

## La banca digital también se construye desde la confianza

Suecia tiene una historia pionera en lo que al sector financiero se refiere. En 1661, fue el primer país en introducir los billetes. Y se espera que, en 2030, para cerrar el círculo, sea el primero en deshacerse de ellos -también de las monedas-. Hoy en día, menos de un 1% del valor total de las transacciones que se realizan del país nórdico se hacen en efectivo. Además, el país está probando una de las primeras monedas digitales respaldadas por un estado, la *e-corona*.

Esta tradición de innovación financiera, junto con la velocidad de la red de banda ancha del país y el alto nivel de confianza en las entidades, crea la situación ideal para la banca sueca, centrada en la aplicación de las nuevas tecnologías y el desarrollo de nuevos servicios. Así es la opinión de **Johan Torgeby, CEO del Skandinaviska Enskilda Banken** -conocido por sus siglas SEB-, quien, con 44 años, es uno de los pocos primeros ejecutivos de la banca que podría pasar por *millennial*.

El SEB fue el primer negocio creado por [A.O. Wallenberg](#), el patriarca de una de las familias suecas más influyentes, y la entidad sigue siendo el corazón del imperio multimillonario de la familia Wallenberg. Se trata de uno de los mayores bancos de Suecia, con 4,4 millones de clientes, 15.000 empleados y unos ingresos, en 2018, de 45.900 millones de coronas. Johan Torgeby -economista de formación-, llegó al puesto de CEO en 2017 para liderar la [transformación digital](#) del SEB. Sus planes -centrados en nuevos servicios de asesoramiento, en la eficiencia operativa y en la cooperación con las [fintech](#)- están en pleno desarrollo. Pero, tras los recientes [escándalos relacionados con el blanqueo de dinero](#) originados en Rusia y en los países bálticos, los planes de Johan Torgeby también se han centrado en fortalecer las bases del negocio: dotar al banco de la resiliencia necesaria en la era del cambio tecnológico. "Si quieres proteger la confianza, tienes que tener tu casa en orden", asegura.

**P: La confianza está en el corazón de la banca, pero los [estudios siguen mostrando](#) que esta ha caído sensiblemente. ¿Cómo sabrá la gente en el futuro que su dinero y sus ahorros están a salvo en los bancos?**

**Johan Torgeby:** Este es un tema muy de actualidad. La *moneda* -o el valor-, realmente potente que tiene una entidad como el SEB en comparación con las fintech y con otros actores que acaban de entrar en el mercado, es la confianza de sus clientes a lo largo de su historia. Confían en que tendremos su dinero a salvo, en que les daremos buenos consejos y en que mantendremos su información segura y protegida. Esta es la base de nuestro negocio.

Al mismo tiempo, hay otro tipo de confianza, que está más relacionada con la opinión pública y con los retos a los grandes retos a los que se enfrentan los bancos desde la crisis financiera, pero esto no tiene nada que ver con 'no confío en meter mi dinero o mi salario en un banco'. Esta confianza es altísima. Sin embargo, seguimos teniendo desafíos como sector, como la lucha contra el blanqueo de capitales o el futuro de las entidades. Para proteger la confianza, tienes que tener tu casa en orden. La forma en la que hacemos negocios debe ser abierta y transparente. Los bancos tenemos que cubrir las necesidades de nuestros clientes, mostrando un interés real por lo que hacen. Así conseguirás su confianza. Pero esta es tan preciada como fácil de perder.

Hemos visto el funcionamiento de los bancos en los últimos 100 años y sabemos qué pasa con las entidades financieras que pierden la confianza. Nosotros estamos orgullosos de nuestro nivel de

capitalización y apreciamos nuestra historia de más de 160 años. La confianza es nuestro activo más importante.

**P: Suecia ha sido un país muy rápido a la hora de introducir la tecnología, incluyendo la desaparición del efectivo y el lanzamiento de una moneda digital, la e-corona. ¿Es algo que deberían hacer otros países? ¿Cómo afectará al mercado?**

**Johan Torgeby:** En realidad, uno no se fija estos objetivos [introducir la tecnología] como banco o como líder de un negocio. Es la dirección hacia donde se está moviendo el mundo y debemos hacerlo con él. Suecia es, probablemente, la sociedad con más desapego al dinero en efectivo. En la actualidad, [solo tenemos un 1% del PIB sueco circulando en metálico](#), cuando la media europea es de un 10%; así que estamos 10 veces por delante de la media. Si lo queremos poner en perspectiva, Japón, por ejemplo, tiene alrededor de un 20% de su PIB en efectivo, lo que la convierte en una de las economías más dependientes del dinero en metálico de la OCDE.

En los últimos dos años, cada vez más y más tiendas en Suecia han dejado de admitir efectivo. Y existe un debate sobre si será posible o no continuar con un banco central como la única institución con el monopolio sobre la emisión de la moneda de curso legal. Pero esto no tiene nada que ver con la confianza en la divisa; sino con soluciones digitales y con el hecho de monopolizar la forma en la que intercambiamos el valor.

En este asunto, el banco central sueco está actuando de forma progresiva y me *quito el sombrero* al ver cómo lo está haciendo. Es bueno hablar abiertamente sobre la idea de acabar con el efectivo e introducir la e-corona, que va a seguir siendo una moneda -digital- emitida por el banco central. Pero, realmente, esto no tiene nada que ver con criptomonedas [como el bitcoin].

**P: Algunos grandes actores del mercado se debaten entre apoyar a las criptomonedas o tomar una actitud escéptica. ¿Ha cambiado su visión?**

**Johan Torgeby:** Nosotros, como entidad, somos muy optimistas y apoyamos las tecnologías que permiten que las transferencias digitales de valor sean más rápidas, más seguras y se produzcan en tiempo real. Blockchain es la tecnología líder del momento, pero puede que haya otras en el futuro. Es una tecnología muy interesante que permite hacer transferencias digitales de valor, en cualquier forma – dinero, contratos e información sensible-, desde un punto A a un punto B.

Sin embargo, las nuevas criptomonedas privadas son un fenómeno totalmente distinto, aunque estén construidas sobre la misma tecnología. Nuestra decisión ha sido acercarnos a ellas de forma más cauta y con un escepticismo sano sobre dónde acabarán. Yo creo en un sistema monetario en el que detrás hay un banco central controlando activos [públicos] de un país.

**P: Si dejamos a un lado las criptomonedas, ha habido un boom de las fintech en todo el mundo. ¿Dónde crees que llegará todo esto?**

**Johan Torgeby:** La oleada de fintech en el ámbito de los medios de pago es una buena noticia para un banco como el SEB. Somos el pequeño de los grandes bancos de Suecia, así que, para nosotros, tiene beneficios enormes. Si cooperamos con las fintech y usamos las nuevas tecnologías, podemos situarnos a la par de bancos que cuentan con una gran presencia. En la otra esfera en la que las fintech ayudan es en el mundo corporativo. La tecnología nos ayuda a competir. Por ejemplo, hemos hecho dos inversiones relacionadas con la financiación de la cadena de suministro. Mirando un poco más allá, está

la Inteligencia Artificial, que no es lo mismo que las fintech, pero que ofrece capacidades que se pueden usar en beneficio de los clientes.

**P:** En la [22ª Encuesta Global de CEOs](#), elaborada por PwC, preguntamos sobre los principales retos a los que se enfrentan las empresas y negocios. Los CEOs suecos situaron el proteccionismo, el cambio climático y la inestabilidad política entre los principales. Por su parte, los presidentes y consejeros delegados de los bancos de todo el mundo se inclinaron por los ciberriesgos, la sobreregulación y la velocidad del cambio tecnológico. ¿Cuál es tu opinión?

**Johan Torgeby:** En general, estoy de acuerdo. Para las empresas con un alcance global, el proteccionismo, las guerras comerciales y otros riesgos geopolíticos son grandes problemas que nos afectan, indirectamente, cuando impactan a nuestros clientes. Las imposiciones de tarifas y otras prácticas disruptivas en el ámbito del comercio dañan el flujo libre del capital, del trabajo y de los negocios internacionales. Pero esto también significa que las compañías deben ser capaces de rediseñar sus cadenas de suministro y de revisar sus decisiones sobre la producción y sobre dónde llevarla a cabo. Y, para ello, es necesario más asesoramiento y más capital para invertir. Todo esto nos tiene muy ocupados a día de hoy. En cuanto a las amenazas para los bancos, estoy de acuerdo con los ciberriesgos, la sobreregulación y la velocidad del cambio tecnológico.

Los riesgos operativos también ocupan un puesto destacado en nuestra lista de preocupaciones. Para un banquero es importante mirar el riesgo de crédito, el financiero, el comercial... y así sucesivamente. Pero los riesgos operacionales son realmente los que más están creciendo en importancia. Cuando digitalicemos nuestro modelo de negocio, el banco tendrá que estar abierto y ser transparente 24 horas al día, siete días a la semana. El más mínimo error en el departamento de IT puede tener unas consecuencias negativas enormes, y estas son las cosas que más nos preocupan en nuestro día a día.

*Entrevista elaborada por [Peter Nyllinge](#), presidente de PwC en Suecia y socio de la firma, y [Henrik Olsson](#), director de PwC líder en estrategia financiera y blockchain, y publicado originalmente en [strategy+business](#), la revista de PwC, con el título de [Ensuring trust in an age of digital banking](#).*

**Archivado en:** [Banca online](#), [Blockchain](#), [CEO](#), [Economía Digital](#), [Fintech](#), [Innovación](#), [Sector financiero](#), [Strategy+business](#), [Tecnología](#)