ECOSISTEMAS DE PAGO EN SUECIA

EN BÚSQUEDA DE UNA SOCIEDAD CASHLESS

accenture

ASOBANCARIA
Construyendo la Confianza y Solidez del sector financiero

tictac

Equipo de investigación

Asobancaria
Felipe Noval - Director de Transformación Digital e Inclusión Financiera
Juan Sebastián León - Estudiante en práctica
Lina María Jaime Páez - Profesional Máster

Accenture
Ashley Durán Calderón - Investigador de Estrategia y Consultoría en Accenture Colombia
Camilo González Abusaid - Investigador de Estrategia y Consultoría en Accenture Colombia
Edgar Mejía Ruiz - Gerente de Estrategia y Consultoría en Accenture Colombia, especialista en Banca
Natalia Prieto Canal - Investigador de Estrategia y Consultoría en Accenture Colombia
Romildo Márquez Ricciardelli - Analista de Estrategia y Consultoría en Accenture Colombia, especialista en Banca

Equipo TicTac
Alberto Samuel Yohai - Presidente de la CCIT
Andrea Lucía Torres Arias - Investigadora Senior - TicTac

Agradecimientos:
Claudio Corradini - Líder de Estrategia y Consultoría en Accenture Colombia y Perú
Harri Hurmalainen - Líder de la práctica de Pagos en Accenture Países Nórdicos
Javier González Boix - Líder de la práctica de Pagos en Accenture Sudamérica Hispana
Juan Antonio García Nieto - Líder de la práctica de Banca en Accenture Sudamérica Hispana
Juan David Quiñones - Gerente Senior de Estrategia y Consultoría en Accenture Colombia, especialista en Banca
Nanna Svahn - Gerente de Estrategia y Consultoría en Accenture Suecia, especialista en Pagos

Diseño y diagramación:
Paula Cruz Giraldo

Sobre el TicTac
El TicTac es el primer tanque de análisis y creatividad del sector TIC en Colombia, establecido por la CCIT con el fin de proponer iniciativas de política pública orientadas a la transformación digital del país, con base en la sostenibilidad y competitividad económica, la inclusión social y la eficiencia gubernamental.

Attribution-NonCommercial 4.0 International.

Copyright © TicTac 2021
Todos los derechos reservados. La distribución y uso de este documento sin fines comerciales está permitida sin restricciones.

ECOSISTEMAS DE PAGO EN SUECIA

EN BÚSQUEDA DE UNA SOCIEDAD CASHLESS

Contenido

1 *Capítulo 1* Contexto 07

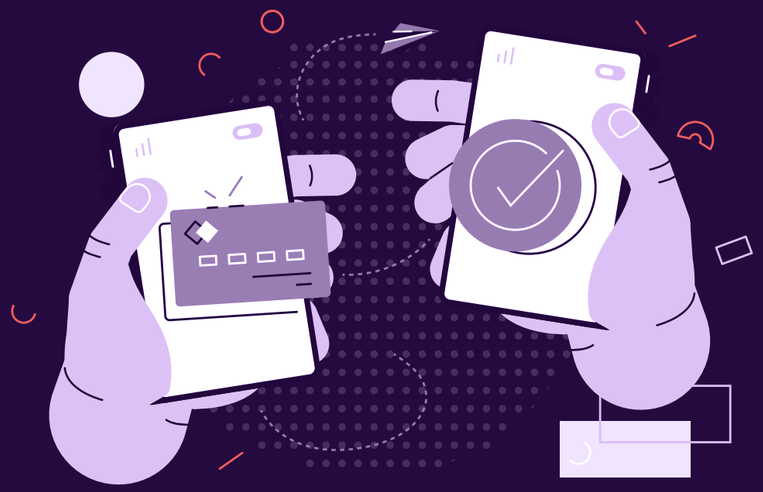
2 *Capítulo 2* Análisis de los elementos 21

3 *Capítulo 3* Conclusiones 35

4 Referencias 38

Capítulo 01

Contexto



Los ecosistemas de pagos toman cada día mayor importancia, los usuarios están en constante demanda de soluciones digitales y de formas más sencillas de realizar pagos y transferencias de dinero. A nivel global, distintos países se destacan en innovación, adopción de nuevas tecnologías y amplitud regulatoria que han llevado a que sus ecosistemas sean referentes regionales, sin embargo, pocos superan lo hasta ahora realizado por Suecia, que lo sitúa como uno de los referentes mundiales en este ámbito.

A pesar de ser un país perteneciente a la Unión Europea, Suecia actualmente continúa utilizando la Corona Sueca como su divisa principal. Además, se encuentra en constante búsqueda de disminuir al máximo el uso de efectivo y de que todas las transacciones monetarias se hagan de manera electrónica. Para esto, cuenta con un alto nivel de adopción cultural y costumbres en la sociedad que conviven con la tecnología bancaria desde 1967, hecho que ha permitido dar un paso adelante y proponer la creación de una nueva moneda digital respaldada por el país, la "E-Krona", actualmente en etapa piloto.

Por otro lado, los entes reguladores de Suecia promueven permanentemente innovaciones en el sector bancario y no limitan la creación de nuevas soluciones a través de *sandboxes* y políticas de desarrollo. Esto ha permitido al sector financiero protegerse de grandes referentes con presencia mundial y mantenerse en constante transformación y adopción de habilitadores tecnológicos que faciliten las operaciones del sector y del público en general, posicionando al país como uno de los países más avanzados del mundo en materia de pagos.

Palabras Clave: pagos digitales, SWISH, e-Krona, adopción cultural, innovación, alianzas, fintech.

A) Infraestructura (Medios de pago, Tecnología, Conectividad)

Suecia cuenta con un amplio territorio, lo cual lo posiciona como el quinto país más extenso de Europa[1], sin embargo, presenta una densidad poblacional moderada, siendo el onceavo país con más población entre los países pertenecientes a la Unión Europea para enero de 2020[2]. Teniendo en cuenta que su población no está geográficamente centralizada y, por el contrario, se distribuye en su amplio territorio, se hace evidente la necesidad de desarrollar un sistema eficiente y fiable de comunicaciones que permita garantizar la estabilidad económica y social del país.

La economía sueca se ha caracterizado por ser una de las más avanzadas y consolidadas a nivel mundial, en 2020 se ubicó entre los 15 países con el mayor producto interno bruto (PIB) per cápita en el mundo[3]. Lo anterior es un indicador del alto nivel de poder adquisitivo y de una alta calidad de vida que gozan sus habitantes. Además, su histórica solidez económica se refleja en la baja variación que ha tenido su PIB per cápita en los últimos años. Esta fortaleza económica le permitió mitigar el impacto de la pandemia por COVID-19 en comparación con la mayoría de los países europeos[4]. Sin embargo, la tasa de desempleo del país ha ido en aumento los últimos tres años situándose en 8,29% para 2020, entre otras cosas, debido a su alta dependencia del sector de servicios que representa más de la mitad del PIB y que ofrece la mayor cantidad de empleo en Suecia[5].

[1] Ministerio de Asuntos Exteriores, España (2021)
[2] Eurostat, 2020
[3] (Statista, 2021)
[4] (Santander Trade Markets, 2021)
[5] (Red de Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior, s.f.)

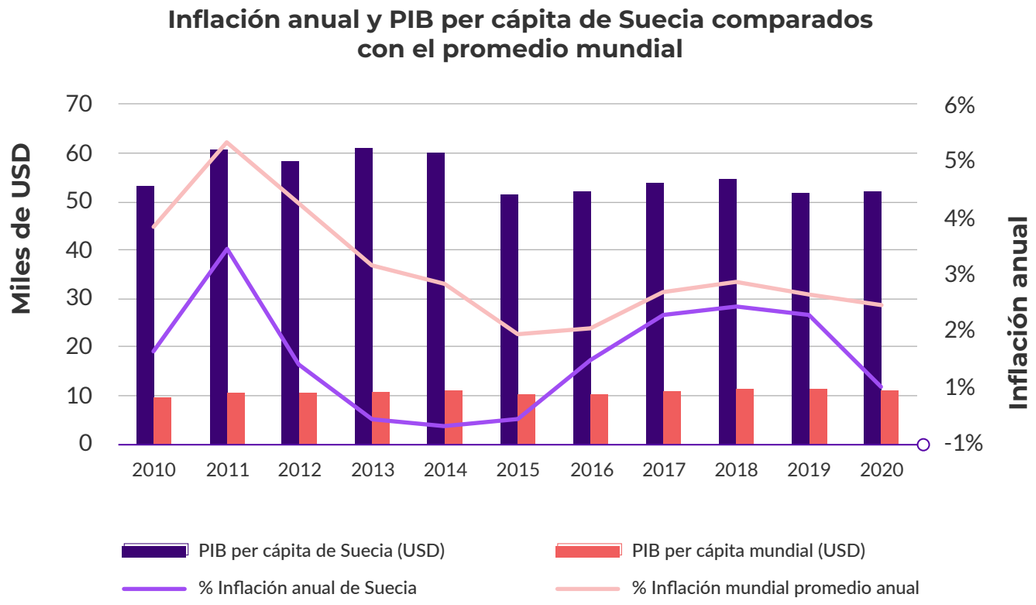


Ilustración 1: *Inflación anual y PIB per cápita promedio de Suecia comparados con el promedio mundial.* ***Fuente:*** *(The World Bank, 2020)*

En cuanto a su política monetaria, el Banco Central de Suecia (Riksbank) aumentó su tipo de interés a 0 % en 2019 después de cinco años en los que se había mantenido negativo[6]. Esta medida se tomó con la finalidad de reducir y alinear la inflación al objetivo del Riksbank, además de generar un impacto positivo en la economía y contribuir a su estabilidad. Actualmente, la economía sueca se encuentra en un proceso de recuperación enfocado en la reducción de las brechas de inequidad generadas por la pandemia. Para 2021 se proyecta un crecimiento de su PIB cercano al 4 % y al 3,5 % para 2022 respaldado por el aumento de las exportaciones que a su vez impulsaría la producción e inversión manufacturera para la reactivación de la economía[7].

Por otro lado, de acuerdo con Data Reportal, de los 10.13 millones de habitantes en 2020, el 98% tenía acceso a internet (9.93 millones de personas)[8]. Actualmente, aunque la mayoría de la población prefiere acceder a través de su teléfono móvil, los computadores y tabletas también se consolidan como alternativas de uso frecuente. El uso de teléfonos celulares creció en un 6.3% entre 2019 y 2020.

[6] (Banco de España, 2020)
[7] (OCDE, 2021)
[8] DataReportal, 2021

Además de la capacidad de adquirir dispositivos electrónicos, el país invierte en el desarrollo de nuevas habilidades para la población, y por esto el 72% de las personas pueden ser consideradas “hábiles” digitalmente hablando. Incluso empresas como Microsoft han invertido más de $1.25 millones de dólares en alianzas con organizaciones del país para promover programas STEM[9] (Science, Technology, Engineering and Mathematics) enfocados en los jóvenes[10].

Los pagos y compras por internet son preferidos por el 84.4% de los suecos[11]. La sociedad sueca utiliza de manera considerable las tarjetas, incluso para transacciones de pequeño valor. Sin embargo, las tarjetas de crédito se utilizan con poca frecuencia, por lo que la mayoría de los emisores de tarjetas de crédito se concentran en atraer nuevos clientes y aumentar la penetración[12]. Lo anterior indica que los suecos son ciudadanos activos del sistema financiero, con una madurez suficiente para adoptar alternativas que optimizan la prestación de los servicios.

[9] Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas. Siglas en inglés (Science, Technology, Engineering, Mathematics)
[10] (Microsoft, 2020)
[11] (We are Social & Hootsuite, 2021)
[12] (Accenture, 2020)

Las tecnologías móviles de pago sin contacto se están adoptando y se espera que aumenten los usuarios que utilizan estos servicios en el futuro. Los pagos en Suecia son seguros, sin embargo, existen diversos riesgos en su gestión, donde el principal impacto lo está generando la circulación de moneda física falsificada. La digitalización del efectivo ha llevado a que los pagos sean más convenientes y menos costosos para los consumidores. Por ejemplo, las transacciones por Swish cuestan entre 1 y 3 coronas suecas (0.11 – 0.34 USD) dependiendo del banco[13], pero este desarrollo es problemático para algunos grupos de la sociedad que se consideran vulnerables ante la madurez de la digitalización, principalmente, adultos mayores.

Las compras y los pagos digitales se encuentran entre las actividades más frecuentes en los servicios de internet móvil

El 42.7% de las personas hace compras a través de aplicaciones móviles,

mientras que el 55% hace uso de aplicaciones relacionadas con servicios financieros y bancarios.

Por otro lado, *Swish*, principal aplicación de pagos y transferencias, creada y gestionada por la agrupación de 6 bancos suecos, es la aplicación con más usuarios activos mensualmente en Suecia, seguida de otras aplicaciones como Facebook Messenger, Facebook y Spotify[14]. La implementación de sistemas de pagos en tiempo real obliga a los bancos a innovar y ofrecer a sus clientes varios servicios de superposición y aumenta la adopción de pagos en tiempo real de manera significativa. En 2021, 73% de la población sueca mayor de 16 años usa *Swish*[15]. Esta acogida da lugar a una amplia oferta para empresas. Hay un fuerte crecimiento esperado en volumen y valor de los pagos corporativos, por lo que las cuentas bancarias y gestión de efectivo es el segmento con mayor potencial de crecimiento (6.5% a 2025)[16].

[13] (Etienne, 2020)
[14] (We are Social & Hootsuite, 2021)
[15] (Swish, 2021)
[16] (Accenture, 2020)

Abriendo un poco más de detalle sobre *Swish*, la misma se presenta como una plataforma móvil de pago instantáneo que facilita las transacciones desde 2012, año en el cual fue lanzada. El servicio funciona mediante una aplicación para smartphone, en la que se conecta el número de teléfono del usuario a su cuenta bancaria y permite transferir dinero en tiempo real; solo demora unos segundos hasta que ambas partes reciben la confirmación.

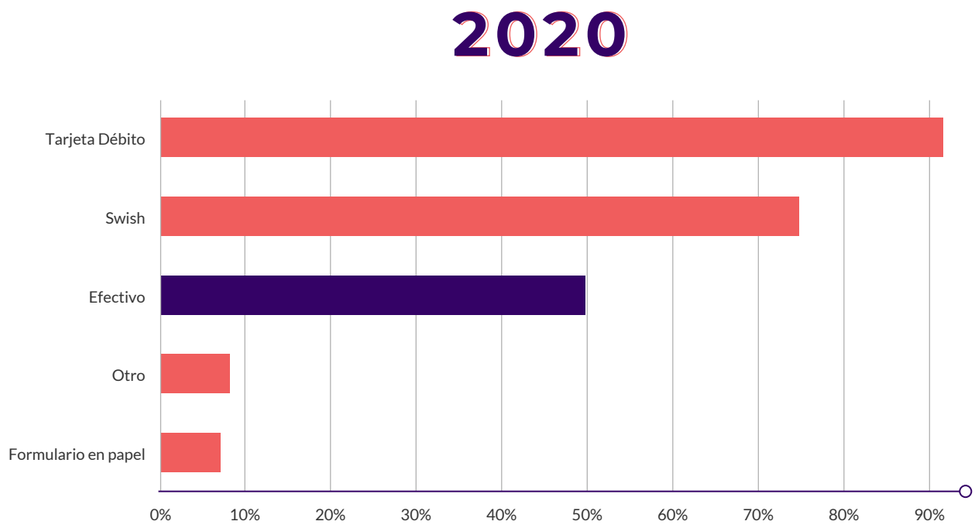


Ilustración 2: *Medios de pago más populares en Suecia en 2020.* ***Fuente:*** *(Riksbank, 2020)*

En términos generales, tanto Fintechs como Bigtechs han tenido un crecimiento importante en pagos minoristas y corporativos. En el caso de Suecia se destacan Zettle, anteriormente conocida como iZettle, fue adquirida por PayPal en el año 2018. La misión de Zettle es brindarle herramientas a los pequeños comerciantes para gestionar sus negocios, enfocado en negocios con presencia física[17]. Y Klarna, que actualmente es un banco sueco que ofrece servicios financieros en línea, soluciones de pago, entre otros servicios, y que actúa como un intermediario entre el vendedor y el comprador. A su vez, el mismo utiliza el modelo *buy now pay later*, el cual brinda flexibilidad de pago al comprador con opciones de pago como: división de la cuota de pago en 4 momentos diferentes, pago en 30 días y financiación de 6 a 36 meses[18].

[17] (Zettle, 2021)
[18] (Riksbank, 2021)

El comercio electrónico y los pagos móviles, son cada vez más comunes. Otras aplicaciones de pago como Apple Pay y Google Pay también se están volviendo más populares. Aproximadamente el 5% de los jóvenes en Suecia poseen alguna forma de criptomoneda[19]. La población sueca paga cada vez menos en efectivo. En diez años, la proporción que paga en efectivo ha caído de alrededor del 40% a menos del 10%[20]. En la actualidad, el efectivo se utiliza principalmente para pagos pequeños y principalmente por personas mayores.

Otro de los proyectos fuertes en el país es el piloto que se está realizando con *e-krona*[21], que consiste en emitir dinero de manera digital cuyo valor está respaldado por el Estado. Es importante recalcar que el Riksbank mencionó que esta no sería una divisa nueva e independiente, estará soportada en la Corona Sueca y, en consecuencia, el Banco Central tendrá la obligación legal de cumplimiento del objetivo de inflación si esta moneda llega a lanzarse al mercado[22]. Para esto, es crucial garantizar que el sistema de pagos digital funcione de manera correcta y segura en todo el país, y que esté disponible para todos.

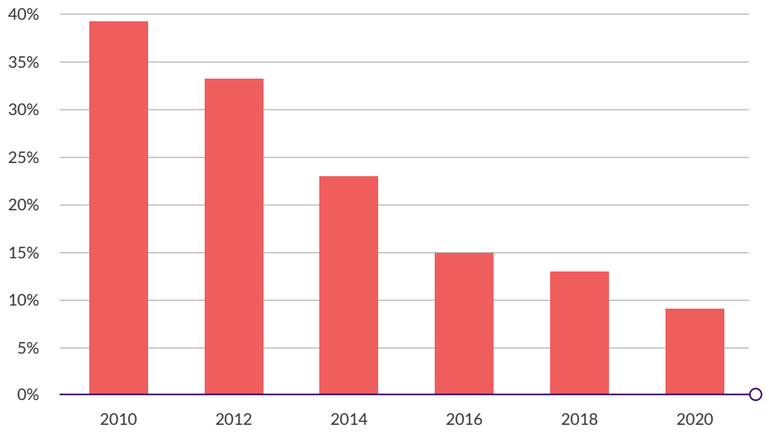


Ilustración 3: *Circulación de efectivos en Suecia.* ***Fuente:*** *(Riksbank, 2020)*

A las personas de las zonas rurales les resulta más difícil dejar de lado el dinero en efectivo, mientras que las personas mayores también presentan problemas para cambiar sus medios de pago. Además, muchas personas experimentan inconvenientes ocasionales al pagar en las tiendas de manera digital, debido a su falta de conocimiento al respecto[23].

[19] (Riksbank, 2020)
[20, 21, 22] (Riksbank, 2021)
[23] (Riksbank, 2021)

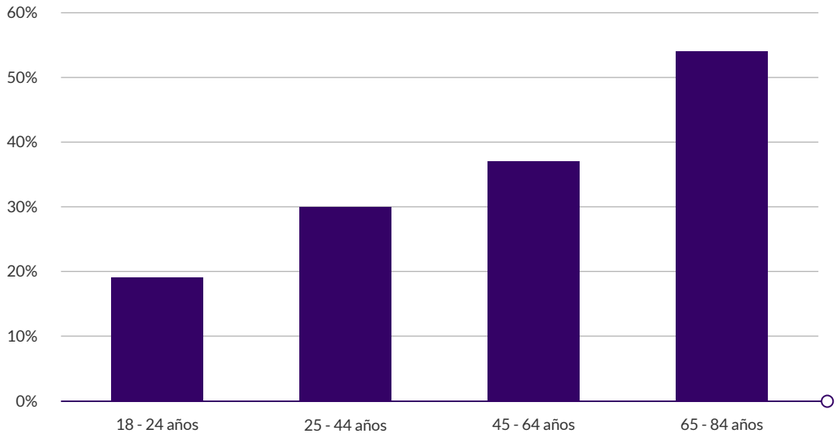


Ilustración 4: *Porcentaje de personas aversas a la reducción del uso de efectivo según edad.* ***Fuente:*** *(Riksbank, 2020)*

Las poblaciones consideradas más vulnerables con la adopción digital, principalmente adultos mayores, son quienes han requerido mayor esfuerzo para adaptarse a estas nuevas soluciones de pago. Sin embargo, se espera que Suecia sea la primera sociedad "cashless" en el mundo en marzo de 2023[24]. En 2019, las transacciones en efectivo eran tan solo el 2% del valor total de las transacciones y, según el Riksbank[25], el banco central del país, la mayoría de hogares y empresas dejarán de utilizar el efectivo como medio de pago en el futuro. Sin embargo, este desarrollo también ha generado inquietudes respecto a la competencia, la privacidad, la protección y robustez del sistema de pago. Aunque el tipo de tecnología utilizada en el proyecto piloto de *e-krona* es blockchain y DLT (Distributed Ledger Technology, tecnología que registra información de múltiples entidades), esta moneda cuenta con respaldo y regulación del banco central, por lo que se califica como una moneda digital.

[24] (Sanlam, 2021)
[25] (Riskbank., 2021)

B) Regulación

En la actualidad los países deben velar por un eficiente sistema de pagos. La introducción de medios de pago alternativos al efectivo ha permitido robustecer la oferta y permitir a los consumidores obtener mayores beneficios. No obstante, esto también demanda a las autoridades centrales medidas que permitan mantener la seguridad y eficacia de la infraestructura, esta es la principal tarea del *Riksbank*. Esta entidad es, junto a la Finansinspektionen (Autoridad de Supervisión Financiera), encargada de supervisar el sistema financiero y garantizar el suministro de monedas y billetes, así como proporcionar el sistema de pagos[26]. Uno de los componentes más relevantes dentro de este es el retail- payments o el sistema de pagos de bajo valor.

Para el caso del sistema de pagos de bajo valor, el marco legal está dado en su mayoría por las directrices definidas por la Unión Europea (UE), así como las normas que rigen en general el mercado financiero. Al ser Suecia un país perteneciente a la UE, tiene la obligación de incorporar a su régimen legal las directivas emitidas por la Comisión Europea, por lo que estas son aplicables directamente a Suecia, sin necesidad de incorporarlas a través de una ley. No obstante, en ocasiones, el Parlamento Sueco, *Riksdag* crea leyes que implementan o detallan esas nuevas regulaciones[27].

Una de las principales regulaciones en materia de pagos es la Ley de Servicios de Pago (2010:751), la cual introduce la directiva de la UE en esta materia.

Esta directiva, por su parte, contiene tres elementos clave para el desarrollo de los sistemas de pago, (i) define qué debe considerarse como un servicio de pago; (ii) estipula los requisitos relativos a la información que deben proporcionar las partes; (iii) los derechos y obligaciones de los usuarios; (iv) los requisitos operativos para las entidades que prestan los servicios de pago; y, (v) las reglas de acceso al mercado para los nuevos proveedores de servicios de pago[28].

Esta directiva buscó armonizar las reglas de juego para todos los mercados de la UE, con el objetivo de mantener la libertad de elección de los usuarios y que estos tengan acceso a servicios de pago más baratos, seguros y eficientes. Sin embargo, aunque la directiva pretendió homogenizar la normativa en todos los Estados miembros, se presenta un margen para soluciones nacionales especiales y, en la práctica, hay diferencias considerables en la forma en que se aplica la directiva en la legislación nacional de cada país[29].

De igual forma, con el objetivo de disminuir la fragmentación que aún se presentaba para la realización de pagos diferentes al efectivo en la eurozona, se creó la Zona Única de Pagos en euros, SEPA *(Single Euro Payments Area)*[30]. Con esta se pretendió armonizar la infraestructura y los estándares técnicos en el sistema de pagos de bajo valor[31], que permite hacer pagos en euros principalmente con tres instrumentos: las

[26] (Riskbank, 2003)
[27, 28, 29] (Riskbank, 2013)
[30] (SEPA, 2021)
[31] (Riskbank, 2013)

transferencias, los adeudos domiciliados y las tarjetas de pago. De esta forma, todos los ciudadanos, empresas y actores económicos "pueden hacer y recibir pagos en euros, con las mismas condiciones básicas, derechos y obligaciones, y ello independiente de su ubicación y de que esos pagos impliquen o no procesos transfronterizos"[32].

La llegada de PSD2:

La Unión Europea emitió la directiva PSD2 en 2016 con el objetivo de aumentar la competitividad, eficiencia y seguridad en el mercado de pagos, ofreciendo a los clientes mejores formas de compartir sus datos con terceros. Con esta, se buscó ampliar la participación de nuevos actores en el mercado de pagos, donde no solo participan bancos, sino que empresas de tecnologías u otra naturaleza pueden participar siempre que cumplan los requisitos de acceso[33]. Adicionalmente, se produjo una apertura definitiva de este mercado hacia terceros proveedores, los cuales podrán tener acceso a los datos de las cuentas bancarias.

De esta manera, las Fintechs pueden acceder a la prestación de servicios de pago como entidades de pago, pero también como terceros proveedores de servicios de iniciación de pago (PISP por sus siglas en inglés) o proveedores de servicios de información de cuentas (AISP por sus siglas en inglés).

Estos proveedores no se habilitan para captar ahorro del público y abrir cuentas corrientes, debido a que se requeriría una licencia bancaria. Adicionalmente, se encuentra el servicio de información de cuentas (AIS por sus siglas en inglés) que permite al proveedor gestionar la información de una o varias cuentas en uno o varios bancos de un mismo cliente[34].

Adicionalmente, el 25 de mayo de 2018 entró en vigor el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR por sus siglas en inglés), el cual crea derechos unificados sobre el acceso y portabilidad de datos para los ciudadanos de la Unión Europea, mediante los cuales se pretendió facilitar el desarrollo regional de Open Banking en todo Europa. En este sentido, se lograron dos mejoras sustanciales. Primero, los bancos ahora permiten que clientes construyan nuevas aplicaciones basados en las APIs bancarias, siempre y cuando cumplan con los requerimientos de PSD2 y segundo, ahora son los clientes quienes eligen compartir sus datos con cualquier empresa[35].

Finalmente, el Riksbank ha adaptado sus sistemas para responder a la Directiva, esperando alcanzar los objetivos definidos por esta, como soluciones de pago más económicas y fluidas. Sin embargo, esta evolución también plantea una serie de cuestiones sobre la competencia. Por ejemplo, puede resultar difícil para un usuario cambiar de proveedor de servicios de pago si el servicio es tan fluido que el usuario ni siquiera sabe qué empresa está detrás. También se plantean cuestiones relativas a la protección de la privacidad y a la seguridad y solidez del sistema de pago. También puede resultar más difícil promover la seguridad en el mercado de pagos si gran parte de la infraestructura se encuentra en el extranjero y es gestionada por actores con sede en otro país[36].

[32] (SEPA, 2021)
[33, 34] (Zunzunegui, 2018)
[35] (BBVA, 2018)
[36] (Riskbank, 2019)

C) El sistema de pagos inmediatos

BiR

Actualmente, Bankgirot, sistema de compensación cuyo principal objetivo es la intermediación de los pagos entre los bancos, también ofrece un sistema llamado BiR para pagos en tiempo real. Con esta iniciativa se crearon las condiciones necesarias para definir un proceso rápido que permite que los fondos sean transferidos de una cuenta a otra, y en la que es posible vincular varios tipos de servicios de pago a los pagos en tiempo real[37].

Este sistema es el que se utiliza para liquidar los pagos realizados mediante la aplicación móvil *Swish*. Como *BiR* se caracteriza por estar siempre abierto, los usuarios de *Swish* pueden enviar dinero 24/7, todos los días del año. Esta solución ha sido desarrollada por el Riksbank en colaboración con los bancos, y con esto ha promovido un esquema de liquidación que minimiza el riesgo de "settlement" entre los participantes del BiR[38], lo que quiere decir que mitiga el riesgo de incumplimiento en los compromisos de pago entre las partes por algún evento de liquidación.

RIX-INS

En la actualidad, RIX (el sistema de pago administrado por el Riksbank) gestiona sobre todo los pagos a gran escala entre bancos en días laborables, entre las 07.00 y las 18.00 horas, por lo que se espera como proyecto futuro que se pueda conectar la plataforma *TIPS* a *RIX* con el objetivo de realizar pagos de menor cuantía durante las 24 horas del día. Así, *RIX* constará de dos servicios, el actual *RIX* y *RIX-INST*[39].

En efecto, esta solución permitirá la realización de pagos inmediatos a través de la infraestructura del Riksbank, de tal forma que la liquidación de las operaciones quede en cabeza del banco central, y no de un actor privado tal como sucede hoy con las operaciones de *Swish*. Bajo la iniciativa *RIX-INS* se busca que los pagos entre bancos puedan realizarse de forma instantánea, a todas horas y durante todo el año. Se espera que la plataforma entre en funcionamiento para el 2022[40].

D) Actores clave

Banco central

El Riksbank se ha posicionado como un actor relevante para el desarrollo de los sistemas de pago en Suecia. Aunque una de sus principales funciones es dotar de billetes y monedas a la economía sueca, este de manera temprana identificó el potencial de la tecnología en el desarrollo de nuevos métodos de pago, y el impacto que podría tener dentro de la infraestructura del sistema de pagos del país.

Sin duda, el avance y llegada de nuevas formas de pago ha tenido un impacto importante en la utilización del efectivo, lo cual puede deberse a la introducción de medidas que hacen que el efectivo sea menos atractivo, como es el caso de *Swish* que se convirtió en una alternativa conveniente al efectivo.

[37], [38] (Riskbank, 2019)
[39], [40] (Riksbank, 2020)

De igual forma, su visión también se alinea con la definición de iniciativas que permitan proveer una mejor infraestructura para el desarrollo de los medios de pago, por esto se encuentra liderando proyectos como el *IRX-INS*, anteriormente nombrado, y la posibilidad de implementar pagos instantáneos entre monedas europeas como la corona sueca y el euro, junto con el Banco Central Europeo.

Privados

El rol de los diferentes actores privados en el establecimiento de una sociedad que ha dejado de lado el uso del efectivo como principal medio de pago ha sido muy importante. Tanto el rol que han tenido los bancos como principales promotores de la introducción de nuevas tecnologías en los medios de pago, como la aceptación que tienen los comercios o la industria, han permitido lograr un avance sin comparaciones a nivel mundial.

Por esto, el comercio electrónico y los pagos móviles, como *Swish*, son cada vez más comunes, y otras aplicaciones de pago como Apple Pay y Google Pay también se están volviendo más populares en la población sueca, tal como fue nombrado anteriormente.

Por otro lado, también se encuentra la industria Fintech, la cual continúa creciendo y ahora consta de más de 450 empresas que emplean a más de 10,000 personas. Por esto Suecia se ha convertido en un país referente, al posicionarse como la nación de Europa más activa en temas de innovación, tecnología y startups[41].

Se destaca a su vez, el interés por parte de las autoridades financieras suecas en el desarrollo y promoción de esta industria. Para 2018, se abrió un centro de innovación para entidades Fintech, con el objetivo de apoyar el desarrollo de este sector, proporcionar un espacio para el diálogo y ayudar a los participantes del mercado en la interpretación de la normativa existente, además de autorizar el registro de nuevas entidades Fintech[42].

Consumidores

De manera particular, el rol de los consumidores se ha destacado en el mercado sueco por los altos niveles de aceptación cultural y la adopción de los diferentes medios de pago alternativos al efectivo. Dos ejemplos interesantes son el ya nombrado *Swish*, por un lado, porque 1 de cada 3 personas en Suecia tiene descargada esta aplicación[43]. Por otro lado, se encuentra el comercio electrónico, donde el número de transacciones se acercó a los 7.74 millones, por un valor de 11.75 mil millones de dólares, mostrando el impacto que tienen dentro de los consumidores.

Sin embargo, debe tenerse en cuenta la dificultad que tiene el usuario para cambiar de proveedores, ya que en ocasiones no es fácil identificar la empresa que está detrás de cada uno; lo cual también genera preguntas con respecto a la privacidad, protección y seguridad y robustez del sistema de pago[44].

[41] (ICEX, 2020)
[42] (ICEX, 2020a)
[43] (Swish,2020)
[44] (European Comission, 2020, p. 3)

Capítulo 02

Análisis de los Elementos

A) Grado de madurez digital

Nivel de adopción digital

Suecia es el país líder en transformación digital en la Unión Europea (UE), situándose en el segundo lugar en el índice *Digital Economy and Society Index* (DESI) después de Finlandia[45]. Este índice mide el nivel de progreso de los países de la UE a partir de 5 indicadores: conectividad, capital humano, uso de servicios de internet, integración de tecnologías y servicios digitales públicos.

Evolución del Digital Economy and Society Index (DESI) para Suecia en los últimos años

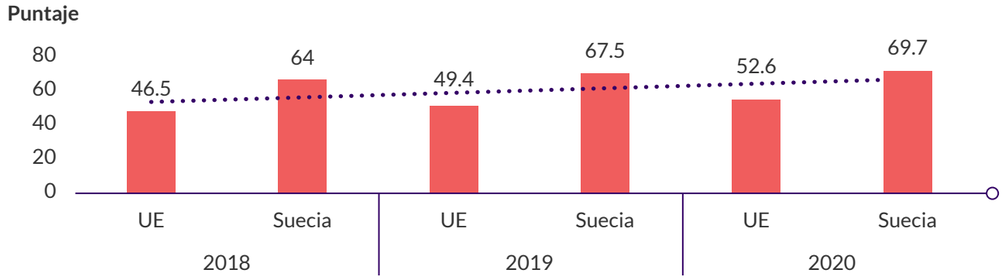


Ilustración 5: *Evolución del DESI en Suecia en los últimos años.* ***Fuente:*** *(European Comission, 2020)*

Como se puede observar en la Tabla 1 y el gráfico 5, Suecia lleva posicionándose sobre el promedio de la Unión Europea en los criterios de: conectividad, capital humano, uso de servicio de internet, integración de tecnología y servicios digitales públicos. Además, se puede apreciar que el país está mejorando su ecosistema económico digital, evidenciado en el crecimiento promedio de 4.36%. Sin embargo, teniendo en cuenta la madurez, en términos de su infraestructura, existe posibilidad de mejora en la integración de la tecnología y servicios públicos digitales, ya que en estas métricas el país ocupa el sexto y décimo puesto respectivamente.

[45] (European Comission, 2020, p. 3)

Indicador	2018		2019		2020		Ranking 2020
	UE	Suecia	UE	Suecia	UE	Suecia	Suecia
Conectividad	39.9	53.5	44.7	60.1	50.1	64.4	2
Capital Humano	47.6	69.9	47.9	71.6	49.3	71.7	2
Uso de servicio de internet	51.8	73.7	55	75	58	76	2
Integración de tecnología digital	37.8	54.2	39.8	57.9	41.4	62.1	6
Servicios digitales públicos	61.8	74.8	67	77.9	72	79.3	10

Tabla 1: *Puntaje de Suecia y la Unión Europea en el DESI por categoría.* ***Fuente:*** *(European Comission, 2020)*

Por otra parte, según un estudio realizado por la Comisión Europea sobre la digitalización en Suecia, el país se encuentra en segundo lugar después de Dinamarca en cuanto al uso de internet en la UE. El 80% de las personas se sienten seguras al hacer pagos online y hacen uso de internet bancario, identificación bancaria móvil y aplicaciones de pago[46]. Más del 85 %[47] de las personas mayores a los 16 años creen que los servicios públicos digitales facilitan sus vidas y esto en parte se debe a que es posible utilizar la identificación bancaria móvil para la mayoría de los servicios electrónicos, pues el 84% de la población mayor a 16 años, y casi el 99% de las personas de entre 21 y 50 años, tienen una identidad bancaria electrónica mediante una cuenta para acceder a los servicios electrónicos[48].

Suecia, junto con los países escandinavos, es una arena avanzada de e-commerce dada la alta velocidad de internet que crece un 51.3% anual[49]. El 47.2% de los usuarios entre 16 y 64 años realiza compras mediante aplicaciones móviles[50], mientras el 84.4% hace pagos mediante plataformas digitales[51], apoyando el crecimiento del comercio electrónico año a año dada la alta inclusión y acceso a internet. Sin embargo, existen brechas de mejora en la cobertura de banda ancha en zonas poco habitadas. Para esto, se está preparando un nuevo régimen nacional de ayudas estatales que permita la distribución y despliegue efectivo de la banda ancha, consolidándose como el reto más grande que afronta el país actualmente en cuanto a la conectividad. A pesar de estar en búsqueda de un programa de mejora para su población, en contraste con otros países de la región, Suecia supera a Noruega, Dinamarca y Finlandia en términos de avance en internet de banda ancha, gran parte de país tiene velocidad de descarga de 100 Mbps[52].

En el contexto de los pagos digitales, es evidente que Suecia se ha convertido en un país con cada vez menos efectivo en los últimos años. El lanzamiento de *Swish Pay*, creada por los 6 bancos más representativos del país[53], y

[46] (European Comission, 2020, p. 9)
[47] (European Comission, 2020, p. 12)
[48] (European Comission, 2020, p. 9)
[49] (Data Reportal, 2021, slide 27)
[50] (Data Reportal, 2021, slide 65)
[51] (Data Reportal, 2021, slide 71)
[52] (Nordregio, 2021)
[53] (Data Reportal, 2021, slide 68)

las billeteras digitales, han contribuido con el cambio de los medios de pago utilizados. Esto se ha traducido en una reducción en el uso de efectivo significativa como la que se puede evidenciar en la ilustración 6, en donde el uso de efectivo sobre el PIB disminuyó en 3 puntos porcentuales en 14 años. En comparación con otros países de Europa y América líderes en reducción del uso de efectivo, Suecia se presenta como el referente mundial en este ámbito, como se puede evidenciar en el mismo gráfico.

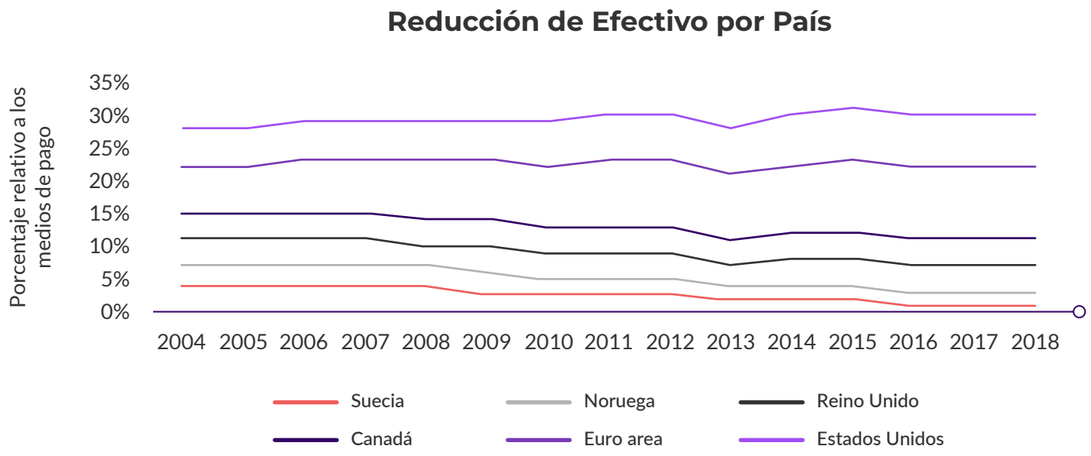


Ilustración 6: *Reducción del uso de efectivo con respecto al PIB por país.* ***Fuente:*** *(Riksbank, 2020)*

Adicional a esto, se ha visto que el efectivo también representa el menor porcentaje de uso dentro de los medios de pago en compras en los puntos de venta, como fue nombrado anteriormente, únicamente el 9% de los pagos se hacen en efectivo. Las tarjetas débito, tarjetas de crédito y transferencias bancarias son los medios más utilizados ya que, entre otras cosas, el 99.7% de la población está bancarizada[54] y esto hace que la población sea más receptiva ante pagos mediante billeteras digitales o medios bancarios.

[54] (JP Morgan, 2019)

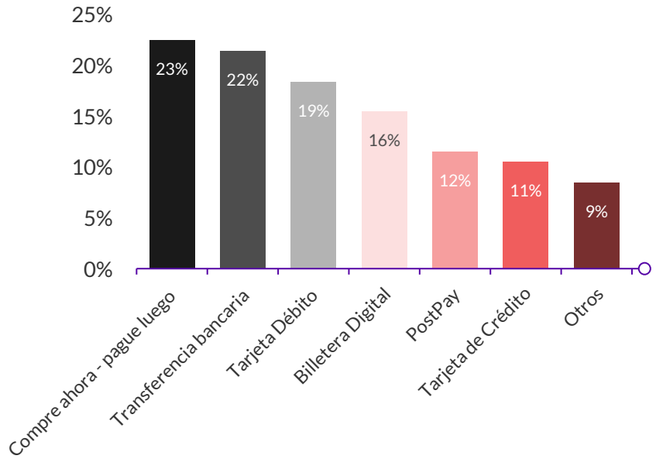


Ilustración 7: *Modalidad de Pagos en Compras Online en Suecia - 2020.* ***Fuente:*** *(Worldpay, 2021, p. 119)*

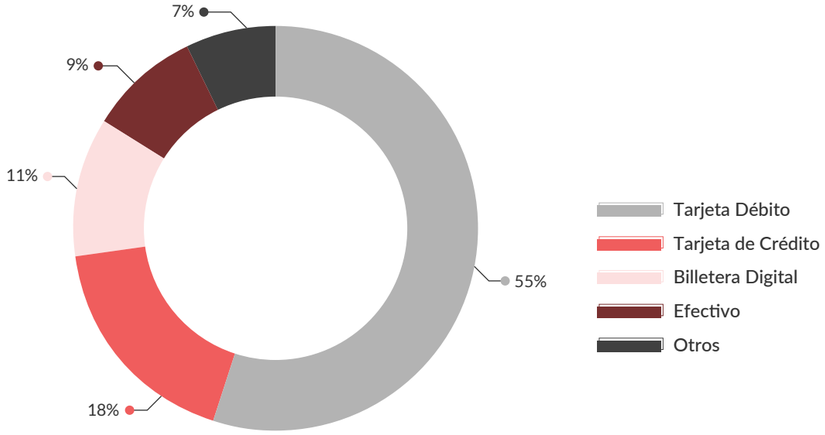


Ilustración 8: *Modalidad de Pagos en Compras Presenciales en Suecia - 2020.* ***Fuente:*** *(Worldpay, 2021, p. 119)*

En una sociedad en donde el **95.6%** de la población hace uso de smartphones[55], los líderes en billeteras digitales como Apple Pay, Google Pay y Paypal, se han posicionado en el mercado de pagos junto a *Swish*. Estas billeteras han aumentado su participación a un **11%** y han generado también una reducción en los bancos en operación en Suecia, dado el crecimiento en la cantidad de compañías con licencias para competir en el mercado de servicios de pago.

Continuando con lo anterior, *Swish* ha sido una de las principales plataformas de pagos digitales para privados en Suecia[56]. Los servicios que obtienen los mismos por implementar este sistema en su ecosistema de pagos son:

- Pagos desde móviles de alta velocidad para los clientes de los comercios afiliados
- Servicio de pago sin la necesidad de utilizar efectivo o tarjeta de crédito
- Generación de códigos QR para pagos en entornos físicos y digitales
- Aplicación para los negocios con la que se puede ver los pagos entrantes, distribuir los turnos de trabajo y cobrar a los clientes mediante un código QR[57]

Esta aplicación cuenta con la interacción de los cuatro principales actores: los consumidores, los clientes (aliados comerciales), los bancos pertenecientes a la alianza y la aplicación (remitirse a la ilustración 9).

[55] (Global Web Index, 2020)
[56, 57] (Riksbank, 2021)

Ilustración 9: *Flujo de pago de comercio electrónico.* ***Fuente:*** *(Swish Merchant 2020)*

Actualmente la situación del sistema de pagos en Suecia se caracteriza por tener proveedores de servicio especializados (Visa, American Express y Mastercard únicamente[58]). El aumento en las compras online ha creado la necesidad de nuevos servicios de pago móviles, generando un aumento en las formas de facturación, monedas y servicios móviles que han sido estimuladas por nuevos competidores en el mercado[59].

Además, ya en conocimiento de que en los últimos años Suecia ha estado en constante búsqueda de ser un país libre de dinero en efectivo, es importante entender que su desarrollo tecnológico no es reciente[60]. El país se ha caracterizado por ser uno de los primeros en incursionar en la adopción de tecnologías bancarias, como se demostró en 1967 con la adopción del primer cajero automático (ATM - Automated Teller Machine) en el país tan solo una semana después de que el primer ATM del mundo se inaugurará en Londres y en la temprana adopción de tecnologías de banca digital[61].

[58] (Worldpay, 2021, p. 119)
[59] (Arvidsson, 2018, p. 266 - 270)
[60, 61] (Sweden, 2021)

Adicional a las alianzas locales, los países nórdicos también se han defendido de otros bancos internacionales por medio de alianzas entre países como el caso de la alianza entre países nórdicos que generó la creación del sistema de pagos P27. Esta aplicación está diseñada para facilitar los pagos internacionales de los países nórdicos, debido a que existen diferentes monedas, y que estas transacciones puedan ser realizadas tan fácil como con el envío de un mensaje de texto. Es la primera aplicación a nivel global con un sistema que busca facilitar pago sin fronteras en múltiples divisas[62]. Por lo tanto, se pueden hacer transferencias internacionales con países que solo utilizan el euro, pero también en países con múltiples divisas[63].

Por otra parte, el Riksbank está desarrollando un proyecto desde 2017 buscando identificar si es viable tener una moneda digital centralizada: *e-krona*[64]. Esta moneda digital será considerada equivalente al efectivo en establecimientos comerciales y se aprovecharían las ventajas de blockchain para su realización. Solamente el Riksbank podrá distribuir esta moneda a través de bancos y de proveedores de servicios de pago y, para realizar una buena evaluación, se experimentará en un entorno controlado que simulará los sistemas internos del banco central[65]. Los estudios recientes que se han llevado a cabo para ver si es factible la implementación de esta moneda arrojaron que esta disrupción descentralizaría la gestión de transacciones, pero igualmente se requiere más información para asegurar la estabilidad financiera[66]. En 2020, Accenture fue vinculada para generar los pilotos de prueba para identificar las capacidades de *e-Krona* en Suecia[67] y actualmente el objetivo es continuar generando la solución técnica con foco en los resultados, escalabilidad, pruebas de funciones offline y atracción de participantes externos al ecosistema[68].

En conjunto con las aplicaciones para pagos digitales, en Suecia está posicionada *Klarna*, una opción de pago online que se ha venido estableciendo en Europa con un sistema "compre ahora, pague luego". Los pagos se pueden realizar mediante tarjetas y esta es una opción sin intereses y sin comisiones para pagar 14 o 30 días después de la compra, de igual manera, existe una opción sin intereses para pagar un producto en cuotas mensuales[69].

Sin duda, la vanguardia de Suecia a nivel mundial en disminución del uso de efectivo está vinculada a la alta adopción de medios digitales para su sistema bancario y de pagos, siendo estos sus principales motores. El mayor estímulo al crecimiento del mercado se ha dado debido a la colaboración dentro de la industria y, a partir de esto, se han desarrollado políticas y regulaciones por parte del *Riksbank* para responder ante las necesidades del mercado. Además, otro de los factores más importantes es el desarrollo de Fintechs a nivel nacional e internacional. Estas empresas se han caracterizado por ser protectores de los consumidores y, en consecuencia, han sido de gran popularidad en Suecia por proveer soluciones que son convenientes para los consumidores. No obstante, las Fintechs también se han consolidado en modelos de negocio B2B por medio de ofertar dos servicios principalmente. Primero, servicios de pagos entre empresas privadas, facilitando la transaccionalidad de pagos entre estos. Y segundo, servicios enfocados a que bancos puedan mejorar su adentramiento en Open Banking en Suecia, Reino Unido y la Unión Europea.

[62] (Tata Consultancy Services, 2021)
[63] (Nordic Payments, 2021)
[64, 65] (Swish, 2021)
[66] (elEconomista, 2021)
[67, 68] (Computer Weekly, 2021)
[69] (Accenture, 2021)

Grado de disrupción/innovación

Las naciones nórdicas (Dinamarca, Finlandia, Islandia, Noruega y Suecia) son actualmente algunos de los países con menor uso de efectivo[70]. Se estima que tan solo el 9% de los consumidores han utilizado efectivo para pagar sus últimas compras en 2020[71]. Adicionalmente, algunos bancos han tenido posiciones defensivas en contra de algunos participantes globales para proteger su participación de mercado y esto ha generado productos innovadores. Además, hay otras soluciones de pagos digitales que siguen mejorando el ecosistema por medio de proveer competencia y continuar incentivando las transacciones sin efectivo. Estas son: MobilePay, Vipps y Siirto. Por las capacidades anteriormente expuestas a lo largo de la investigación, Accenture calificó a Suecia como una nación con altos niveles de disrupción y jugadores ya establecidos en el ecosistema que han y siguen generando innovación en el sistema financiero[72]:

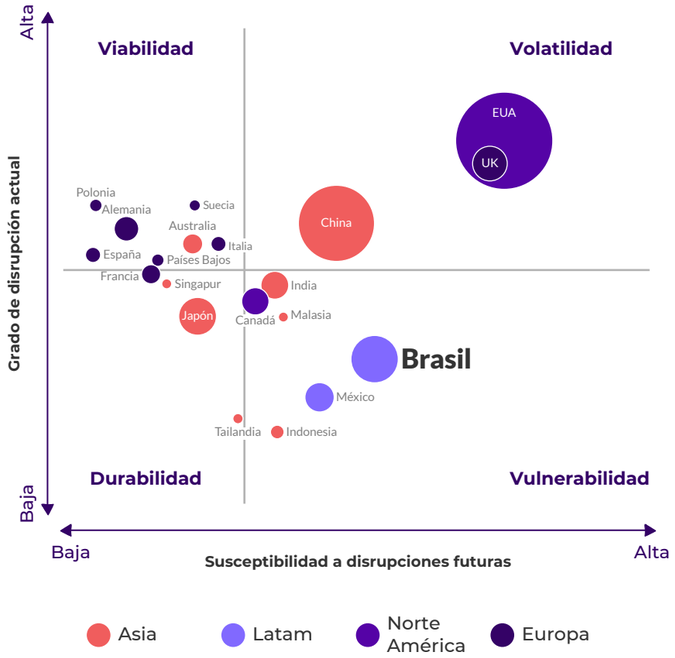


*Ilustración 10: The Payments Disruptability Index. **Fuente:** (Accenture, 2020)*

[70, 71] (Accenture, 2021, p. 4)
[72] (Accenture, 2020, p.4)

Accenture[73] da la calificación de "viabilidad" a aquellos países que tienen un mercado financiero tradicional con algunos pocos participantes que captan una gran cantidad de mercado, menor cantidad de nuevas soluciones y reguladores que se encuentran apoyando fuertemente la innovación en nuevas formas de pago. Adicional a esto, los jugadores bancarios del sistema financiero, las Fintech, han tenido una alta e importante participación en el ecosistema de pagos en el país. Dada la alta posibilidad que el sistema regulatorio da a estas innovaciones, las Fintech han podido aumentar su portafolio de servicios y cada día se convierten en un aliado más importante para los bancos de Suecia.

Como se puede observar en la ilustración 10, Suecia está posicionado en el cuadrante de viabilidad. Según el estudio realizado por Accenture[74], este cuadrante se caracteriza por tener disruptores establecidos, pero ya ha iniciado un proceso de estabilización, es decir, las grandes innovaciones en el país ya han ocurrido y estas enmarcan la actualidad y son una guía para el futuro. Por otra parte, los jugadores del sector financiero que no son bancos han capturado entre el 60% y el 70% de algunos segmentos de la población que los bancos ya no consideran estratégicamente valiosos[75]. Estos jugadores no bancarios han implementado soluciones cómodas y atractivas para los usuarios como servicios de renovación automática de los datos de las tarjetas para las suscripciones.

Los países nórdicos tienen costumbres diferentes a otros países del mundo.

Hoy en día,

el **35%**

de los consumidores nórdicos nunca van a una sucursal bancaria,

lo cual es sorprendente en comparación

al **15%**

en promedio a nivel global[76].

Además, se prevé que a futuro el uso de tarjetas de crédito va a aumentar a raíz de la pandemia, pero se espera que las tarjetas que tengan premios tradicionales (seguros, viajes, garantías de pago, entre otras) sean menos atractivas en épocas de incertidumbre económica[77].

[73] (Accenture, 2020, p.4)
[74] (Accenture, 2020, p.8)
[75] (Accenture, 2018)
[76] (Accenture, 2020, p.4)
[77] (Accenture, 2020, p.9)

Como vemos, el alto nivel de disrupción en el país se da por dos aspectos fundamentales. Primero, la integración de los bancos para generar la plataforma de pagos *Swish*, que además de proveer una nueva solución a la población, sirvió como defensa de la posición de mercado de los bancos participantes respecto a otros bancos que operan a nivel mundial. En segundo lugar, el alto interés del ente regulador en promover las soluciones innovadoras y digitales en el país.

Ciberseguridad

Suecia, al ser un país perteneciente a la Unión Europea desde 1995, hace parte de las iniciativas continentales de protección y seguridad de la información. Desde 2017, en busca de cumplir con las directivas de la Unión Europea, Suecia lanzó una estrategia a favor de mejorar los sistemas de ciberseguridad. En esta nueva normativa, las agencias gubernamentales debían reportar los incidentes de TI (Tecnología de la Información) enfocados a seguridad. En diciembre de 2019 Suecia decidió implementar el marco TIBER-EU[78] (Threat Intelligence-based Ethical Red Teaming – European Union), el cual fue desarrollado por el Banco Central Europeo para hacer pruebas, de una forma estandarizada sobre la resiliencia a ciberataques entre jugadores del sistema financiero[79]. Los objetivos de este programa realizado por la Unión Europea fueron: fortalecer la resiliencia a las amenazas cibernéticas en el sector financiero, estandarizar y armonizar la implementación de las pruebas dentro de la UE y proporcionar apoyo para pruebas transfronterizas. Esta nueva política proporcionó a Suecia la posibilidad de realizar pruebas de la seguridad cibernética y así, implementar nuevas medidas de protección.

Por otra parte, la *e-krona* (actualmente en pruebas), representa, como se mencionó anteriormente, una importante disrupción en términos de adopción digital para el país. Sin embargo, en términos de ciberseguridad conlleva retos que deben ser tenidos en cuenta. En primer lugar, la tecnología que usará la *e-Krona* será descentralizada y por esto no habrá un contacto directo entre el Banco Central y el usuario final, por lo que se presentarán dificultades para que el ente regulador del país pueda ser observador y juez de la veracidad de las transacciones[80], y de la vigilancia de las fuentes de financiación de dichas transacciones para evitar el lavado de activos[81].

Para el Banco Central es un riesgo y un agravante no tener control sobre el dinero digital. Evidencia de esto fue mencionada en 2019, cuando la entidad reportó que la falta de intermediación y control por parte de una institución pública puede generar que la población ya no tenga acceso al dinero público[82] y esto ocasionaría serias consecuencias negativas para algunos sectores de la economía dependientes del mismo.

[78], [79] (Riksbank, 2019)
[80], [81] (International Monetary Fund. European Dept, 2021)
[82] (Riksbank 2019)

B) Adopción cultural

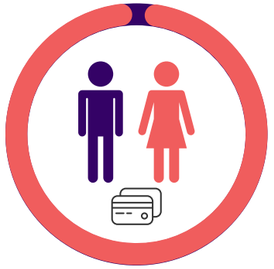
Suecia tiene una cultura que se caracteriza por su innovación y adopción temprana de nuevas tendencias tecnológicas, especialmente las relacionadas con innovación bancaria. En 1661, Suecia fue el primer país en introducir los billetes de banco y en 1967 instaló la segunda máquina de efectivo automática en el mundo[83]. Estos eventos han sido el comienzo de una rápida evolución en materia de pagos, en compañía de la alta calidad de vida que se tiene en el país y la capacidad de adopción de los suecos. Estos factores han desempeñado un papel importante en la transformación, simplificación y digitalización del sistema de pagos en los últimos años.

Adicionalmente, los sistemas de pagos digitales han adquirido importancia dada la necesidad que se ha presentado en los mercados y pequeños comercios. Los restaurantes y cafés prefieren tener menos efectivo en sus manos y comenzaron a rechazar los pagos en efectivo por conveniencia y seguridad y, así mismo, los servicios de pago móviles han evolucionado con el fin de facilitar la transferencia de dinero entre los usuarios. . Incluso, los bancos han disminuido altamente la aceptación transacciones en efectivo en los mostradores y se deben hacer ahora únicamente en ATMs[84].

En cuanto al transporte público, en Estocolmo, capital de Suecia, se dejó de recibir efectivo para pagar los pasajes. Estos deben ser comprados previamente a través de una aplicación móvil o pagados utilizando una tarjeta débito o crédito contactless. La practicidad de estos medios de pago y la apertura cultural al cambio en escenarios tecnológicos, han permitido acelerar la curva de aprendizaje y fomentar el uso de nuevos métodos de pago en Suecia.

Los menores de edad también juegan un papel importante en esta transición en los pagos, algunos ni siquiera sabrán sobre las transacciones en efectivo y únicamente conocerán los billetes suecos en museos o fotos. Los bancos están ofreciendo tarjetas débito con control parental a los niños desde los 7 años,

Lo que da como resultado que



El **97%**

de las personas en Suecia tengan acceso a una tarjeta débito[85].

Con esto, se están fortaleciendo los hábitos en estas nuevas generaciones que serán parte de la sociedad sin efectivo que se espera que sea Suecia.

[83, 84, 85] (Fourtané, 2020)

Los visitantes extranjeros no necesitan preocuparse por el efectivo, ninguna compra lo requiere. Las tiendas suelen tener letreros que dicen “Solo Tarjeta” o “Libre de efectivo”[86] y todos los vendedores cuentan con un chip y un lector de tarjetas de la compañía *Zettle* o aceptan pagos a través de *Swish*. Este último método, como ha sido mencionado a lo largo del documento, ha logrado penetrar en la sociedad y construir una red de pagos robusta muy acogida, a nivel de convertirse en un verbo para hacer referencia a los pagos por este medio.

Como parte de la cultura, los suecos ven el intercambio de dinero y la deuda como una amenaza para las amistades[87] y es por esto que *Swish* ha sido su mejor aliado en el momento de partir la cuenta cuando pagan en restaurantes y bares. Inclusive, el efectivo ha perdido tanto su atractivo, que las donaciones en las iglesias se hacen ahora a través de aplicaciones de pago[88].

Con las nuevas tendencias y conductas de pago, los comerciantes y reguladores han tenido que trabajar en garantizar la seguridad de los pagos a sus consumidores. Así han logrado que las personas confíen tanto en los medios de pago digital, como tarjetas y aplicaciones móviles, hasta dejar de lado el efectivo por completo. Actualmente, los consumidores consideran que los pagos electrónicos son sistemas fáciles y eficientes, y se han podido familiarizar con diferentes tecnologías. Una de ellas es *BankID*, una aplicación móvil que permite a cualquier persona con identificación sueca y una cuenta de banco, acceder a todos los servicios digitales públicos, hacer uso de banca en línea y firmar contratos. Además, está Zettle, aplicación enfocada a comerciantes minoristas, que permite a los usuarios acceder a servicios digitales mediante un código de seis dígitos o con un microchip implantado en sus manos. Con este, pueden almacenar diferentes tipos de información que les permite acceder a tiquetes de tren, tarjetas de banco, acceso a algunas puertas, consiguiendo una comodidad en su estilo de vida[89].

Finalmente, con la llegada de la pandemia por Covid-19 en 2020, la reducción en el uso de efectivo se ha acelerado por el riesgo de contagio con el contacto. A nivel mundial se han buscado alternativas de pago como tarjetas sin contacto y billeteras digitales, y es probable que muchos eliminen el uso de efectivo en lo posible[90]. Con esta visión, el impulso de la *e-krona* junto al incremento del uso de alternativas de pago para combatir con la crisis del Covid-19 ha acelerado la llegada de una sociedad libre de efectivo esperada para 2023.

[86, 87] (Maxia, 2020)
[88] (Bloomberg, 2017)
[89] (Maxia, 2020)
[90] (Flinders, 2021)

Capítulo 03

Conclusiones

Uno de los factores claves que han permitido que Suecia se convierta en el país líder en la reducción del flujo de efectivo ha sido su adopción cultural. Es una sociedad que se caracteriza por innovar y adaptarse tempranamente a las nuevas tendencias, con una gran apertura cultural al cambio en escenarios tecnológicos. Las características demográficas y de dispersión poblacional han exigido el desarrollo de sistemas eficientes y con esto se ha estimulado la adopción de estos nuevos sistemas por conveniencia. De esta forma, han podido acoger las nuevas herramientas rápidamente, aprovechando los beneficios que se alinean con sus creencias, necesidades y preferencias. Adicional a esto, ha sido fundamental que gran parte de la población cuenta con habilidades digitales básicas, lo cual acelera su curva de aprendizaje y ha facilitado que las personas sean receptivas ante las nuevas tecnologías para adoptarlas dentro de sus actividades diarias, sumado a que la infraestructura digital del país les permite hacerlo. Es un país que cuenta con habilitadores tecnológicos, tales como la conectividad y el uso de servicios de internet, en un grado de desarrollo alto con respecto a los demás países de la Unión Europea, lo que permite fomentar el uso de nuevos métodos de pago digital en Suecia.

Como fue mencionado, Accenture[91] califica a Suecia como un país en dónde ya ocurrió una disrupción y en esto las empresas privadas también han sido fundamentales para generar cambios y avances en el ecosistema de pagos del país. En primer lugar, no solo grandes comercios, sino también cafés y restaurantes rechazaron pagos por medio de efectivo por conveniencia y seguridad, lo cual llevó a los consumidores a adaptarse y utilizar pagos electrónicos para poder consumir. En segundo lugar, los principales bancos se aliaron para proteger la industria bancaria sueca de posibles adentramientos de bancos que tienen presencia mundial y, además de generar efectivamente esta protección, lanzaron al mercado la herramienta más importante del ecosistema: *Swish*. En tercer lugar, los entes regulatorios también son apoyo fundamental para que privados puedan mejorar sus servicios. Jugadores del sistema financiero que no son bancos han tenido grandes avances en su participación de mercado. Las Fintechs han aumentado su espectro de servicios y otras empresas han capturado algunas porciones de mercado que los bancos no priorizan debido a que el sistema regulatorio promueve la innovación en el sistema financiero y pueden ofertar mejores servicios con mayor facilidad. Teniendo en cuenta estas tres dimensiones, se espera a futuro que Suecia continue con su expansión hacia medios digitales y el efectivo en circulación sea cada vez menor.

Por su parte, la iniciativa P27 demuestra el apetito que tienen los bancos por brindar soluciones de infraestructura cada vez más interoperables, y continuar a la vanguardia con la oferta de productos innovadores. Con este proyecto se busca eliminar barreras entre comercios y mejorar la interacción financiera de los consumidores entre los países nórdicos, ofreciendo mejores experiencias en materia de pagos. Aunque inicialmente se está desarrollando para Finlandia, Dinamarca y Suecia, la construcción de los estándares permitiría abrirlo a más países de la región[92]. De esta manera, se confirma el alto nivel de innovación con el que cuenta el ecosistema financiero de Suecia, que se ha concentrado en promover herramientas digitales que beneficien la relación de las personas con el sector bancario y así mismo, con otros países de la región.

A partir de los hallazgos e información abordada durante el documento, se vuelve evidente la constante evolución de Suecia para integrar y simplificar sus servicios de pago, con el fin de convertirse en una sociedad libre de efectivo y mantenerse al frente liderando el futuro de innovaciones de pago. Se espera que para 2023, los pocos negocios que aceptan efectivo actualmente dejen de recibirlo y éste se limite únicamente a excepciones para los adultos mayores y otras poblaciones consideradas vulnerables. Esto va a continuar llevando a Suecia a constituir su ideal de ser una sociedad libre de efectivo y en donde todas las personas puedan realizar sus pagos y transferencias desde sus equipos móviles gratuitamente. Además, la reducción en el uso de efectivo también mejorará la seguridad en el país, por medio de la reducción en robos, tanto en los locales comerciales como en los bancos y así mismo permitirá una reducción en la evasión de impuestos, lavado de dinero y otras actividades ilícitas. Por otro lado, Suecia continuará consolidando su moneda digital *e-krona*, la cual representa una gran oportunidad para tomar la batuta de monedas digitales respaldadas por bancos centrales a nivel mundial, pero conlleva de manera inherente algunos riesgos que están siendo evaluados por los entes reguladores y hacen parte de los retos que tiene el ecosistema de pagos a futuro.

Al hacer una comparación con respecto a otros países y regiones, Suecia ha adoptado medidas regulatorias que promueven la innovación. En contraste con un país como Brasil, líder de pagos en Latam y que maneja un Sandbox regulatorio, tiene un modelo que no limita a una ventana temporal la innovación en el sector bancario y, por el contrario, intenta promover permanentemente la innovación. Lo anterior ha generado que muchos nuevos jugadores mejoren sus condiciones y, además, se unan para proveer mejores servicios.

Finalmente, en Suecia han primado dos valores fundamentales: la practicidad y el cuidado de su industria local. El primero se ve reflejado en las soluciones que han desarrollado en el mercado, ya que estas están enfocadas en generar procesos más fáciles y cómodos para consumidores y vendedores, por lo cual se vuelve conveniente para estos hacer uso de las nuevas herramientas. Mientras que el segundo, se hace notario en la unión generada por privados la cual ha sido la principal razón del éxito para Suecia en adopción de pagos digitales, ya que, al ser un mercado relativamente pequeño, las alianzas son indispensables para poder aprovechar mayores escalas y ser eficientes en costos de innovación, posicionando al país como uno de los líderes mundiales en materia de pagos digitales.

[91] (Accenture, 2020, p.4)

[92] Para conocer más de la iniciativa P27 Nordic Payments, ver: https://nordicpayments.eu/

Referencias

- Accenture. (2021). *A smarter route to payments modernization.* Recuperado de: https://www.accenture.com/dk-en/insights/banking/smarter-route-nordic-payments-modernization
- Accenture. (2018). *Información obtenida a partir de una encuesta realizada en los 25 países más grandes del mundo exceptuando a Estados Unidos y Japón a 2018.*
- Accenture. (Febrero de 2020). *Payments Strategy Paper – Focus on Europe.*
- Arvidsson, N. (2018). *The Rise and Development of FinTech.* Chapter 13: The payment landscape in Sweden. Recuperado de: https://www.taylorfrancis.com/books/oa-edit/10.4324/9781351183628/rise-development-fintech-robin-teigland-shahryar-siri-anthony-larsson-alejandro-moreno-puertas-claire-ingram-bogusz
- Banco de España. (2020). *Cambios recientes en la política monetaria del Banco Central de Suecia.* Recuperado de: https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/InformesBoletinesRevistas/BoletinEconomico/Informe%20trimestral/20/Recuadros/Fich/IT-1T20-Rec4-Av.pdf
- BBVA. (2018). *PSD2 y GDPR, un antes y un después para la regulación digital.* Recuperado de: https://www.bbva.com/es/psd2-gdpr-despues-regulacion-digital/
- Bloomberg. (2017). *In Cashless Sweden, Even God Now Takes Collection Via an App.* Recuperado de: https://www.bloomberg.com/news/articles/2017-05-14/in-cashless-sweden-even-god-now-takes-collection-via-an-app
- Computer Weekly. (2021). *Swedish central bank extends digital currency project.* Recuperado de: https://www.computerweekly.com/news/252496466/Swedish-central-bank-extends-digital-currency-project
- DataReportal. (2021). Digital 2021: *Sweden.* Recuperado de https://datareportal.com/reports/digital-2021-sweden

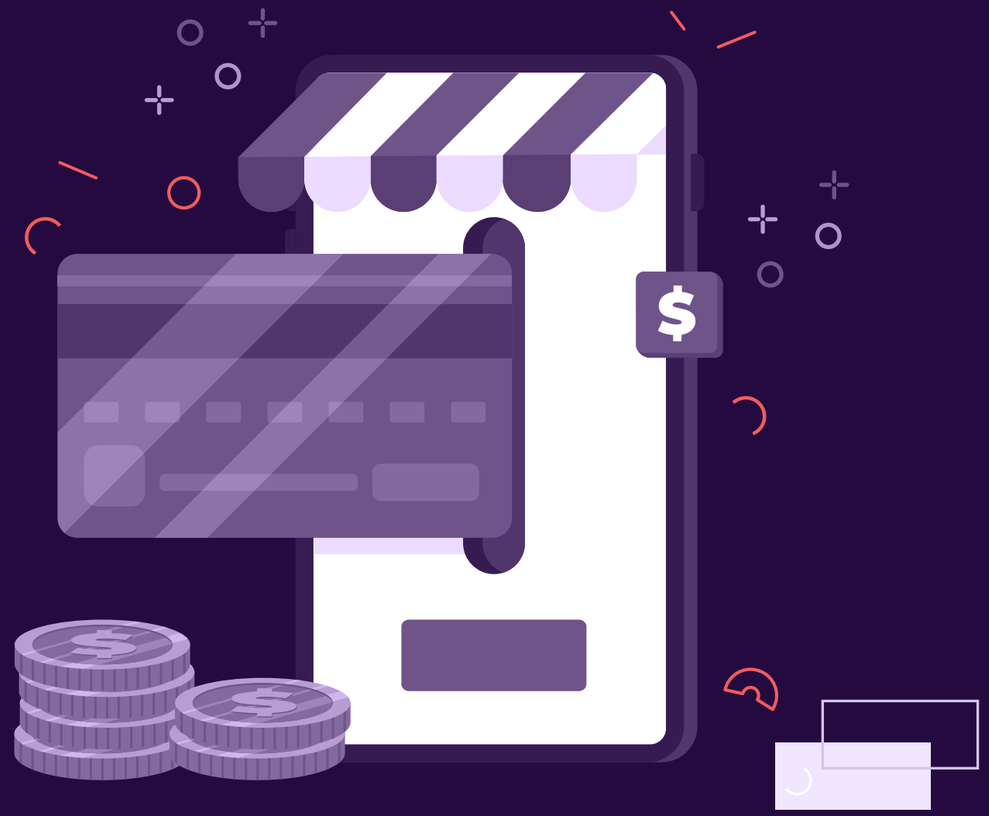
- ElEconomista. (2021). *Suecia prueba la blockchain con su divisa digital e-krona y revela los primeros resultados.* Recuperado de: https://www.eleconomista.es/mercados-cotizaciones/noticias/11148615/04/21/Suecia-prueba-la-blockchain-con-su-divisa-digital-ekrona-y-revela-los-primeros-resultados.html
- European Comission. (2020). Digital Economy and Society Index (DESI) 2020 – Sweden. Recuperado de: https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-sweden
- Eurostat. (2020). *First population estimates EU population in 2020: almost 448 million.* Recuperado de: https://ec.europa.eu/eurostat/documents/2995521/11081093/3-10072020-AP-EN.pdf/d2f799bf-4412-05cc-a357-7b49b93615f1
- Flinders, K. (2021). *Swedish central bank extends digital currency project.* Recuperado de: https://www.computerweekly.com/news/252496466/Swedish-central-bank-extends-digital-currency-project
- Fourtané, S. (2020). *Sweden: How to Live in the World's First Cashless Society.* Recuperado de: https://interestingengineering.com/sweden-how-to-live-in-the-worlds-first-cashless-society
- Global Web Index. (2020). *The Device Trends to Know.* Recuperado de: https://www.gwi.com/reports/device
- JP Morgan. (2019). *2019 Global Payment Trends Report - Sweden Country Insights.* Recuperado de: https://www.jpmorgan.com/merchant-services/insights/reports/sweden
- ICEX. (2020). *El mercado de las startups en Suecia.* Recuperado de: https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/el-mercado/estudios-informes/estudio-mercado-startups-suecia-2020-doc2020866414.html?idPais=SE
- ICEX. (2020). *El mercado Fintech de Suecia.* Recuperado de: https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/el-mercado/estudios-informes/estudio-mercado-fintech-suecia-2020-doc2020866038.html?idPais=SE
- International Monetary Fund. European Dept. (2021). *The Pros and Cons of Central Bank Digital Currency: Insights from the Riksbank'S E-Krona Project.* Recuperado de: https://www.elibrary.imf.org/view/journals/002/2021/062/article-A001-en.xml
- Maxia, A. (2020). Sweden – *The first cashless society?* Swedish Institute. Recuperado de: https://sweden.se/business/cashless-society/
- Microsoft. (2020). *Microsoft anuncia inversiones para acelerar la transformación digital de Suecia y planea abrir su región de centro de datos sustentable en 2021.* Recuperado de:

https://news.microsoft.com/es-xl/microsoft-anuncia-inversiones-para-acelerar-la-transformacion-digital-de-suecia-y-planea-abrir-su-region-de-centro-de-datos-sustentable-en-2021/

- Ministerio de Asuntos Exteriores, Unión Europea y Cooperación. (2021). *Ficha País Reino de Suecia.* Recuperado de: http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/suecia_FICHA%20PAIS.pdf
- Nordregio. (2021). *Broadband speed availability and coverage.* Recuperado de: https://nordregio.org/maps/broadband-speed-avalibility-and-coverage/
- Nordic Payments. (2021). *Making the future of payments come true.* Recuperado de: https://nordicpayments.eu/
- OCDE. (2021). *Sweden Economic Snapshot.* Recuperado de: https://www.oecd.org/economy/sweden-economic-snapshot/
- Riksbank. (2021). *Difference between e-krona, cryptocurrencies and crypto-assets.* Recuperado de: https://www.riksbank.se/en-gb/payments--cash/e-krona/difference-between-e-krona-and-crypto-assets/
- Riksbank. (2021). E-Krona. Recuperado de https://www.riksbank.se/en-gb/payments--cash/e-krona/
- Riksbank. (2021). *Digital money – the Riksbank's e-krona pilot.* Recuperado de: https://www.riksbank.se/en-gb/payments--cash/payments-in-sweden/payments-in-sweden-2020/3.-the-riksbank-is-adapting-to-a-changing-world/digital-money--the-riksbanks-e-krona-pilot/e-krona--a-digital-complement-to-cash/
- Riksbank. (2019). *How Payments Work.* https://www.riksbank.se/en-gb/payments--cash/how-payments-work/
- Riksbank. (2003). *Payment systems in Sweden.* Recuperado de: https://www.bis.org/cpmi/paysys/swedencomp.pdf
- Riksbank. (2019). *Payments in Sweden 2019.* Recuperado de: https://www.riksbank.se/globalassets/media/rapporter/sa-betalar-svenskarna/2019/engelska/payments-in-sweden-2019.pdf
- Riksbank. (2020). *Payments in Sweden 2020.* Recuperado de: https://www.riksbank.se/en-gb/payments--cash/payments-in-sweden/payments-in-sweden-2020/1.-the-payment-market-is-being-digitalised/the-coronavirus-pandemic-has-affected-how-people-in-sweden-and-abroad-are-making-payments/
- Riksbank. (2019). *PSD2 enables greater competition.* Recuperado de: https://www.riksbank.se/en-gb/payments--cash/payments-in-sweden/payments-in-sweden-2019/the-payment-market-is-being-digitalised/key-drivers-and-trends/psd2-enables-greater-competition/
- Riksbank. (2020). *The Riksbank to join the ECB's TIPS platform.* Recuperado de: https://www.riksbank.se/en-gb/press-and-published/notices-and-press-releases/press-releases/2020/the-riksbank-to-join-the-ecbs-tips-platform/
- Riksbank. (2013). *The Riskban's review of the retail payment market in Sweden.* Recuperado de: http://archive.riksbank.se/Documents/Rapporter/Riksbanksstudie/2013/rap_riksbanksstudie_The_Swedish_retailpayment_market_130605_eng.pdf
- Red de Oficinas Económicas y Comerciales de España en el Exterior. (n.d.). *Información económica y comercial de Suecia.* Recuperado de: https://www.icex.es/icex/es/navegacion-principal/todos-nuestros-servicios/informacion-de-mercados/paises/navegacion-principal/el-pais/informacion-economica-y-comercial/estructura-de-la-oferta/index.html?idPais=SE#7
- Sanlam. (2021). *Will we soon be a cashless society?* Recuperado de: https://www.sanlam.co.uk/knowledge-hub/insights/will-be-soon-be-a-cashless-society
- Santander Trade Markets. (2021). *Política y economía Suecia.* Recuperado de: https://santandertrade.com/es/portal/analizar-mercados/suecia/politica-y-economia
- Savage. (2018). *The Swedes rebelling against a cashless society.* BBC News. Recuperado de: https://www.bbc.com/news/business-43645676
- SEPA. (2021). *Sobre Sepa.* Recuperado de: https://www.sepaesp.es/sepa/es/secciones/sobre-sepa/Sobre_SEPA.html
- Statista. (2021). *Ranking de los 20 países con el mayor producto interno bruto (PIB) per cápita en 2020.* Recuperado de: https://es.statista.com/estadisticas/600552/los-paises-con-el-mayor-producto-interior-bruto-pib-per-capita/
- Sweden. (2021). *Sweden-the first cashless society?* Recuperado de: https://sweden.se/business/cashless-society/
- Swish. (2021). *About Swish.* Recuperado de: https://www.swish.nu/about-swish
- Swish. (2021). *Swish is the preferred payment method online for the second year in a row.* Recuperado de: https://www.swish.nu/newsroom/news/swish-is-the-preferred-payment-method-online-for-the-second-year-in-a-row
- Swish. (2020). *Swish Merchant. Integration Guide.* Recuperado de: https://assets.ctfassets.net/zrqoyh8r449h/66tl0gSWnecV4uak9kdgJO/a5e3fe50277884198a5c62fbadca773d/Merchant_Integration_Guide.pdf
- Tata Consultancy Services. (2021). *P27 Nordic Payments Cross-Border Payments as Simple as Texting.*

Recuperado de: https://www.tcs.com/bancs/banking/p27-nordic-payments

- The World Bank. (2020). *Data for Sweden.* Recuperado de: https://www.worldbank.org/en/home
- Worldpay. (2021). *The Global Payments Report: Rebuilding payments for a smarter world.* Obtenido de http://offers.worldpayglobal.com/rs/850-JOA-856/images/1149143_GPR_DIGITAL_ALL_PAGES_SINGLES_RGB_FNL8B.pdf?mkt_tok=ODUwLUpPQS04NTYAAAF7dBt8aCWlJSdupj5JiqwBi0LqoV7CKincHYtys2oqvJMMKE0DkZ6w5Ltqgy8hjPIMe8BOBe2rqkWpiRpqTZJ_jyjdjcld0JNuQ9zDAI2FADhyYJI
- Zettle. (2021). *Sobre nosotros.* Recuperado de: https://www.zettle.com/es/sobre-nosotros
- Zunzunegui, F. (2018). *Digitalización de los servicios de pago (open banking).* Recuperado de: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3264759



accenture | ASOBANCARIA | tictac