



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

AUNANDO ESFUERZOS
PARA EL CAMBIO



EL FUTURO DE LAS TRANSACCIONES BANCARIAS

**UNA INVESTIGACIÓN DE FINTECH Y
LOS INTERESES DEL CONSUMIDOR**

2017

Este es el resumen de un informe completo disponible en: <http://www.consumersinternational.org/>

INTRODUCCIÓN

Los servicios y productos FinTech han comenzado a ser ampliamente utilizados y están transformando los mercados de servicios financieros de los consumidores, con implicaciones tanto positivas como negativas. Aquellos que trabajan por el interés del consumidor deben hacerlo con rapidez para abordar algunas de las cuestiones emergentes de protección al consumidor.

¿QUÉ ES FINTECH?

FinTech es el punto en el que los servicios financieros y la tecnología chocan. No es un fenómeno nuevo, las instituciones financieras tienen una larga historia como los primeros en adoptar nuevas tecnologías, desde el telegrama hasta la negociación de alta frecuencia. Algunos servicios comunes como cajeros automáticos y tarjetas de crédito se consideraron en su momento innovaciones radicales.

En la última década, nuevas empresas emergentes y tecnológicas han comenzado a ofrecer productos y servicios financieros directamente a las empresas y al público en general. Estos competidores de FinTech utilizan tecnologías de vanguardia para volver a concebir cómo prestar servicios financieros. En este sentido, FinTech refleja la interrupción en la economía en general, ya que las plataformas en línea como Amazon o Uber han alterado el orden establecido.

IMPULSORES DEL CRECIMIENTO DE FINTECH:

- Acceso casi omnipresente a la informática de alta potencia y bajo coste. Esto permite la adopción de FinTech (por ejemplo, por los consumidores que usan smartphones); y la innovación de FinTech (permitiendo a las empresas de FinTech operar ágilmente y con gastos indirectos mucho más bajos que los obligatorios).
- Aumento de las expectativas de los consumidores y las necesidades no satisfechas, incluyendo la forma en que las empresas de tecnología como Apple y Amazon han puesto el listón en términos de experiencia del usuario y de la necesidad insatisfecha que representa la exclusión financiera.
- Cambios demográficos. Los Millennials son la generación más grande en la historia de los Estados Unidos y la primera en crecer digitalmente. Son tres veces más propensos que las personas nacidas durante el baby boom a utilizar los dispositivos móviles ¹ y un tercio de los Millennials no esperan necesitar un banco dentro de cinco años.²

- La crisis financiera mundial de 2008 y las subsiguientes intervenciones regulatorias han desatado los préstamos de FinTech. El aumento de las necesidades de capital y los criterios de préstamo más estrictos a los que los bancos se enfrentaron dificultaban a las PYMES y a los particulares la obtención de créditos, creando así una necesidad insatisfecha. Las nuevas regulaciones iniciadas en respuesta a la Crisis Financiera Global y los requisitos de capital mejorados también aumentaron los costes de cumplimiento de los bancos justo en el momento en que FinTech comenzó a despegar.
- Crecimiento del comercio electrónico. En los países en los que una alta proporción de la población no está bancarizada o no usa tarjetas de crédito, los consumidores migran directamente de dinero en efectivo a billeteras digitales, utilizando plataformas móviles como Alipay o WeChat.



1 Forbes citando el FIS Consumer Banking PACE Index 2016

2 Citado en FinTech Ranking

CÓMO ESTÁ REESTRUCTURANDO FINTECH LOS SECTORES DE SERVICIOS FINANCIEROS

AHORRO

El sector ahorro ha experimentado un crecimiento explosivo. Por ejemplo, Yu'e Bao de China ha atraído a 185 millones de clientes en 18 meses, dándole 600.000 millones de yuanes de activos bajo administración.³ Yu'e Bao permite a los usuarios ganar las tasas de interés de los bancos en efectivo y ha crecido rápidamente para convertirse en uno de los mayores fondos del mercado monetario del mundo. El servicio se ofrece como una característica dentro de Alipay, la plataforma de pago en garantía desarrollada por Alibaba para su uso en sus mercados en línea. Su facilidad de uso es probable que haya conducido a su rápida adopción, en particular por los chinos jóvenes instruidos.

ASESORAMIENTO

Los servicios de gestión financiera personal consolidan en un solo lugar los saldos de cuentas de un usuario, historiales de transacciones de tarjetas, calificaciones crediticias y otros datos financieros clave para todos los proveedores. Añaden valor a través del análisis y visualización de datos para proporcionar al usuario una imagen de su salud financiera actual, las previsiones de cómo esto va a cambiar en el futuro y sugerencias sobre cómo mejorar, por ejemplo, cambiando a un mejor acuerdo de tarjeta de crédito.

Los servicios de "inversión automatizada" o "robo-adviser" (asesor financiero digital) están diseñados para proporcionar un asesoramiento de gestión de cartera automatizado basado en algoritmos. Los robo-advisers utilizan el mismo software que los asesores humanos, pero cuestan menos.⁴

PRÉSTAMOS

Los préstamos son un importante subsector de FinTech. El análisis del Foro Económico Mundial indica que, de la inversión total en empresas FinTech, el 27% ha pasado a préstamos de consumo y el 16% a préstamos comerciales. Algunas empresas FinTech han construido modelos en torno a los prestamistas y prestatarios, donde las instituciones financieras o las personas (iguales) proporcionan el capital para los préstamos realizados, conocidos como préstamos P2P. Otros modelos ofrecen microcréditos o pagos en punto de compra a plazos, como alternativa a las tarjetas de crédito.

La actividad de FinTech en la categoría de hipotecas es mucho más moderada que en el sector de préstamos no garantizados, quizás debido al aumento de capital, plazos, regulación y costes de incumplimiento implicados. Sin embargo, las empresas FinTech están empezando a tener un impacto en el sector, principalmente a través de los mercados en línea. Aquí, los corredores de FinTech utilizan algoritmos para identificar el mejor acuerdo del mercado para el consumidor, basado en las circunstancias individuales del consumidor. Ofrecen un proceso previo aprobación a la hipoteca más sencillo que puede realizarse en línea.

PAGOS

Los pagos son otra área en la que FinTech ha causado una interrupción significativa. Para los consumidores, los avances de FinTech en el espacio de pagos son más evidentes en la evolución de las "carteras digitales". PayPal, por ejemplo, tiene ahora 197 millones de cuentas de usuario activas y procesó 4.900 millones de pagos en 2015⁵. En China, donde sólo el 16% de los consumidores tienen tarjetas de crédito⁶, la cartera digital Alipay fue creada por Alibaba. Actualmente cuenta con 400 millones de usuarios a nivel mundial⁷ y procesa 175 millones de transacciones al día, de las cuales más del 60% se realizan a través de un dispositivo móvil⁸. La gama de servicios ahora ofrecidos incluye: división de facturas utilizando códigos QR, pago de facturas de servicios públicos, compra de créditos de telefonía móvil, compra de billetes de tren y comprobación del saldo de cuentas bancarias vinculadas.



LOS SERVICIOS MÓVILES DE TRANSFERENCIA DE DINERO HAN TENIDO UN GRAN IMPACTO EN EL MUNDO EN DESARROLLO

Los servicios móviles de transferencia de dinero han tenido un gran impacto en el mundo en desarrollo. El crecimiento de este servicio ha permitido a las personas evitar cuentas bancarias, transfiriendo dinero entre sí y a los vendedores a través de teléfonos móviles. El ejemplo más famoso de esto es el M-Pesa de Kenia, que permite a los usuarios depositar dinero en una cuenta almacenada en sus teléfonos móviles, enviar saldos usando mensajes de texto SMS con PIN a otros usuarios incluyendo vendedores de bienes y servicios y canjear depósitos por dinero. M-Pesa tiene ahora más de 20 millones de usuarios activos en África, Medio Oriente, Asia y Europa del Este.⁹

3 *The Economist*, Febrero 2017

4 *Investopedia.com*

5 *65 Amazing PayPal Statistics*, Marzo 2017

6 *Credit in China - Just spend*, *The Economist*, Noviembre 2016

7 Ver: <https://intl.alipay.com/> Ver también: *32 Amazing Alipay Statistics & Facts*

8 *Alipay speeds up expansion in Europe, targeting Chinese tourists*, *The China Post*, Agosto 2016

9 *Cashless Africa: Kenya's smash success with mobile money*, *CNBC*, Noviembre 2013.

INSURTECH

InsurTech es una filial distinta de FinTech que se ocupa de seguros. Los datos que nuestros dispositivos cada vez más conectados (en los hogares, coches sobre nuestra persona) generan, permiten a las aseguradoras calcular el riesgo de nuevas maneras. Los consumidores ahora pueden optar por utilizar sensores y rastreadores que comparten sus datos con la aseguradora. A cambio, el asegurador ofrece políticas a medida, junto con las intervenciones que recompensan comportamientos de bajo riesgo, o apoyar la mitigación del riesgo. También están surgiendo modelos de seguros P2P o P2P. Una plataforma digital que actúa como intermediaria, invitando a los usuarios a formar pequeños grupos de asegurados que pagan primas en grupo para pagar reclamaciones, pero donde los miembros reciben los fondos sobrantes al final del período de la póliza.¹⁰ Otro tipo de financiación de FinTech es el micro-seguro. Por ejemplo, la red móvil Tigo de Ghana ofrece pólizas de seguro de vida y de hospital a personas con bajos ingresos y personas del sector informal.

REMASAS

Las remesas de los emigrantes a los países en desarrollo ascienden a unos 440.000 millones de dólares anuales, según el Banco Mundial¹¹. Las empresas FinTech tales como WorldRemit, Kantox y CurrencyFair ofrecen la transferencia de dinero internacional y los servicios de divisas son más baratos y más rápidos que las que les corresponderían¹². Otro ejemplo es Transferwise, que reduce los honorarios emparejando dos transferencias que van en direcciones opuestas del extranjero. Luego vuelve a enlutarlas dentro de sus respectivos países¹³.

CRIPTODIVISA

Un área de FinTech que ha recibido una atención cada vez mayor y una cierta controversia es el campo de la criptografía. A veces denominado dinero virtual, o alt-coins, Bitcoin es el primer ejemplo, el más grande, el más conocido y, actualmente, el más valioso. Lanzado en 2009, Bitcoin es un sistema desarrollado en privado, basado en Internet, criptográfico y de pago global. En términos simples¹⁴, Bitcoin es una moneda virtual que un usuario posee en una carpeta virtual específica de Bitcoin. Cuando el titular realiza un pago Bitcoin utiliza su cartera virtual para enviar bitcoins directamente al beneficiario que luego recibe el Bitcoin en su propia cartera virtual. La transacción se verifica y se registra en un libro mayor público distribuido. El envío y recepción de Bitcoin se realiza bajo un seudónimo, lo que permite cierto grado de anonimato. El suministro de Bitcoin es finito.

Las criptodivisas son atractivas porque están diseñadas para evitar el control centralizado, dan retorno financiero de la inversión y reducir las tarifas de transacción. Sin embargo, las cualidades que diferenciaron a Bitcoin y sus equivalentes también han contribuido a algunas de las

cuestiones y mala fama que se han llevado a asociar a las criptodivisas, como el lavado de dinero, evitando las regulaciones financieras, la financiación del terrorismo y la evasión de impuestos.¹⁵

Blockchain (cadena de bloques) se espera que tenga un impacto perjudicial en los modelos de negocio de los bancos, los negocios de tarjetas de crédito, las transferencias monetarias y el comercio de activos

Las criptodivisas están habilitadas por y funcionan sobre una tecnología llamada Blockchain (cadena de bloques). Blockchain se ha hecho posible gracias a Internet y adopta la forma de un libro mayor distribuido que puede liquidar las transacciones con un alto grado de certeza. La red está descentralizada, al igual que Internet, lo que significa que es muy duradera¹⁶. La naturaleza distribuida y descentralizada de la tecnología significa que no hay un órgano directivo central. Todo lo que se escribe en una cadena de bloques está guardado, almacenado para siempre, y no puede ser alterado ni modificado¹⁷. Esto significa que cualquier serie de transacciones puede ser rastreada con una precisión del cien por ciento. El cifrado incorporado significa que es inherentemente seguro y se elimina la necesidad de un tercero de confianza. Se espera una cadena de bloques tenga un impacto negativo en los modelos de negocio de los bancos, los negocios de tarjetas de crédito, las transferencias monetarias y el comercio de activos.¹⁸¹⁹

En los países donde el acceso a la banca es generalizado, la toma de depósitos puede ser la categoría más resistente a la alteración de FinTech. Los consumidores necesitan una cuenta bancaria para poder utilizar muchos servicios de FinTech. La toma de depósitos es también una actividad altamente regulada, con pocas empresas FinTech que parecen dispuestas o capaces de asumir la responsabilidad reguladora de convertirse en proveedores de cuentas en el sentido convencional. Algunas empresas FinTech trabajan con bancos convencionales de marca blanca, con la firma FinTech ofreciendo la facilidad de depósito a sus clientes bajo su propia marca.

10 Peer-to-Peer Personal Lines Insurer Lemonade Opens for Business in New York, Insurance Journal, Septiembre 2016

11 5 trends affecting the remittance industry, Devex, Diciembre 2016

12 The Future of FinTech - A Paradigm Shift in Small Business Finance, WEF, 2015

13 FinTech — how TransferWise Disrupts International Payments, Smartup

14 Innovations in payment technologies and the emergence of digital currencies, Banco de Inglaterra, 2014

15 Blundell-Wignall, A., 2014, *The Bitcoin Question: Currency versus Trust-less Transfer Technology*, OECD Informes de trabajo sobre finanzas, seguros y pensiones privadas, No. 37

16 Cary, N. *Bringing Money into the Digital Age*, blog de visitants de la OCDE, Junio 2016

17 *Digital Currency: What the Heck Is It?*, RBC Banco Real, Febrero 2017

18 *An introduction to FinTech: Key sectors and trends*, S&P Global, Octubre 2016

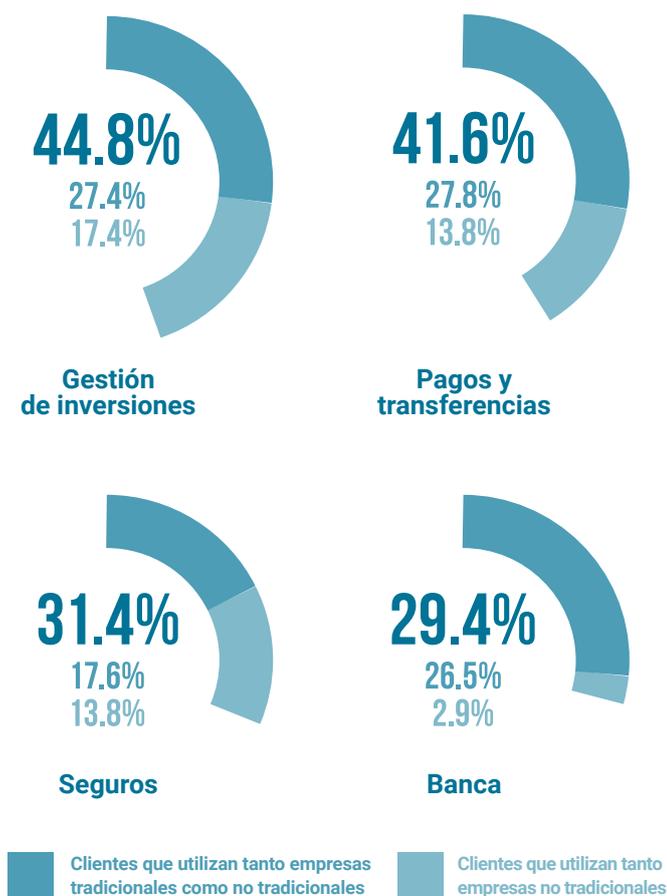
19 *Blurred lines: How FinTech is shaping Financial Services*, PWC, Marzo 2016

LA RESPUESTA DEL CONSUMIDOR A FINTECH

La aceptación de los servicios de FinTech es alta. En una encuesta reciente de consumidores financieros en 15 países, la mitad había utilizado por lo menos una empresa no tradicional para la banca, seguros, pagos o gestión de inversiones, con una mayor ocupación en Asia Pacífico. Los consumidores más jóvenes, expertos en tecnología y acaudalados tienen más probabilidades de complementar sus servicios financieros básicos con las ofertas de FinTech.²⁰

Clientes que usan al menos una firma no tradicional para servicios financieros, por dominio, 2016.

Fuente: Capgemini, World FinTech Report, 2017



El índice de adopción de FinTech de EY examinó a 10.000 personas digitalmente activas en Australia, Canadá, Hong Kong, Singapur, el Reino Unido y Estados Unidos.²¹ Se encontró que el 15,5% de los consumidores digitalmente activos han utilizado al menos dos productos FinTech en los últimos seis meses. En cuanto a la categoría de servicio de FinTech utilizada, los servicios de transferencia y pagos de dinero (17,6%), (incluyendo remesas) fueron los más populares, seguido de ahorro e inversión (16,7%).

BENEFICIOS DE FINTECH PARA LOS CONSUMIDORES

COMPETENCIA Y SELECCIÓN

Las empresas FinTech disfrutan de una serie de ventajas sobre las demás, menores costes operativos, menores niveles de responsabilidad reguladora, nuevas ideas y enfoques ágiles para realizarlas. Los principales bancos están luchando por unirse a FinTech. Este enfrentamiento redundará en beneficio de los consumidores, ya que las compañías de ambos campos compiten por su clientela.

Si bien la competencia entre los rivales de FinTech y los titulares se establece para ofrecer beneficios tangibles para los consumidores, los titulares podrían entregar los beneficios a más consumidores que las empresas FinTech. Los bancos titulares disfrutaban de una serie de ventajas que no están fácilmente disponibles para las empresas FinTech de nueva creación. Por ejemplo, tienen una magnitud, una base de clientes existente en un mercado de baja migración de clientes, una fuerte confianza institucional y un cumplimiento normativo incorporado. También tienen el capital para invertir en la adquisición de FinTech. Los bancos también disfrutaban de una ventaja en términos de confianza del consumidor. La investigación de consumo global realizada por FIS, un proveedor de tecnología financiera, encontró que, de los clientes de bancos que utilizan aplicaciones de gestión financiera personal, el 90% lo hacen con una aplicación proporcionada por su proveedor actual²².

ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS

El 38% de la población mundial carece de una cuenta bancaria básica²³ y una proporción aún mayor carece del más simple de los productos de seguros y de inversión²⁴. Mobile-led FinTech ha beneficiado a un número significativo de consumidores en el África subsahariana, donde las cuentas de dinero móvil impulsaron el crecimiento de la penetración total de las cuentas de 24% en 2011 a 34% en 2014.

EL 38% DE LA POBLACIÓN MUNDIAL CARECE DE UNA CUENTA BANCARIA BÁSICA

Sin embargo, el acceso a los beneficios de FinTech móvil depende del acceso a un teléfono móvil y a la suscripción de red. A finales de 2015 sólo el 46% de la población africana tenía una suscripción móvil, en comparación con el 63% a nivel mundial. Se prevé que este número aumente hasta el 54% en 2020, en comparación con el 72% en todo el mundo.²⁵

20 Capgemini, World FinTech Report, 2017

21 EY FinTech Adoption Index, 2015

22 FIS Consumer Banking Pace Index, 2016

23 Global Findex Database

24 Financial services in 2017 - The Economist Intelligence Unit, 2016

25 The Mobile Economy Africa 2016, GSMA, 2016

RETOS QUE PRESENTA FINTECH A LOS CONSUMIDORES

DATOS, PRIVACIDAD Y FINTECH

FinTech ha llevado a los servicios financieros a convertirse en el usuario más intensivo de datos²⁶. Esto da lugar a preocupaciones de seguridad en torno a la piratería informática y a las filtraciones de datos y, en un contexto bancario, donde el robo de identidad y el robo de activos pueden ser simultáneos, esto puede conducir a un detrimento potencialmente catastrófico para los consumidores. El ganas de FinTech por cada vez más datos sobre el contexto, las circunstancias y los comportamientos del consumidor también alimenta las preocupaciones por los datos y la privacidad.

Los críticos han expresado su preocupación por el hecho de que el acceso a tantos datos podría incrementar la discriminación de precios y la exclusión financiera, ya que los consumidores más arriesgados y aquellos que carecen de huella digital podrían cobrar un precio, mientras que los proveedores buscan ofrecer servicios sólo a los segmentos más rentables o menos riesgosos del mercado. También existe la posibilidad de que los proveedores de seguros den el consentimiento para el seguimiento de una condición para la cobertura. El uso de algoritmos cerrados y patentados también podría conducir a una situación en la que se les deniega el acceso a un servicio (por ejemplo, crédito o seguro) basado en una correlación inexacta, pero no pueden determinar por qué o corregir los supuestos subyacentes.

FRAUDE

FinTech es particularmente vulnerable a la ciberdelincuencia y al espionaje.²⁷ Se predice que las transacciones en línea fraudulentas alcanzarán un valor de 25,6 mil millones de dólares en 2020, superando los 10,7 mil millones de 2016. Eso significa que por cada 1.000 dólares gastados, 4 serán fraudulentos. Más de un cuarto de esa cifra estará relacionada con el fraude bancario²⁸.

**EL FRAUDE EN LÍNEA
PODRÍA LLEGAR A
25.600 MILLONES DE
DÓLARES EN 2020**

Los datos personales están en riesgo si los dispositivos se pierden y son vulnerables durante la inscripción de tarjetas de crédito en carteras móviles. Esto está impulsando el crecimiento de la autenticación de dos factores, que requiere que un usuario de cartera tenga al menos dos tipos de credenciales de seguridad para acceder a su cuenta, como un PIN o una contraseña, la posesión de un elemento físico, como un smartphone y la información biométrica, como el reconocimiento de una huella dactilar o de retina²⁹.



ASUNTOS CON PRÉSTAMOS P2P

Algunas plataformas P2P se han desarrollado utilizando modelos no probados y han tenido problemas. En 2016, la agencia de calificación estadounidense Moody's dijo que las inversiones respaldadas por préstamos emitidos por Prosper no estaban funcionando tan bien como se esperaba y podrían tener que ser rebajadas. Esto puede apuntar a problemas con la investigación de los prestatarios. Además de las preocupaciones de las agencias de calificación, el Consejo de Supervisión de Estabilidad Financiera de EE.UU. ha sugerido que los órganos reguladores deben vigilar a los prestamistas digitales³⁰. El crecimiento explosivo de los préstamos P2P en China, desde 214 plataformas de préstamos en 2011 a más de 3.000 en 2015³¹, tuvo lugar inicialmente fuera del alcance de los reguladores y condujo a algunos fraudes y modelos de financiación peligrosos. Más de un tercio de las empresas P2P han cerrado.

26 *Big data, financial services and privacy*, The Economist, Febrero 2017

27 Arner, Douglas W. y Barberis, Janos Nathan y Buckley, Ross P., *The Evolution of FinTech: A New Post-Crisis Paradigm?*, 2015, Universidad de Hong Kong Facultad de Derecho Informe No. 2015/047; UNSW Documento de investigación sobre leyes No. 2016-62.

28 *Online Transaction Fraud To More Than Double To \$25BN By 2020*, Investigación Juniper, Mayo 2016

29 *Online Transaction Fraud To More Than Double To \$25BN By 2020*, Investigación Juniper, Mayo 2016

30 *An introduction to FinTech: Key sectors and trends*, S&P Global, Octubre 2016

31 *The age of the appacus - In FinTech, China shows the way*, The Economist, Febrero 2017

DEUDA PROBLEMÁTICA Y PRÉSTAMOS DEPREDADORES

Las empresas FinTech han creado plataformas que agilizan los procesos de aplicación y comprimen los datos de manera que permiten una decisión rápida sobre si se realiza un préstamo. Esto puede significar que los consumidores cualificados pueden acceder a los préstamos en cuestión de minutos. Si bien estos pueden ser desarrollos positivos, hay casos en los que el crédito fácilmente disponible puede conducir a niveles problemáticos de deuda para los consumidores³². La tecnología también ha traído facilidad y conveniencia al mundo del día de pago y de los préstamos depredadores, lo que significa que a los consumidores que les negaron el préstamo en otros lugares y muy posiblemente en circunstancias desesperadas ahora pueden acceder al crédito de alto coste, potencialmente tóxico en cuestión de minutos.

RESPONSABILIDAD: ¿DÓNDE ACABA EL DINERO SI LAS COSAS SALEN MAL?

La cuestión de la responsabilidad y, más exactamente, de a quién le corresponde ha sido un tema importante para FinTech, especialmente en relación a los servicios de gestión financiera personal / agregadores de cuentas. Sin los protocolos por los cuales un consumidor puede autorizar estos tipos de servicio para recibir datos de cuentas directamente de su banco, el consumidor tiene que proporcionar sus credenciales de inicio de sesión al tercero de FinTech, que puede acceder a la cuenta y conseguir los datos requeridos. Esto da lugar a:

- Preocupaciones por la protección de los consumidores, en particular cuando el contrato del consumidor con su banco contiene disposiciones que liberan al banco de toda responsabilidad de pérdidas por fraude u otras actividades ilegales derivadas de que un consumidor conceda acceso a su cuenta a un tercero.
- Los bancos pueden aducir preocupaciones en torno a la protección del consumidor como excusa para prohibir, o por lo menos desalentar fuertemente el acceso de terceros a los datos de la cuenta, negando así a los terceros de FinTech la oportunidad de ofrecer a los consumidores un servicio del cual podrían beneficiarse.

La responsabilidad es también un problema en relación con las criptodivisas, donde la naturaleza descentralizada del sistema ve al usuario asumir toda la responsabilidad por robo (donde tienen la moneda en una cartera digital).

RIESGOS SISTEMÁTICOS

La distribución de costes mínimos y los efectos de red acelerados pueden hacer que los servicios de FinTech alcancen y sean utilizados por millones de personas antes de que se comprendan adecuadamente los defectos o riesgos inherentes; o antes de que los órganos reguladores puedan hacer una evaluación apropiada de si el servicio a escala representa un riesgo sistémico y las salvaguardas necesarias en caso de que sí lo sea.

CÓMO HACER QUE FINTECH FUNCIONE PARA LOS CONSUMIDORES

FinTech todavía está dando sus primeros pasos. Si bien está reformando los grandes mercados de servicios ofreciendo beneficios para los consumidores, algunos riesgos y perjuicios ya se hacen evidentes. Otros surgirán a medida que aumente la aceptación de

FinTech, o a medida que nuevas innovaciones transforman aún más lo que el mercado ofrece. Si bien es inevitable que se adopten leyes y reglamentos nuevos o revisados para abordarlos, todavía no podemos predecir con certeza la forma en que se tomarán los riesgos o las respuestas óptimas.

Sin embargo, Los Principios de Alto Nivel sobre la Protección del Consumidor Financiero de G20 (FCP, 2011) y los Principios de Alto Nivel para la Inclusión Financiera Digital (DFI, 2016), junto con otros instrumentos e iniciativas clave, podría ser la base de una respuesta a los riesgos y perjuicios identificados. Los organismos reguladores también han empezado a responder a Fintech. Las medidas adoptadas por la Comisión Europea pueden garantizar que los Estados miembros de la UE vayan más allá que otras regiones.

USO DE FINTECH PARA AMPLIAR EL ACCESO A SERVICIOS FINANCIEROS (VER DFI1).

Apoyar la continua expansión de FinTech es vital, dado el papel que puede desempeñar en el avance de los mayores intereses económicos de los consumidores y la superación de las causas del detrimento de los consumidores. La expansión necesitará proceder de acuerdo con los principios de protección, asegurar que los servicios sean seguros, tratar a los consumidores de manera justa y tratar sus datos respetuosamente.

En los países con un amplio acceso a la banca, la búsqueda de estrategias digitales por defecto por parte de los titulares puede provocar perjuicios a través de la exclusión de los consumidores que no pueden o quiere optar por no participar en los canales digitales, especialmente si se producen cierres de sucursales bancarias. Será importante que quienes trabajan en el interés del consumidor mantengan la vista en los intereses de estos grupos y aseguren que los proveedores los traten de manera justa.



UNA RÁPIDA ABSORCIÓN PODRÍA SIGNIFICAR QUE MILLONES DE PERSONAS SE VEAN AFECTADAS POR LOS RIESGOS ANTES DE QUE LOS ENTIENDAN

³² Pitfalls for the Unwary Borrower Out on the Frontiers of Banking, The New York Times, Septiembre 2015

ASPECTOS LEGALES, REGLAMENTARIOS Y DE SUPERVISIÓN Y FUNCIÓN DE LOS ÓRGANOS DE SUPERVISIÓN (VER FCP1, FCP2, DF12, DF13).

Algunos órganos reguladores han ofrecido iniciativas de “puertas abiertas”, como el Proyecto Innovar de la Autoridad de la Conducta Financiera de Reino Unido. Estos órganos están destinados a que las empresas emergentes FinTech comprendan mejor los requisitos reguladores a los que se enfrentan y a permitir que el órgano regulador evalúe el carácter de las empresas y esté al corriente de la innovación de FinTech. Las guías de finanzas de Internet de China, publicadas en julio de 2015, han sido citadas por algunos como un ejemplo importante.³³

Mirando más allá de los mandatos básicos, FinTech está alentando a los órganos reguladores a desarrollar un mandato adicional centrado en apoyar el crecimiento de FinTech. En algunos casos, esto toma la forma de centros de innovación que proporcionan el diálogo bilateral, y “cajas de seguridad” reguladoras que permiten los ensayos controlados de innovaciones de FinTech (por ejemplo, en el Reino Unido³⁴ y Singapur). Los reguladores también pueden usar “RegTech”³⁵, que reutiliza los avances tecnológicos que dan lugar a FinTech en apoyo de enfoques automatizados basados en datos para la supervisión del sistema financiero y el monitoreo del desempeño y cumplimiento de las empresas FinTech.

En lo que respecta al funcionamiento de los “bancos de arena”, las exenciones de la reglamentación deben tratarse como privilegios que deben obtenerse. La mejor práctica en este sentido debería ver a los reguladores otorgar exenciones sólo cuando la firma FinTech pueda demostrar (i) que representa una innovación genuina, (ii) si el consumidor se enfrenta, se basa en proporcionar un beneficio a los consumidores, (iii) es consciente de los riesgos Podría plantear; Y (iv) puede salir del mercado sin causar daño financiero a los consumidores, si falla. Además, el proceso de concesión de exenciones ofrece al FinTech la oportunidad de demostrar al regulador su adhesión al FCP pertinente (por ejemplo, sobre datos y trato equitativo y justo de los consumidores).

PROTECCIÓN DE DATOS DE LOS CONSUMIDORES Y PRIVACIDAD (VER FCP8, DF15, DF17).

Las empresas FinTech deben incorporar salvaguardas de protección de datos en productos y servicios desde la primera etapa de desarrollo. El Reglamento General de Protección de Datos de la UE obligará a estos compromisos a las empresas FinTech que operan en los Estados miembros de la UE. Las empresas FinTech no europeas podrían igualar estos compromisos internalizando los siete principios fundamentales de Privacy By Design, junto con la adhesión a las Directrices de la OCDE para la Protección de la Privacidad y los Flujos Transfronterizos de Datos Personales. Independientemente de la jurisdicción, todos deberían tener especialmente en cuenta las disposiciones relativas a la limitación de la recopilación y la minimización de los datos, la limitación del uso y la pronta corrección y / o supresión de datos inexactos.

33 Arner, D.W. & Barberis, J., FinTech en China: ¿desde las sombras? *The Journal of Financial Perspectives*, EY, Winter 2015

34 FCA Project Innovate

35 Treleaven, P. Regulación financiera de FinTech, *The Journal of Financial Perspectives*, EY, Winter 2015;

**PROPORCIONAR
IDENTIDAD DIGITAL
TIENE EL POTENCIAL
DE MEJORAR LA
EXPERIENCIA DEL
CONSUMIDOR**

Con respecto a estimular la competencia, es vital un derecho a la portabilidad de datos y un marco que lo disponga, junto con el derecho de un tercero nominado por el consumidor a recibir los datos portados. La Directiva de servicios de pago 2 de la UE ofrece un ejemplo de cómo se podría promulgar.

Los esfuerzos para proporcionar a los consumidores una identidad digital tienen el potencial de mejorar la experiencia del consumidor al permitir la apertura remota de cuentas con un nuevo proveedor de servicios bancarios, al tiempo que mejoran la seguridad y reducen el fraude. La Comisión Europea ha intentado hacerlo con su reglamento eIDAS sobre la identificación electrónica y los servicios de fideicomiso para las transacciones electrónicas en el mercado interior.

TRATAMIENTO EQUITATIVO Y JUSTO DE LOS CONSUMIDORES (VER FCP3).

Las ideas presentadas en relación con la protección de datos (como la internalización de la privacidad por diseño) y las prácticas regulatorias (las mejores prácticas en la concesión de exenciones “sandbox”, supervisión a través de RegTech) ofrecen puntos de partida para pensar en cómo abordar las decisiones injustas tomadas por las empresas FinTech basadas en Algoritmos (sesgo tecnológico, selección de cerezas y discriminación de precios).

Con respecto a la responsabilidad por el fraude y la pérdida cuando los datos de la cuenta se comparten con un tercero de FinTech, EU PSD2 y sus disposiciones para la portabilidad segura de datos basados en la arquitectura API, ofrece un plan para abordar este problema de una manera que puede potenciar y proteger Consumidores. Los esquemas de acreditación orientados al consumidor y un regulador mantenían una “lista blanca” de empresas FinTech aprobadas, con las cuales los titulares pueden compartir datos con confianza, ofrecer una manera de identificar y diferenciar a terceros de confianza de FinTech aunque no impediría que los malos participantes continuaran operando.

Las instancias de los prestamistas P2P de FinTech que demuestran una dura inflexibilidad hacia los deudores en dificultades indican que una mayor adhesión a este principio podría impulsar mejoras en ese sector también.

EDUCACIÓN FINANCIERA Y CONCIENCIA Y DIVULGACIÓN Y TRANSPARENCIA (VER FCP4, FCP5, DF16).

Algunos servicios de FinTech utilizan la tecnología para hacer más inteligibles los datos y patrones de cuentas de los consumidores en su comportamiento financiero, generando ideas sobre las que el consumidor puede actuar. Estos servicios pueden mejorar la educación de los consumidores. Sin embargo, los proveedores también deben utilizar estas técnicas para ayudar a los consumidores a comprender mejor el producto o servicio que están considerando o ya están utilizando, sus derechos en relación con ese producto o servicio y cómo se solicita el consentimiento en relación con cómo se recopilan y utilizan sus datos.

La seguridad de los datos y la privacidad, deberían hornearse en ofertas de FinTech al principio

Los riesgos que las criptodivisas pueden representar para los consumidores surgen en parte de una escasa comprensión de su funcionamiento, de las vulnerabilidades de seguridad que pueden presentar y de su potencial volatilidad; Y el hecho de que, como sistemas descentralizados, operan en su mayor parte más allá del alcance de los marcos regulatorios y de protección al consumidor. La educación del consumidor es necesaria para ayudar a los consumidores a apreciar los riesgos de comprar y usar criptodivisas.

PROTECCIÓN DE LOS BIENES DE CONSUMO CONTRA EL FRAUDE Y EL USO INDEBIDO (VER FCP 7).

La adhesión a FCP7 es algo que todos los organismos reguladores deberían buscar en sus interacciones con las empresas FinTech y, al igual que con la seguridad de los datos y la privacidad, debe ser establecido en las ofertas de FinTech al principio.

COMPETENCIA (VER: FCP10).

En Europa, los elementos de “banca abierta” de la Directiva sobre servicios de pago 2 pretendió promover mercados competitivos. La interoperabilidad también desempeña un papel clave para romper los silos de los proveedores y facilitar la competencia, así como una experiencia mejorada del consumidor, especialmente en el mundo en desarrollo, donde la interoperabilidad de los pagos móviles es esencial si las personas que utilizan diferentes redes móviles pueden enviar pagos uno al otro.

CONCLUSIONES

FinTech ha tenido un gran impacto en el mercado de los servicios financieros y en el comportamiento de los consumidores en esos sectores. FinTech puede brindar un beneficio significativo a los consumidores, al impulsar mayores opciones, competencia y conveniencia, y al abrir el acceso a servicios financieros básicos en partes del mundo donde los consumidores se les han negado durante mucho tiempo. Los beneficios provendrán de las nuevas empresas FinTech, así como de los titulares que busquen competir con las nuevas ofertas. Hay sin embargo, una serie de riesgos y perjuicios están surgiendo de FinTech como por ejemplo “Fintrusión”. El delito cibernético sigue siendo una preocupación importante, más aún cuando se trata de los activos de las personas.

Los organismos reguladores tienen un papel clave que desempeñar para maximizar los beneficios y minimizar los posibles daños, apoyando la innovación y mitigando los riesgos. Las innovaciones de RegTech parecen tener un papel clave en apoyarlas en este esfuerzo. Junto con la regulación, los elementos de los principios de protección de los consumidores de los servicios financieros existentes y el acceso a los principios de los servicios financieros digitales pueden servir de punto de partida para abordar los perjuicios emergentes.





Consumers International reúne a más de 200 organizaciones miembros en más de 100 países con el fin de empoderar y defender los derechos de los consumidores en todo el mundo. Somos la voz de los consumidores en los foros normativos internacionales y en el mercado global con el propósito de garantizarles un trato seguro, justo y honesto.

Consumers International es una organización de beneficencia (No. 1122155) y una entidad sin fines de lucro limitada por garantía (No. 04337865) registrada en Inglaterra y Gales.

consumersinternational.org

[@consumers_int](https://twitter.com/consumers_int)

[f /consumersinternational](https://www.facebook.com/consumersinternational)