real para la población en países poco bancarizados. Hoy en día, las «apps» de la banca móvil son un hecho incontestable.

**RegTech.** Tecnologías innovadoras para facilitar el cumplimiento regulatorio reduciendo el coste y los recursos asignados a estas tareas. La regulación y supervisión digitales constituyen un reto del sector financiero (es necesario asegurar la igualdad de condiciones).

**STEM.** Es el acrónimo en inglés de los estudios de ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas. Las profesiones en alza están relacionadas con estas disciplinas y las habilidades digitales son un requisito indispensable en todos los sectores. La formación es, por lo tanto, una prioridad.

---