



Los nuevos sujetos del mercado financiero como consecuencia de la digitalización

Susana Aragón Tardón

Doctora en Derecho (España)

sujetos_financieros_digitales@hotmail.com | <https://orcid.org/0000-0002-2184-8321>

Este trabajo ha sido seleccionado para su publicación por: don José Ramón Navarro Miranda, doña Marlen Estévez Sanz, doña Esther de Félix Parrondo, don Ramón Fernández Aceytuno Sáenz de Santamaría, doña Esther Muñiz Espada y don Pedro Portellano Díez.

Extracto

Las nuevas tecnologías han afectado al sector de los servicios financieros. Así, han transformado la forma en que se prestan los «servicios financieros tradicionales», han dado lugar a la aparición de nuevos servicios de pago con un importante componente tecnológico y han propiciado la irrupción de nuevos sujetos en el mercado financiero.

El presente trabajo realiza un análisis de cómo ha sido dicha transformación y cómo las autoridades europeas han tratado de dar una respuesta satisfactoria a todas las cuestiones que han surgido.

En este sentido, se analizan detalladamente los nuevos sujetos intervinientes en el mercado financiero: terceros proveedores de índole tecnológica, plataformas digitales, grupos de actividades diversas, proveedores del servicio de iniciación de pagos o entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas.

Asimismo, se identifican los principales riesgos y oportunidades derivados del nuevo panorama financiero, incluidos sus efectos adversos.

Palabras clave: digitalización; proveedores de servicios tecnológicos; plataformas, *BigTechs*; PSIP; EPSIC; estabilidad financiera; inclusión financiera.

Recibido: 03-05-2023 / Aceptado: 08-09-2023 / Publicado: 03-09-2024

Cómo citar: Aragón Tardón, S. (2024). Los nuevos sujetos del mercado financiero como consecuencia de la digitalización. *CEFLegal. Revista Práctica de Derecho*, 283-284, 47-72. <https://doi.org/10.51302/cefllegal.2024.19035>



New actors of financial market as a result of digitalisation

Susana Aragón Tardón

This work has been selected for publication by: Mr. José Ramón Navarro Miranda, Mrs. Marlen Estévez Sanz, Mrs. Esther de Félix Parrondo, Mr. Ramón Fernández Aceytuno Sáenz de Santamaría, Mrs. Esther Muñiz Espada and Mr. Pedro Portellano Díez.

Abstract

New technologies have caused relevant effects in financial services sector. They have transformed the way by which «traditional financial services» are provided, they have given rise to the emergence of new payment services with an important technological aspect and new actors have broken into the financial market.

This paper analyses how this transformation has been and how European authorities has given a satisfactory answer to all the issues arised.

In this way, the new actors involved in the financial markets are analysed in detail: third-party technological services providers, digital platforms, mixed activities groups, payment initiation service providers or account information service providers.

Likewise, the main risks and opportunities which flow from the new financial landscape are identified, including its side effects.

Abstract: digitalization; third-party technical services providers; plataforms; BigTechs; PISP; AISP; financial stability; financial inclusion.

Received: 03-05-2023 / Accepted: 08-09-2023 / Published: 03-09-2024

Keywords: Aragón Tardón, S. (2024). Los nuevos sujetos del mercado financiero como consecuencia de la digitalización. *CEFLegal. Revista Práctica de Derecho*, 283-284, 47-72. <https://doi.org/10.51302/ceflegal.2024.19035>



Sumario

1. Introducción
 2. La respuesta de las autoridades a la digitalización de los servicios financieros
 3. De la delegación de funciones a la irrupción de las *BigTechs* en la prestación de servicios financieros
 - 3.1. La fragmentación de las cadenas de valor: los terceros proveedores de servicios tecnológicos
 - 3.2. Las plataformas digitales de diversos productos financieros
 - 3.3. Los grupos que combinan diferentes actividades (MAG)
 4. Nuevos servicios, nuevos sujetos: los proveedores del servicio de iniciación de pagos y las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas
 - 4.1. Los proveedores del servicio de iniciación de pagos (PSIP)
 - 4.2. Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas (EPSIC)
 5. Los riesgos y las oportunidades de la intervención de los nuevos sujetos. Los efectos adversos de la digitalización
 - 5.1. Oportunidades
 - 5.2. Riesgos
 - 5.3. Los efectos adversos de la digitalización. El pánico bancario en la era de la banca digital y el riesgo de exclusión financiera
 6. Conclusiones
- Referencias bibliográficas



1. Introducción

La evolución tecnológica ha generado –y genera– cambios relevantes en distintos ámbitos de nuestra vida cotidiana. En gran parte, la digitalización nos ha proporcionado nuevas herramientas, instrumentos, aplicaciones, etc. que facilitan nuestro día a día, pero también ha dado lugar a nuevos riesgos y necesidades.

El sector financiero no se muestra ajeno a esta digitalización. En este sentido, han sido varios los cambios que han experimentado los servicios financieros como consecuencia del fenómeno FinTech, entendido este como las tecnologías digitales aplicadas a los servicios financieros para transformar la forma en que se prestan o desarrollan nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos (Feyen *et al.*, 2020)¹.

Así, por ejemplo, las nuevas tecnologías han transformado la forma en que se prestan los «servicios financieros tradicionales»².

¹ En concreto, sobre las transformaciones de los servicios de pago, Aragón Tardón (2022).

² A los efectos de este trabajo se utilizará «servicios financieros» como equivalente a «servicios bancarios» conforme a la definición contenida en el artículo 2 apartado 1, párrafo 4.º de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, esto es, «aquellos que comprenden los servicios de caja, la captación de fondos reembolsables, especialmente depósitos, la concesión de crédito y préstamo, los servicios de pago y las demás actividades incluidas en el anexo de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito apartados 7 a 13». Consecuentemente, haremos principalmente referencia a la prestación de servicios de pago y otras actividades típicas bancarias.

Por ejemplo, antes, para realizar una transferencia (servicio de pago destinado a efectuar un abono en una cuenta de pago de un beneficiario mediante una operación de pago o una serie de operaciones de pago con cargo a una cuenta de pago de un ordenante por el proveedor de servicios de pago que mantiene la cuenta de pago del ordenante, y prestado sobre la base de las instrucciones dadas por el ordenante) era necesario acudir a una oficina física y rellenar el correspondiente formulario con los datos del beneficiario de la misma. Sin embargo, con la digitalización de los servicios financieros, es posible realizar dicha transferencia *online* o, incluso, a través de aplicaciones móviles, en los cuales el ordenante utiliza su portal de banca digital a efectos de autenticación y en él, a través de internet, introduce los datos del beneficiario sin necesidad de su presencia física en una oficina.

Igual sucede con el envío de dinero (servicio de pago que permite, bien recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que actúe por cuenta del beneficiario, o bien recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de este). Hace unos años, era necesario que el ordenante acudiera a una remesadora para que fuera enviado el importe deseado al beneficiario. Actualmente, ese importe puede transferirse a través de internet, sin necesidad de acudir físicamente a una oficina.

Así, podríamos referir otros múltiples ejemplos como los pagos móviles, los pagos con códigos QR, etc³.

Igualmente, podemos hacer referencia a otras funcionalidades que la digitalización ha introducido en la prestación de los servicios financieros, como, por ejemplo, la posibilidad de realizar comparaciones instantáneas entre distintos productos financieros, la recepción en línea de la información y documentación previa a la contratación de productos financieros, etc.

Además de todo lo anterior, la digitalización ha dado incluso lugar a la aparición de nuevos servicios, concretamente, dos nuevos servicios de pago: el servicio de iniciación de pagos (SIP) o el servicio de información sobre cuentas (SIC).

Como consecuencia de todo ello, las entidades reguladas puramente financieras también se han visto afectadas por esta digitalización, sin embargo, su relación con las nuevas tecnologías ha experimentado una evolución a lo largo del tiempo (Pacheco Rodríguez y Urbiola Ortún, 2020).

³ Vid. Carbó Valverde y Rodríguez Fernández (2016), Claros Fernández (2021), Conesa Lareo *et al.* (2018) y Ortiz Pizarro (2020).

Inicialmente, estas entidades, para resultar competitivas en el sector y poder prestar sus servicios en un entorno cada vez más digitalizado, se han visto en la necesidad de contar con un desarrollo tecnológico importante y, consecuentemente, han necesitado externalizar determinadas funciones en empresas tecnológicas.

Sin embargo, el panorama ha evolucionado y, actualmente, las grandes compañías tecnológicas no solo dan soporte a las entidades reguladas en determinadas funciones técnicas para la prestación de servicios bancarios, sino que son ellas mismas las que han comenzado a prestar una amplia variedad de servicios financieros, entre ellos, servicios bancarios. Consecuentemente, estas grandes compañías tecnológicas han comenzado a ser una competencia directa para las entidades financieras reguladas en la prestación de servicios financieros⁴.

La irrupción de estos nuevos actores en el mercado financiero genera importantes oportunidades, pero también conlleva riesgos que deben ser abordados para, entre otros aspectos, salvaguardar la estabilidad financiera, la protección del consumidor, la integridad del mercado, la competencia leal y la seguridad.

Consecuentemente, el presente trabajo tiene por objeto identificar cuáles son estos nuevos sujetos del mercado financiero y determinar los riesgos y oportunidades a los que se enfrenta el sector.

2. La respuesta de las autoridades a la digitalización de los servicios financieros

Las autoridades y, especialmente, los organismos reguladores y supervisores del sector financiero no son ajenos a las transformaciones que está experimentando el sector y han tratado de dar una respuesta satisfactoria.

Con el objetivo de que su respuesta satisficiera las necesidades de todas las partes intervinientes en la prestación de los servicios financieros, el 3 de abril de 2020, la Comisión Europea lanzó una consulta pública para recabar los puntos de vista de los Estados miembros, las *European supervisory authorities* (ESA)⁵, el Banco Central Europeo (BCE), la indus-

⁴ *Vid.*, sobre la competitividad entre las entidades financieras tradicionales y las entidades FinTech, CNMC, Estudio sobre el impacto en la competencia de las nuevas tecnologías en el sector financiero (Fintech) [E/CNMC/001/18], de 13 de septiembre de 2018. https://www.cnmc.es/sites/default/files/2173343_13.pdf

⁵ Las ESA del sector financiero son la European Banking Authority (EBA), para el sector bancario; la European Securities and Markets Authority (ESMA), para el sector del mercado de valores; y la European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), para el sector de seguros.

tria, consumidores y usuarios, expertos en tecnología, académicos y otros ciudadanos. El objetivo de esta consulta pública era determinar las políticas públicas que deberían adoptarse para impulsar el desarrollo de las finanzas digitales en la Unión Europea (UE) en las cuatro áreas identificadas como prioritarias en su nueva Estrategia de Finanzas Digitales⁶. Estas áreas son las siguientes:

1. Garantizar que el marco regulador de los servicios financieros de la UE es adecuado a la era digital.
2. Permitir que los consumidores y empresas aprovechen las oportunidades que ofrece el mercado único europeo para los servicios financieros digitales.
3. Promover un sector financiero basado en los datos para el beneficio de los consumidores y empresas de la UE.
4. Mejorar la resiliencia operativa del sistema financiero de la UE.

Como consecuencia de las respuestas obtenidas en esta consulta pública, la Comisión Europea fue consciente de que las empresas tecnológicas –pequeñas y grandes– se están introduciendo como nuevos sujetos prestadores de servicios financieros, tanto de forma directa como de forma indirecta. Así, en concreto, la Comisión Europea también pudo identificar tres nuevos sujetos prestadores de servicios financieros:

1. Los proveedores de servicios tecnológicos, que generan la fragmentación de las cadenas de valor.
2. Las plataformas digitales de diversos servicios financieros.
3. Los grupos que combinan diferentes actividades (MAG, por sus siglas del inglés *mixed activities groups*).

Por ello, el 24 de septiembre de 2020, la Comisión Europea publicó su Comunicación sobre una Estrategia de Finanzas Digitales para la UE⁷. Esta estrategia establecía las pretensiones de la Comisión Europea para los próximos cuatro años en la adaptación del marco regulatorio y supervisor para establecer un nuevo ecosistema financiero, en el que tuvieran cabida todos los sujetos intervinientes en el mercado, esto es, tanto las entidades financieras tradicionales y los proveedores de servicios tecnológicos como otros nuevos participantes que ofrecen servicios financieros.

⁶ https://finance.ec.europa.eu/regulation-and-supervision/consultations/2020-digital-finance-strategy_en

⁷ COM(2020)591. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:52020DC0591>

Con este objetivo, junto con la referida estrategia también se presentaron varias propuestas normativas relacionadas, cuya tramitación ha finalizado a día de hoy. Estas son el Reglamento del Régimen Piloto DLT⁸, el Reglamento DORA⁹, la Directiva ICT-DLT¹⁰ y el Reglamento MiCA¹¹.

En el referido contexto, el 2 de febrero de 2021, la Comisión Europea publicó un *Call for advice on digital finance* en el que solicita a las tres ESA su asesoramiento técnico en diferentes aspectos relacionados con las finanzas digitales, principalmente en materias regulatorias y supervisoras, para garantizar el *level playing field* entre todos los intervinientes del mercado financiero¹².

Las ESA remitieron su respuesta a la Comisión Europea el 31 de enero de 2022¹³. Las circunstancias de la vida facilitaron que, en dicha respuesta, las autoridades pudieran tomar como referencia el mercado financiero tras la expansión de la pandemia de la covid-19, en la que se aceleró la digitalización del sector financiero.

En dicha respuesta se analizaron los principales desarrollos y tendencias de mercado en relación con cada uno de los nuevos intervinientes del mercado, se identificaron los principales riesgos y oportunidades de su irrupción en la prestación de servicios financieros y se realizaron recomendaciones para garantizar una competencia leal entre todos los intervinientes del mercado, eliminando los obstáculos de entrada a los nuevos actores y so-

⁸ Reglamento (UE) 2022/858, de 30 de mayo de 2022, sobre un régimen piloto de infraestructuras del mercado basadas en la tecnología de registro descentralizado, publicado en el DOUE el pasado 2 de junio de 2022 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R0858&from=ES>).

⁹ Reglamento (UE) 2022/2554, de 14 de diciembre de 2022, sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero, publicado en el DOUE el pasado 27 de diciembre de 2022 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022R2554&from=ES>).

¹⁰ Directiva (UE) 2022/2556, de 14 de diciembre de 2022, por la que se modifican ciertas directivas en lo relativo a la resiliencia operativa, publicado en el DOUE el pasado 27 de diciembre de 2022 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32022L2556>).

¹¹ Reglamento (UE) 2023/1114 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 31 de mayo de 2023, relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1093/2010 y (UE) n.º 1095/2010 y las Directivas 2013/36/UE y (UE) 2019/1937, publicado en el DOUE el pasado 9 de junio de 2023 (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/PDF/?uri=CELEX:32023R1114>).

¹² Comisión Europea, *Request to EBA, EIOPA and ESMA for technical advice on Digital Advice and related issues*, 2 de febrero de 2021. https://commission.europa.eu/document/download/63e28c79-ae88-4d8e-885d-ad51acd37eb2_en?filename=210202-call-advice-esas-digital-finance_en.pdf&prefLang=es

¹³ ESA, *Joint European Supervisory Authority response to the European Commission's February 2021 Call for Advice on digital finance and related issues: regulation and supervision of more fragmented or non-integrated value chains, platforms and bundling of various financial services, and risks of groups combining different activities* [ESA 2022 01], 31 de enero de 2022. https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2022/1026595/ESA%202022%2001%20ESA%20Final%20Report%20on%20Digital%20Finance.pdf

metiendo a todos los intervinientes del mercado de los servicios financieros a las mismas normas (principio *same service, sames rules*).

Pasamos a analizar con detalle los principales aspectos de los nuevos sujetos prestadores de servicios financieros identificados por parte de las autoridades europeas.

3. De la delegación de funciones a la irrupción de las *BigTechs* en la prestación de servicios financieros

Como hemos apuntado con anterioridad, la relación de la tecnología y la prestación de servicios financieros ha experimentado una evolución a lo largo del tiempo, dando lugar a distintos sujetos intervinientes en el mercado.

3.1. La fragmentación de las cadenas de valor: los terceros proveedores de servicios tecnológicos

La delegación de funciones por parte de las entidades financieras en terceras entidades es un fenómeno que no está causado directamente por la digitalización. Las entidades financieras –bajo los requisitos establecidos normativamente– habitualmente han externalizado en terceras entidades financieras y no financieras la prestación de funciones operativas relacionadas con los servicios financieros¹⁴. Sin embargo, los avances tecnológicos y la digitalización sí que están aumentando el grado y la forma en la que las entidades financieras dependen de terceros dentro de la cadena de valor.

Como consecuencia de la digitalización, las entidades financieras optan por externalizar sus funciones en terceros proveedores de servicios tecnológicos (TSP, por sus siglas del inglés *technical service providers*). De esta manera, las entidades financieras pueden centrarse en la prestación de sus servicios tradicionales, delegando en terceras entidades especializadas los servicios en los que se requiere una importante innovación tecnológica (p. ej., servicios de almacenamiento de datos en la nube [*cloud outsourcing*], servicios de *software* de *client on-boarding*, identificación y categorización de clientes, etc.). Ello les aporta eficiencia y les permite participar en el mercado en mejores condiciones de competencia en comparación con las nuevas entidades tecnológicas que han irrumpido en la prestación de servicios financieros.

¹⁴ *Vid. ad. ex.* artículo 12 apartado 2 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago y su concordante artículo 16 del Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.

Estos modelos de negocio generan un riesgo de dependencia de las entidades financieras de estos terceros proveedores que pudiera, incluso, minorar la calidad del servicio o eludir responsabilidades. Además, al ser estos proveedores de servicios tecnológicos unos sujetos no regulados¹⁵, nada impide que puedan prestar servicios a múltiples entidades financieras. Ello incrementa el riesgo al convertirse en sistémico, ya que en caso de que se produzca una incidencia en uno de esos terceros proveedores de servicios de índole tecnológica, se amenazaría la estabilidad del sistema financiero en su conjunto¹⁶.

Como consecuencia de este incremento de los riesgos, las autoridades europeas han mostrado interés por estos terceros proveedores de servicios tecnológicos.

En este sentido, en el ámbito de los servicios de pago, el 20 de octubre de 2021, la Comisión Europea presentó un nuevo *call for advice* –esta vez, dirigido únicamente a la EBA (*European banking authority*)– solicitando su asesoramiento técnico sobre la revisión de la Directiva sobre servicios de pago en el mercado interior (PSD2)¹⁷, para lo que le planteaba una serie de cuestiones¹⁸. En concreto, la Comisión Europea planteaba a la EBA si consideraba que debería ampliarse el ámbito de aplicación de la PSD2 para incluir modelos de negocio o servicios específicos no incluidos dentro del alcance de la directiva, entre ellos, estos servicios prestados por los terceros proveedores de servicios tecnológicos, actualmente excluidos de la aplicación de la normativa de pagos en virtud del artículo 3 letra j) de la PSD2¹⁹.

¹⁵ Por ejemplo, el artículo 3 letra j) de la PSD2 –y, en su transposición a la normativa española, el artículo 4 letra j) del RD-ley 19/2018– excluyen del ámbito de aplicación de dicha normativa a «los servicios prestados por proveedores de servicios técnicos como soporte a la prestación de servicios de pago, sin que dichos proveedores lleguen a estar en ningún momento en posesión de los fondos que deban transferirse, incluidos el tratamiento y almacenamiento de datos, los servicios de confianza y de protección de la intimidad, la autenticación de datos y entidades, el suministro de tecnología de la información y el suministro de redes de comunicación, suministro y mantenimiento de terminales y dispositivos empleados para los servicios de pago, con exclusión de los servicios de iniciación de pagos y servicios de información sobre cuentas».

¹⁶ ESA, *Joint European Supervisory Authority response...*, *op. cit.*, pp. 15-19.

¹⁷ 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) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.

¹⁸ Comisión Europea, *Call for advice to the European Banking Authority (EBA) regarding the review of Directive (EU) 2015/2366 (PSD2)*, 20 de octubre de 2021. https://finance.ec.europa.eu/document/download/9d58f6ab-97cb-484e-a28d-f4f11951c7bd_en?filename=211018-payment-services-calls-advice-eba_en.pdf

¹⁹ El artículo 3 letra j) de la PSD2 dispone que dicha normativa no se aplicará a «los servicios prestados por proveedores de servicios técnicos como soporte a la prestación de servicios de pago, sin que dichos proveedores lleguen a estar en ningún momento en posesión de los fondos que deban transferirse, incluidos el tratamiento y almacenamiento de datos, los servicios de confianza y de protección

La EBA emitió su informe de respuesta el 23 de junio de 2022 dando respuesta a todas las cuestiones planteadas²⁰.

En este sentido, su opinión sobre estos terceros proveedores de servicios tecnológicos, fue que, incluirlos dentro del ámbito de aplicación de la PSD2, complicaría innecesariamente la directiva e introduciría unos requisitos desproporcionados para estos sujetos, sin perjuicio de ciertos requisitos específicos que se les podría imponer en casos concretos para garantizar el cumplimiento de la autenticación reforzada del cliente²¹.

Así, tomando en consideración las respuestas emitidas por la EBA al referido *call for advice* sobre la revisión de la PSD2, la Comisión Europea publicó el 28 de junio de 2023 el denominado «paquete de pagos», el cual se compone de una propuesta de directiva y una propuesta de reglamento.

Por lo que se refiere a la propuesta de directiva, generalmente conocida como propuesta de PSD3²², en su artículo 2 apartado 24, recoge una definición específica de estos terceros proveedores de servicios tecnológicos, bajo la denominación de «proveedores de servicios técnicos». En este sentido, el referido artículo los define de la siguiente manera:

«Proveedor de servicios técnicos»: un proveedor de servicios que, sin ser servicios de pago, son necesarios para dar soporte a la prestación de servicios de pago, sin llegar a estar el proveedor de servicios técnicos en ningún momento en posesión de los fondos que deban transferirse.

de la intimidad, la autenticación de datos y entidades, el suministro de tecnología de la información y redes de comunicación y el suministro y mantenimiento de terminales y dispositivos empleados para los servicios de pago, con exclusión de los servicios de iniciación de pagos y servicios de información sobre cuentas».

En este sentido, la pregunta concreta planteada en el referido *Call for advice* sobre la revisión de la PSD2 fue: «*Should specific business models or services that are currently not in the scope of the Directive be included? Please include in the assessment in particular new service providers (e.g. «white label»-business models), payment instruments with limited purposes, and services provided by «technical service providers» (such as «gateways» or intermediaries in the payment chain)*».

²⁰ EBA, *Response to the Commission Call for Advice on the review of the Payment Services Directive* [EBA/REP/2022/14], 22 de junio de 2022. [https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/document_library/Publications/Opinions/2022/Opinion%20od%20PSD2%20review%20\(EBA-Op-2022-06\)/1036016/EBA's%20response%20to%20the%20Call%20for%20advice%20on%20the%20review%20of%20PSD2.pdf](https://www.eba.europa.eu/sites/default/files/document_library/Publications/Opinions/2022/Opinion%20od%20PSD2%20review%20(EBA-Op-2022-06)/1036016/EBA's%20response%20to%20the%20Call%20for%20advice%20on%20the%20review%20of%20PSD2.pdf)

²¹ EBA, *Response to the Commission...*, *op. cit.*, pp. 23-25.

²² Propuesta de Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo relativa a los servicios de pago y los servicios de dinero electrónico en el mercado interior y por la que se modifica la Directiva 98/26/CE y se derogan las Directivas (UE) 2015/2366 y 2009/110/CE. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:e09b163c-1687-11ee-806b-01aa75ed71a1.0007.02/DOC_1&format=PDF

Asimismo, en consonancia con los principios de mejora de la legislación, la propuesta de PSD3 contiene una cláusula de revisión –en el artículo 43– en relación con el ámbito de aplicación de la directiva, que hace referencia a estos proveedores de servicios técnicos. En virtud de esta cláusula de revisión, transcurrido un plazo razonable de aplicación, establecido en la propia norma, la Comisión Europea deberá presentar un informe de revisión sobre dicho ámbito de aplicación que considere su posible ampliación a estos proveedores de servicios técnicos.

Por su parte, la exclusión de la normativa de servicios de pago a los servicios prestados por proveedores de servicios técnicos se traslada a la propuesta de Reglamento sobre servicios de pago (PSR)²³, concretamente, a su artículo 2.2 letra i).

En línea con esta exclusión, el considerando 17 de la propuesta de reglamento dispone:

(17) Los servicios técnicos no constituyen servicios de pago pues los proveedores de servicios técnicos no están en ningún momento en posesión de los fondos que deben transferirse. Por lo tanto, deben quedar excluidos de la definición de servicios de pago. No obstante, estos servicios deben estar sujetos a determinados requisitos, como los relativos a la responsabilidad por no apoyar la aplicación de la autenticación reforzada de cliente, o el requisito de celebrar acuerdos de externalización con proveedores de servicios de pago en caso de que los proveedores de servicios técnicos se encarguen de proporcionar y verificar los elementos de la autenticación reforzada de cliente. Además, cuando los servicios de pago se ofrezcan conjuntamente con servicios técnicos, deben establecerse requisitos que regulen las penalizaciones por resolución de contratos marco.

Actualmente, estas propuestas de PSD3 y de PSR se encuentran en tramitación y hasta la aprobación de los textos definitivos no sabremos el trato final que se otorgará a estos proveedores de servicios técnicos en el ámbito de los servicios de pago. Sin embargo, todo apunta a que, al menos por el momento, los servicios prestados por estos no tendrán la consideración de servicios de pago y, por tanto, continuarán siendo entidades que no requerirán una autorización específica²⁴.

²³ Propuesta de Reglamento del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los servicios de pago en el mercado interior y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 1093/2010. https://eur-lex.europa.eu/resource.html?uri=cellar:04cc5bd5-196f-11ee-806b-01aa75ed71a1.0003.02/DOC_1&format=PDF

²⁴ Ello no obsta para que estos proveedores de servicios técnicos deban cumplir con ciertas obligaciones, entre otras, las establecidas en el Reglamento DORA, en virtud del artículo 4 del Real Decreto-ley 8/2023, de 27 de diciembre, por el que se adoptan medidas para afrontar las consecuencias económicas y sociales derivadas de los conflictos en Ucrania y Oriente Próximo, así como para paliar los efectos de la sequía y del propio artículo 2 letra u) del Reglamento DORA.

3.2. Las plataformas digitales de diversos productos financieros

Las plataformas digitales son unos operadores jurídicos de gran importancia en la sociedad actual. En general, podemos encontrarnos plataformas digitales destinadas a desarrollar distintas actividades como foros de opinión, redes sociales, *marketplaces*, plataformas de *streaming*, etc²⁵.

En el ámbito de la digitalización de los servicios financieros, las plataformas digitales que han adquirido un papel relevante son aquellas en las que se distribuyen productos y servicios financieros y, en ocasiones, incluso hasta productos y servicios no financieros por parte de distintos proveedores.

Una de las principales ventajas de estas plataformas, que genera su amplia aceptación en el mercado, es la facilidad que otorgan para los usuarios, ya que concentran todo lo que buscan en un mismo punto de acceso, permitiéndoles analizar –e, incluso, comparar– una amplia gama de productos y servicios²⁶.

Así, el análisis realizado por las ESA –y, especialmente, por la EBA– se basó en el «Informe de la EBA sobre el uso de plataformas digitales en el sector bancario y de pagos de la UE»²⁷, el cual identifica cuatro tipos de plataformas digitales de productos financieros:

- a) Comparadores.
- b) Instituciones financieras +.
- c) Plataformas con servicios financieros como secundarios.
- d) Ecosistemas digitales.

Pasamos a analizar cada una de ellas.

a) Comparadores

Los «comparadores» son plataformas digitales que permiten a los clientes comparar un tipo específico de producto o servicio financiero, o varios productos y servicios financieros, proporcionados por diferentes entidades financieras²⁸.

²⁵ Sobre las plataformas digitales, en general, *vid.* Cuenca Casas (2020) y Martínez Nadal (2022). Sobre las plataformas digitales en el ámbito financiero, en particular, *vid.* Gorjón Rivas (2020).

²⁶ ESA, *Joint European Supervisory Authority response...*, *op. cit.*, pp. 19-27.

²⁷ EBA, *Report on the use of Digital Platforms in the EU banking and payments sector* [EBA/REP/2021/26], septiembre 2021. https://www.eba.europa.eu/sites/default/documents/files/document_library/Publications/Reports/2021/1019865/EBA%20Digital%20platforms%20report%20-%20210921.pdf

²⁸ EBA, *Report on the use...*, *op. cit.*, pp. 19-21.

Estos comparadores, cuando el cliente desee adquirir o contratar el producto o servicios, pueden redirigirle al sitio web de la entidad financiera («comparadores solo de comparación») o actuar como intermediario financiero directo entre el cliente y la entidad financiera, actuando como un conducto para la transferencia de fondos del cliente a la entidad («comparador extra»). En el primero de los casos, no resulta necesario que la plataforma sea una entidad regulada, pero, en el segundo, la plataforma sí que debe estar registrada o autorizada para la prestación del servicio que corresponda.

Los comparadores suelen cobrar tarifas a las entidades financieras por exhibir sus productos y servicios o recibir una comisión si un cliente decide celebrar un contrato por el producto o servicio financiero comparado en su plataforma. Sin embargo, por lo general, estas plataformas no cobran ninguna tarifa a los usuarios.

Ejemplos de esta tipología de plataformas digitales son los comparadores de depósitos, comparadores de hipotecas, comparadores de préstamos, etc.

b) Instituciones financieras +

Nos referimos a determinadas plataformas digitales como «instituciones financieras +» cuando son operadas por entidades financieras que permiten a terceros (y, potencialmente, a la propia entidad financiera) comercializar o distribuir productos y servicios a los clientes que utilizan las plataformas. Los terceros que comercializan o distribuyen sus productos y servicios pueden ser entidades financieras u otras firmas²⁹.

Al igual que en el caso de los comparadores, hay dos posibilidades: que la plataforma intermedie en la transmisión de fondos del cliente al tercero o que el cliente reciba información sobre el producto o servicio del tercero a través de la plataforma, pero tenga que acudir directamente al tercero para contratar el producto o servicio.

Para financiarse, la entidad financiera suele recibir una tarifa de los terceros que ofrecen sus productos y servicios, pero también puede hacerlo de manera gratuita, fidelizar al cliente o mejorarle la experiencia.

Ejemplos típicos de estas plataformas son aquellas páginas web de entidades financieras que ofrecen la posibilidad de adquirir otros productos como coches, aparatos tecnológicos, etc³⁰.

²⁹ EBA, *Report on the use...*, *op. cit.*, pp. 21-22.

³⁰ Para estos ejemplos en detalle, *vid.* Carbó Valverde y Rodríguez Fernández (2023). <https://ecosfron.org/wp-content/uploads/2023/03/Dossieres-EsF-49-Desafios-de-la-digitalizacion-del-sistema-financiero.pdf>

c) Plataformas con servicios financieros como secundarios

Denominamos «plataformas con servicios financieros como secundarios» a aquellas plataformas que, estando operadas por entidades no financieras, permiten a sus clientes acceder a servicios financieros ofrecidos por entidades reguladas. En ocasiones, dependiendo del concreto modelo de negocio que se desarrolle, puede requerirse que la plataforma digital esté autorizada para la prestación de ciertos servicios³¹.

Al igual que en el caso de las instituciones financieras +, la plataforma puede cobrar una tarifa, en este caso, a las entidades financieras, o prestar el servicio de manera gratuita para mejorar la experiencia del cliente o fidelizarle.

Como ejemplos de esta modalidad de plataforma digital nos encontramos a las plataformas de reserva de viajes que se vinculan a establecimientos de cambio de moneda, plataformas de *e-commerce*, en general, donde se comercializan productos de financiación, seguros, etc.

d) Ecosistemas digitales

Nos referimos a «ecosistemas digitales» cuando las plataformas sirven como *marketplaces* que permiten a un gran número de entidades financieras y no financieras comercializar sus productos y servicios a los clientes³².

A priori podrían parecer semejantes a la tipología anterior, esto es, a las plataformas con servicios financieros como secundarios. Sin embargo, estas difieren de ellas ya que, en este caso, los servicios o productos financieros no se distribuyen como servicios complementarios, sino que se ofrecen como parte de una amplia gama de productos y servicios disponibles en la plataforma.

Un ejemplo de este tipo de plataforma podemos encontrarlo en las empresas tecnológicas.

3.3. Los grupos que combinan diferentes actividades (MAG)

Denominamos MAG a los grupos de empresas (una empresa matriz con sus filiales) que prestan servicios tanto financieros como no financieros (a estos efectos, hemos de

³¹ EBA, *Report on the use...*, *op. cit.*, p. 23.

³² EBA, *Report on the use...*, *op. cit.*, pp. 23-24.

tener en cuenta aquellas empresas cuyos servicios no financieros son servicios basados en tecnología³³.

El caso más representativo de estos nuevos sujetos son las *BigTechs*, entendiendo como tales a las grandes empresas de tecnología con extensas redes de clientes, que tienen presencia en el negocio de las redes sociales, las búsquedas en línea, *software*, *e-commerce* minorista y telecomunicaciones, entre otros³⁴.

Así, grupos dedicados al *hardware* y componentes tecnológicos, como Apple, al comercio electrónico, como Amazon o Alibaba, o a las búsquedas por internet, como Google, son claros ejemplos de MAG, al ser importantes grupos de índole tecnológica con empresas del grupo que prestan servicios financieros³⁵.

4. Nuevos servicios, nuevos sujetos: los proveedores del servicio de iniciación de pagos y las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas

Como venimos apuntando, uno de los principales efectos del desarrollo tecnológico en el ámbito de los servicios financieros ha sido la transformación de la forma en que se prestan los «servicios financieros tradicionales». Pero, la digitalización no se ha quedado solo ahí, sino que ha ido más allá, dando lugar a la aparición de dos nuevos servicios de pago con un importante componente tecnológico –el servicio de iniciación de pagos (SIP) y el servicio de información sobre cuentas (SIC)–, los cuales se venían prestando en ausencia de una regulación específica y sin estar necesariamente supervisados por una autoridad competente³⁶.

La PSD2 y, en su transposición al ordenamiento jurídico español, el Real Decreto-ley 19/2018, regulan, por primera vez, el régimen aplicable a la prestación de estos servicios con el fin de proporcionar a los usuarios una protección adecuada de sus pagos y de los datos de sus cuentas, así como proporcionar seguridad jurídica.

En este sentido, también se incorporan al perímetro regulatorio dos nuevas modalidades de entidades prestadoras de servicios de pago, concretamente, las entidades dedica-

³³ ESA, *Joint European Supervisory Authority response...*, *op. cit.*, pp. 27-32.

³⁴ FSB, *BigTech Firms in Finance in Emerging Market and Developing Economies. Market developments and potential financial stability implications*, 2020; Carstens *et al.* (2021); Spek y Phijffer, y Gorjón Rivas (2021).

³⁵ Apple Distribution International Ltd., Amazon Payments Europe, SCA, Alipay (Europe) Limited, SA y Google Payment Ireland Limited.

³⁶ *Vid.* sobre estos nuevos servicios de pago Aragón Tardón (2021).

das a la prestación de estos nuevos servicios, estableciendo normativamente su régimen de autorización o registro. Estas entidades son los proveedores del servicio de iniciación de pagos (PSIP, o PISP por sus siglas del inglés *payment initiation service provider*) y las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas (PSIC, o AISP por sus siglas del inglés *account information service provider*)³⁷. Con carácter general, a estos prestadores de servicios de pago se les conoce como terceras partes proveedoras de servicios de pago (TPP, *third party providers*).

Pasamos a analizar cada uno de estos servicios para determinar las oportunidades que generan para el mercado de los servicios financieros la irrupción de estos nuevos sujetos.

4.1. Los proveedores del servicio de iniciación de pagos (PSIP)

El artículo 3.31 del Real Decreto-ley 19/2018 –en línea con el artículo 4.18 de la PSD2–, define a los PSIP de la siguiente manera: «El proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional las actividades a que se refiere el artículo 1.2 g)».

Las actividades recogidas en el artículo 1.2 g) del Real Decreto-ley 19/2018 son el SIP, que, conforme al artículo 3.39 del mismo texto legal (y al artículo 4.15 de la PSD2), se define así: «Servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago».

Como hemos apuntado, este servicio y, por tanto, la función de los PSIP, es especialmente relevante en el ámbito de los pagos por internet y del comercio electrónico, ya que permite al consumidor realizar transferencias *online* y, a su vez, dar al beneficiario (*merchant*) la seguridad de que el pago se ha iniciado para agilizar el envío de los bienes³⁸.

Así, los PSIP, aparte de ofrecer una solución de bajo coste para ambas partes de la transacción, también permiten que aquellos consumidores que no posean tarjetas de pago también puedan realizar compras *online*, simplemente con tener una cuenta de pago *online*.

Los PSIP resultan muy relevantes en países de nuestro entorno, pues, por ejemplo, en los Países Bajos, un 55 % de los pagos por internet se realizan a través del servicio de iniciación de pagos³⁹.

³⁷ Vid. sobre estos nuevos intervinientes en el mercado de servicios de pago Alonso Ledesma (2018, pp. 2 y ss.)

³⁸ Considerando 27 PSD2.

³⁹ FAQ 21, *Payment Services Directive: Frequently Asked Questions*, Comisión Europea (https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/fr/MEMO_15_5793).

En España, estos proveedores están comenzando a adquirir importancia en el ámbito del comercio *online*. Debido a los avances tecnológicos y a la competencia existente entre las distintas entidades, los PSIP están mejorando la experiencia del usuario, permitiendo que este servicio también se pueda utilizar para pagar en el comercio físico mediante la iniciación de transferencias que podrían ser ordenadas a través del iniciador de pagos utilizando, por ejemplo, códigos QR⁴⁰.

4.2. Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas (EPSIC)

El artículo 3.30 del Real Decreto-ley 19/2018 –en línea con el artículo 4.19 de la PSD2– define a las EPSIC de la siguiente manera: «Persona física o jurídica que se haya registrado para ejercer a título profesional únicamente las actividades a que se refiere el artículo 1.2 h), en los términos previstos en el artículo 15 y que ostenta la condición de proveedor de servicios de pago».

Las actividades recogidas en el artículo 1.2 h) del Real Decreto-ley 19/2018 son el servicio de información sobre cuentas que, conforme al artículo 3.38 del mismo texto legal (y al artículo 4.16 de la PSD2), se define así: «Servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago».

Las EPSIC permiten al usuario del servicio de pago tener en todo momento una visión global e inmediata de su situación financiera, al proporcionarle información agregada sobre una o varias cuentas de pago mantenidas en otro u otros proveedores de servicios de pago. Es, en esencia, un servicio complementario que mejora la experiencia del usuario de los servicios de pago⁴¹.

No obstante lo anterior, una vez más, la evolución tecnológica ha permitido que los modelos de negocio de las EPSIC hayan evolucionado para mejorar la experiencia del cliente. En este sentido, es frecuente que, en algunos modelos de negocio, la información obtenida en la prestación del servicio no se facilita directamente al usuario (titular de las cuentas), sino que, con el consentimiento de este, dicha información es facilitada a sujeto ajeno a la relación del servicio, generalmente, para prestar al usuario servicios adicionales a los servi-

⁴⁰ Banco de España, *Memoria de Supervisión 2020*, p. 99. Según se recoge en la Memoria de Supervisión 2022, «a lo largo de 2022 se observó una evolución en el modo en el que las entidades de pago y de dinero electrónico prestan sus servicios, como la puesta a disposición del usuario del servicio de iniciación de pagos en el punto de venta físico», pp. 30 y 94.

⁴¹ Considerando 28 PSD2.

cios de pago (servicios de financiación, *scoring*, *marketplaces* de productos financieros, ofertas personalizadas, servicios comerciales, etc.)⁴².

A estos nuevos modelos de negocio hace referencia la propuesta de Reglamento sobre servicios de pago referida con anterioridad, concretamente, en su considerando 26, el cual se centra en el conocimiento por parte del usuario del servicio de pago de quién accede a sus datos, por qué motivo y con qué finalidad. En concreto, este considerando dispone:

(26) La revisión de la Comisión puso de relieve que los proveedores autorizados de servicios de información sobre cuentas, a veces, facilitan datos sobre cuentas de pago que han agregado no al consumidor del que han recibido permiso para acceder y agregar dichos datos, sino a otra parte, para permitirle prestar otros servicios al consumidor utilizando estos datos. Existen, sin embargo, opiniones divergentes sobre si esta actividad entra dentro del servicio regulado de información sobre cuentas. La Comisión considera que esta evolución de la «licencia como servicio» de modelo de negocio de «banca abierta» puede ser una fuente de servicios innovadores basados en datos, en beneficio último de los usuarios finales. De hecho, este modelo de negocio permite a los usuarios finales dar acceso a los datos sobre sus cuentas de pago para recibir otros servicios distintos de los servicios de pago, como servicios de préstamo, contabilidad y evaluación de la solvencia. No obstante, es esencial que los usuarios de servicios de pago sepan con precisión quién accede a los datos sobre su cuenta de pago, por qué motivo y con qué finalidad. Los usuarios de servicios de pago deben tener pleno conocimiento de la transmisión de sus datos a otra empresa y autorizar dicha transmisión. Este nuevo modelo de negocio basado en la banca abierta requiere una modificación de la definición de servicios de información sobre cuentas, a fin de aclarar que la información agregada por el proveedor autorizado de servicios de información sobre cuentas puede transmitirse a un tercero para que este pueda prestar otro servicio al usuario final, con el permiso de este. Para ofrecer a los consumidores una protección adecuada de los datos sobre sus cuentas de pago, así como seguridad jurídica en cuanto a la situación de las entidades que acceden a sus datos, el servicio de agregación de datos de las cuentas de pago siempre debe ser prestado por una entidad regulada sobre la base de una licencia, incluso cuando los datos se transmitan en última instancia a otro proveedor de servicios.

5. Los riesgos y las oportunidades de la intervención de los nuevos sujetos. Los efectos adversos de la digitalización

La digitalización de los servicios financieros y, en consecuencia, la irrupción de nuevos sujetos en el mercado financiero, genera importantes oportunidades, pero también genera una serie de riesgos.

⁴² Banco de España, *Memoria de Supervisión 2020*, p. 99.

5.1. Oportunidades

La diversificación de sujetos en el mercado financiero genera importantes oportunidades.

Una de las principales es la mejora de la eficiencia. Bien mediante la externalización de determinadas funciones en terceros proveedores de servicios tecnológicos por parte de las entidades reguladas o bien mediante las sinergias propias de las compañías tecnológicas prestando servicios financieros, se genera un ahorro de costes, ahorro de tiempo y un aumento de la especialización.

Asimismo, como consecuencia de la digitalización, los proveedores de servicios financieros –y, especialmente, los nuevos sujetos del mercado financiero– son capaces de perfilar a los clientes, debido a la amplia gama de clientes que poseen. Ello les permite adaptar su oferta comercial a las necesidades de los clientes, personalizando los bienes y servicios financieros que les ofrecen. Igualmente, ofrecen al cliente experiencias «todo en uno», al ofrecerle, junto con los servicios financieros, otros servicios de índole no financiera. Ello genera importantes economías de escala. Esta adaptabilidad de los bienes y servicios al cliente al que se dirigen mejora notablemente la experiencia cliente de los usuarios de los servicios financieros.

Asimismo, la digitalización de los servicios financieros permite la prestación de servicios financieros a clientes previamente no bancarizados, es decir, generan inclusión financiera. Actualmente, hay varios modelos de negocio destinados a este fin, como, por ejemplo, plataformas móviles que permiten realizar pagos a personas que no disponen de cuenta bancaria (Barruetaña, 2020, p. 4; Hernández López *et al.*, 2022, pp. 133-151). En este sentido, conviene recordar lo ya apuntado en relación con los PISP, que ofrecen una solución de bajo coste y permiten que aquellos usuarios que, por el motivo que fuere, no posean tarjetas de pago también puedan realizar compras *online*, simplemente con ser titulares de una cuenta de pago *online*.

5.2. Riesgos

El principal riesgo derivado de la digitalización, y en concreto de la irrupción de los nuevos sujetos en el mercado financiero, es el riesgo para la estabilidad financiera.

Ello se deriva, principalmente, de dos circunstancias. Por un lado, los nuevos sujetos, generalmente, prestan –junto con los servicios de financieros– otros servicios no regulados ni supervisados⁴³. Por otro lado, es frecuente que un mismo tercero proveedor de servicios

⁴³ *Vid.*, sobre los efectos de las *BigTechs* en la estabilidad financiera, Padilla (2020) y Marimón Durá (2022).

tecnológicos preste servicios externalizados para varias entidades financieras. Consecuentemente, el nivel de concentración, interconexión y dependencia es elevado, por lo que, en caso de que exista un incidente, este podría afectar a la estabilidad financiera.

También hemos de tener en cuenta que, en ocasiones, algunas de estas nuevas entidades queden fuera del perímetro regulatorio y supervisor, debido a la diferente sujeción a la normativa por parte de las entidades financieras «tradicionales» y los nuevos intervinientes en el mercado, especialmente los MAG. Sin embargo, estos nuevos sujetos no deben estar ni en ventaja ni en desventaja frente a las «entidades financieras tradicionales», es decir, debe garantizarse un *level playing field* para todos los intervinientes del mercado.

Así, al margen de lo anterior, la prestación de los servicios financieros en un entorno digital conlleva que surjan las amenazas propias del mismo, esto es, incidentes de seguridad, ciberataques, suplantaciones de identidad, fraudes, privacidad, etc. Consecuentemente, deben establecerse las herramientas necesarias para proteger al cliente frente a estas amenazas, lo cual resulta esencial para el buen funcionamiento del sistema financiero. Asimismo, como consecuencia de las características propias de estos nuevos sujetos, se produce un incremento de las ventas cruzadas de diferentes tipos de productos, por lo que resulta necesario proteger al cliente, determinando las responsabilidades de cada parte implicada.

El regulador no resulta ajeno a esta nueva tendencia ni a los riesgos y oportunidades generados por esta digitalización (Tapia Hermida, 2018, pp. 1 y ss.; Blanco Sánchez, 2018, pp. 379-392).

5.3. Los efectos adversos de la digitalización. El pánico bancario en la era de la banca digital y el riesgo de exclusión financiera

Las oportunidades generadas por la digitalización y la irrupción de estos nuevos sujetos en el mercado financiero son innegables. Sin embargo, en determinadas circunstancias, estas oportunidades pueden generar unos efectos adversos e indeseados.

Así, un claro ejemplo lo encontramos en la crisis del Silicon Valley Bank⁴⁴ de marzo de 2023.

⁴⁴ Sobre este acontecimiento, consultar:

https://www.lemonde.fr/en/opinion/article/2023/04/25/the-first-banking-panic-of-the-twitter-era-materialized-as-the-silicon-valley-bank-collapsed_6024126_23.html

Aunque esta entidad tenía inversiones de alto riesgo en empresas tecnológicas, *startups*, etc., esa no fue la causa de su caída. Su caída fue –como en otras muchas crisis bancarias– consecuencia de una crisis de pánico bancario. Sin embargo, la singularidad de este pánico bancario –que propició una caída estrepitosa de la entidad– es que fue la primera que se produjo en la era de la banca digital. Consecuentemente, en esta ocasión, la mejora de la eficiencia generada por la digitalización y que permite operar de manera prácticamente instantánea y sin horarios, en lugar de ser una oportunidad, generó un efecto adverso. Los clientes de la entidad no tenían necesidad de acudir físicamente a las oficinas a retirar los depósitos, sino que podían retirar todos sus fondos a distancia y de manera inmediata. Ello generó que se retiraran depósitos a un ritmo de 42.000 millones de dólares en depósitos en 10 horas.

Otro claro ejemplo de estos efectos secundarios indeseados de la digitalización de los servicios financieros lo encontramos en relación con la posibilidad de que ciertos colectivos se queden excluidos de la prestación de servicios financieros, debido a la falta de universalidad de las nuevas tecnologías o a la existencia de una brecha digital por edad, recursos, lugar de residencia, etc. (Barruetaña, 2020, pp. 7-8). Consecuentemente, ciertos colectivos previamente bancarizados, pero no adaptados al entorno digital como consecuencia de la carencia de los medios o de las competencias necesarias, quedarían fuera de los servicios financieros, al no poder ser usuarios en un entorno digitalizado.

Ni las entidades financieras ni las autoridades regulatorias y supervisoras se encuentran ajenas a esta circunstancia. Así, por ejemplo, las patronales de las entidades de crédito (AEB, CECA y UNACC) suscribieron el pasado 21 de febrero de 2022 el Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca⁴⁵. Con la firma de este documento, las entidades de crédito se comprometen a mejorar el servicio prestado a los colectivos más vulnerables. Así, por ejemplo, se amplían los horarios de atención presencial en las oficinas de las entidades financieras, se habilitan números de teléfono especia-

<https://www.rand.org/blog/2023/03/financial-panic-in-the-age-of-digital-banking-social.html>

<https://www.businessinsider.es/silicon-valley-bank-primer-panico-bancario-era-redes-sociales-1214678>

⁴⁵ <https://s1.aebanca.es/wp-content/uploads/2021/07/protocolo-estrategico-para-reforzar-el-compromiso-social-y-sostenible-de-la-banca.pdf>

Sobre la firma de este acuerdo, el entonces gobernador del Banco de España, Pablo Hernández de Cos, afirmó: «Lo que [la digitalización] con una perspectiva de medio plazo presenta grandes beneficios para la sociedad en su conjunto, sin embargo, para determinados colectivos de ciudadanos genera costes, frustración, incomodidad, o incluso exclusión, derivados de la dificultad o de la imposibilidad de adaptación a esas transformaciones [...]. El Protocolo ofrece respuestas concretas para aquellas personas que con menores competencias digitales o con dificultades de acceso a estos nuevos canales requieren de más apoyo y acompañamiento en esta transición digital». <https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/SalaPrensa/IntervencionesPublicas/Gobernador/Arc/Fic/hdc210222-2.pdf>

les para prestarles asistencia o, incluso, se adoptan medidas para cubrir las necesidades financieras en las zonas rurales.

6. Conclusiones

La digitalización es la causa principal de los cambios a los que se ha enfrentado el sector financiero en los últimos años.

La incorporación de las nuevas tecnologías a la prestación de los servicios financieros ha generado importantes transformaciones en el sector, no solo en la forma en que se prestan los servicios, sino que también ha dado lugar a nuevos servicios e, incluso, ha incorporado nuevos sujetos intervinientes en el sector financiero.

Las entidades financieras tradicionales, para seguir resultando competitivas en la prestación de sus servicios, han de recurrir a terceras entidades de índole tecnológica para externalizar ciertas funciones. Ello aporta innovación y especialización a los servicios financieros, pero genera una fragmentación de las cadenas de valor. Asimismo, una excesiva dependencia de las entidades financieras de estos proveedores de servicios técnicos puede poner en riesgo la estabilidad financiera.

Igualmente, en los últimos tiempos, y como consecuencia de la digitalización, han proliferado las plataformas digitales en las que se ofrecen diversos productos –financieros y no financieros– a los usuarios. En este sentido, podemos encontrar plataformas de comparación de productos financieros, plataformas de entidades financieras en las que se ofrecen servicios de otras entidades, plataformas de servicios no financieros que permiten a los usuarios contratar ciertos productos financieros ligados a esos, o las plataformas en las que se ofrecen productos, tanto financieros como no financieros, por parte de distintas empresas y entidades. Estos sujetos mejoran la experiencia de los clientes, al ahorrarles tiempo, pero también debe prestarse una especial atención a su protección, debido a la posibilidad de ventas cruzadas de productos.

Adicionalmente, podemos hacer referencia a las *BigTechs* como sujetos que cada vez están adquiriendo mayor relevancia en el mercado de los servicios financieros. El principal riesgo derivado de la intervención de estos sujetos en el mercado es la amenaza que suponen para la estabilidad financiera, en la medida en que junto a las actividades reguladas, estas entidades también prestan otras actividades no reguladas.

Al margen de lo anterior, la PSD2 incorporó al perímetro regulatorio dos nuevos proveedores de servicios de pago: los proveedores del servicio de iniciación de pagos y los proveedores del servicio de información sobre cuentas. Estos nuevos sujetos, por un lado, permiten que ciertos consumidores que no posean tarjetas de pago puedan realizar com-

pras *online* y, por otro lado, mejoran la experiencia del cliente, al proporcionarle información agregada sobre sus cuentas de pago.

En este contexto, son muchas las oportunidades y riesgos que emergen de este nuevo panorama de los servicios financieros. Consecuentemente, los reguladores y supervisores del sector financiero han de prestar atención al fenómeno de la digitalización del sector financiero, mitigando sus riesgos, aprovechando sus oportunidades y evitando que estas, en lugar de mejorar la prestación de los servicios, generen efectos contrarios a los deseados.

No obstante, la constante evolución tecnológica seguirá generando importantes retos y oportunidades en el sector, a los que se debe estar atento para mejorar el sector financiero.

Referencias bibliográficas

- Alonso Ledesma, C. (2018). Los nuevos proveedores de servicios de pagos: una primera aproximación a la segunda Directiva de Servicios de Pagos. *Revista General de Derecho de los Sectores Regulados*, 1.
- Aragón Tardón, S. (2021). Dos nuevos servicios de pago gracias a las TIC: el Servicio de Iniciación de Pagos (SIC) y el Servicio de Información sobre Cuentas. En *Anuario Jurídico Secciones del ICAM 2022* (pp. 365-374). Sepin.
- Aragón Tardón, S. (2022). La «revolución digital» en el ámbito de los servicios de pago: Necesidades, oportunidades y retos. En Alvarado Herrera y Madrid Parra (Dir.), *Derecho digital y nuevas tecnologías* (pp. 749-770). Aranzadi-Thomson Reuters.
- Barruetaña, E. (2020). La influencia de las nuevas tecnologías en la inclusión financiera. *Artículos Analíticos. Boletín Económico*, 1. Banco de España. <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/10527/1/be2001-art5.pdf>
- Blanco Sánchez, M. J. (2018). Digitalización del sector financiero y sus consecuencias. Especial referencia a las Fintech. En M. J. Blanco Sánchez y A. Madrid Parra (Coords.), *Derecho mercantil y tecnología* (pp. 379-392). Aranzadi-Thomson Reuters.
- Carbó Valverde, S. y Rodríguez Fernández, F. (2023). Digitalización y competencia financiera: el papel de las Fintech. *Dossieres EsF*, 49 (Ejemplar dedicado a *Desafíos de la digitalización del sistema financiero*) 17-21. <https://ecosfron.org/wp-content/uploads/2023/03/Dossieres-EsF-49-Desafios-de-la-digitalizacion-del-sistema-financiero.pdf>
- Carbó Valverde, S. y Rodríguez Fernández, F. (Coords.). (2016). Transformación digital

- en los medios de pago. *Papeles de Economía Española*, 149.
- Carstens, A., Claessens, S., Restoy, F. y Song Shin, H. (2021). Regulating big techs in finance. *BIS Bulletin*, 45. <https://www.bis.org/publ/bisbull45.pdf>
- Claros Fernández, R. A. (2021). Transformación digital y medios de pago: una visión práctica a la luz de la PSD2. En R. Perea Ortega (Coord.), *Estudios sobre derecho digital* (pp. 155-193). Aranzadi.
- Conesa Lareo, C., Gorjón Rivas, S. y Rubio Ortega, G. (2018). Un nuevo régimen de acceso a las cuentas de pago: PSD2. *Revista de Estabilidad Financiera*, 35, 83-101. https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/11229/1/Un_nuevo_regimen_de_acceso_a_las_cuentas_de_pago_la_PSD2.pdf
- Cuena Casas, M. (2020). La contratación a través de plataformas intermediarias en línea. *Cuadernos de Derecho Transnacional*, 12(2), 283-348.
- Feyen, E., Frost, J., Gambacorta, L., Nataraajan, H. y Saal, M. (2020). Fintech and the digital transformation of financial services: implications for market structure and public policy. *BIS Papers*, 117. <https://www.bis.org/publ/bppdf/bispap117.pdf>
- Gorjón Rivas, S. (2020). Plataformas digitales: avances en su regulación y retos en el ámbito financiero. *Artículos Analíticos. Boletín Económico*, 4. Banco de España. <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/13963/4/be2004-art33.pdf>
- Gorjón Rivas, S. (2021). Las grandes tecnológicas y los servicios financieros: algunos desafíos, beneficios y respuestas regulatorias. *Boletín Económico. Artículos Analíticos*, 4. Banco de España. <https://repositorio.bde.es/bitstream/123456789/19211/1/be2104-art39.pdf>
- Hernández López, J., Pascual Hernández, L. y Rodríguez González, A. (2022). El desarrollo de la digitalización y la inclusión financiera. *Información Comercial Española, ICE: Revista de Economía* (Ejemplar dedicado a *El futuro del dinero y la transformación digital del sector financiero*), 926, 133-151.
- Marimón Durá, R. (2022). Prestación de servicios financieros por los gigantes tecnológicos: problemas de estabilidad y gestión de datos personales. En L. Alvarado Herrera y A. Madrid Parra (Dirs.), *Derecho digital y nuevas tecnologías* (pp. 889-917). Aranzadi-Thomson Reuters.
- Martínez Nadal, A. (2022). Naturaleza (y responsabilidad) de las plataformas digitales: de la Directiva de comercio electrónico a la propuesta de Reglamento de Servicios Digitales. En L. Alvarado Herrera y A. Madrid Parra (Dirs.), *Derecho digital y nuevas tecnologías* (pp. 387-416). Aranzadi-Thomson Reuters.
- Ortiz Pizarro, A. (2020). Innovación en la industria de los medios de pago: una palanca para el crecimiento de los neobancos. *Boletín de Estudios Económicos*, 75(230), 279-298.
- Pacheco Rodríguez, P. y Urbiola Ortún, P. (2020). From FinTech to BigTech: an evolving regulatory response. *Boletín de Estudios Económicos* (ejemplar dedicado a FinTech), 75(926), 119-141.
- Padilla, J. (2020). BigTech «banks», financial stability and regulation. *Revista de Estabilidad Financiera*, 38, 9-26. https://www.bde.es/f/webbde/GAP/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/RevistaEstabilidadFinanciera/20/mayo/es/Big_Tech.pdf



Spek, L. y Phijffer, S. (2020). *Will BigTechs change the European payments market forever?* <https://www.compact.nl/articles/will-bigtechs-change-the-european-payments-market-forever/>

Tapia Hermida, A. J. (2018). Las tecnofinanzas (FinTech). Retos a la regulación y a la supervisión financieras. *Revista Iberoamericana del Mercado de Valores*, 54.

Susana Aragón Tardón. Doctora en Derecho por la UCM. Máster en Derecho Privado por la UCM y Máster en Bolsa y Mercados Financieros por el IEB. Es autora de una monografía *Las operaciones de scrip dividends de las sociedades cotizadas* y ha publicado varios artículos de temática jurídico-financiera en obras y revistas de primer nivel, tanto españolas (*CEFLegal*, *Revista de Derecho del Mercado de Valores*, *Revista de Derecho Bancario y Bursátil*) como extranjeras (*Droit des Sociétés*, *International Company and Commercial Law Review*). Colabora con instituciones educativas y está acreditada como profesora ayudante doctora por la ANECA. Ha sido galardonada por diversas instituciones, tanto por su trayectoria académica (Premio Nacional de Fin de Carrera del Ministerio de Educación, Premio Complutense en Ciencias Sociales, Premio Extraordinario de Licenciatura de la UCM) como por su trayectoria investigadora (Premio Sección de Derecho Bancario del Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid 2020, Premio Sección TIC del Ilustre Colegio de la Abogacía de Madrid 2021). <https://orcid.org/0000-0002-2184-8321>