

Fintech**Adáptese o retírese**

KARIM ZOUHDI
Director ejecutivo de EFPA Europa

El Fintech es una amenaza para la industria financiera pero también una oportunidad. La tecnología también ha generado un cambio de paradigma entre el tradicional rol asesor-cliente. Hasta ahora el asesor era quien debido a la asimetría de información tenía un rol dominante. Esta realidad está cambiando porque el conocimiento y la experiencia se va trasladando al software.

Estos nuevos actores, los Robo Advisors, diversos entre sí, y que se encuentran en una edad temprana a nivel de inteligencia artificial, han creado una disrupción en el sector financiero. Han arbitrado con los altos precios que la industria financiera llevaba aplicando a sus clientes, debido a sus altos costes fijos, y además, han sabido llegar a muchos usuarios, especialmente del segmento Millennials, los cuales no tenía un fácil acceso al asesoramiento financiero. Un segmento que interacciona mejor con interfaces digitales y sobre todo requieren inmediatez.

Hoy el Big Data está siendo utilizado por las entidades financieras para optimizar su base de clientes y ganar eficiencia. El Fintech ayuda a la integración de varios servicios y la automatización de procesos que conlleva la liberalización del empleo de las tareas administrativas y no productivas.

Con los bajos costes de los Robo Advisor, debido a su escalabilidad y a su inversión básicamente en estrategias pasivas (vía ETF y de replicar a índices), han sabido vencer aquellos clientes del segmento de banca generalista que hasta ahora las entidades financieras no prestaban demasiada atención debido a que eran un segmento no rentable por los altos costes que supone destinar un gestor para poder asesorarles.

Pero alerta en invertir en ETF y otros activos donde el capital no está asegurado. Ante escenarios de

alta volatilidad como los actuales, y sin ningún asesoramiento personalizado, el uso de sistemas automatizados de inversión, no personalizados al perfil de riesgo-liquidez del cliente, puede acarrear graves consecuencias para el ahorrador. Especialmente en estos momentos donde el ahorro a plazo no rinde y existe un incentivo para desplazar el ahorro hacia productos con riesgo de capital. Un mal asesoramiento puede arruinar vidas: no es una cuestión baladí.

Creo que todo el mundo debería tener acceso a ser asesorado pero... ¿debe ser gratis? No estoy muy seguro de si estamos preparados como sociedad para cambiar de paradigma y mentalizarnos que debemos pagar por un asesoramiento financiero de calidad, de la misma manera que cuando solicitamos consejo a un abogado.

Con la entrada en vigor de la normativa MiFID2 es responsabilidad de las entidades asegurarse de que su fuerza de ventas está debidamente formada y cualificada. Este proceso va a acarrear un mejor asesoramiento y una mayor tranquilidad al asesor, al disponer de más y mejor formación.

Además, va a conllevar sin duda unos altos costes de formación para las entidades financieras en un contexto en que los balances no lucen. Los asesores deben adaptarse a las nuevas tecnologías, ser más didácticos y alinearse a las necesidades de sus clientes en términos de disponibilidad y tipos de

El Fintech es una amenaza para la industria financiera, pero también una oportunidad

inversiones, cada vez más orientados al campo social y las finanzas sostenibles.

Por otro lado, hace falta el concierto de otros actores, públicos y privados, para mejorar la cultura financiera de la población. La implementación en los planes de estudios de asignaturas de cultura financiera es una cuestión clave de futuro. Pero también se debería sensibilizar a la población en general de la importancia de tener ciertos conocimientos básicos en finanzas para la mejor toma de decisiones referente a sus finanzas, y no declinar esta responsabilidad sólo a la merced de las entidades financieras o de un algoritmo.

En definitiva, la tecnología debe ser una herramienta y no la solución. La tecnología debe ser un aliado y estar al servicio del consumidor donde debe prevalecer siempre el interés del cliente.