

El papel de la banca conductual en la responsabilidad y educación financiera

Los modelos de banca conductual pretenden identificar el comportamiento de los consumidores de servicios financieros para ofrecer productos y soluciones más personalizados. Con los desarrollos tecnológicos de aprendizaje automático o de inteligencia artificial es posible desarrollar herramientas a medida para un gran número de clientes bancarios. Además de beneficiar directamente a los clientes, la banca conductual también puede ayudar a mejorar los niveles de responsabilidad y educación financiera.



Se parte de la premisa de que si los consumidores pueden aprender a comportarse de manera más responsable financieramente, tanto entidades financieras como

clientes pueden compartir los beneficios resultantes en términos de riesgo agregado y estabilidad financiera. De este modo, empiezan a surgir modelos bancarios basados en *apps* que realizan un seguimiento del progreso del cliente con respecto a determinados objetivos de aprendizaje semanales y le informan de sus resultados. Un comportamiento positivo se traduce en recompensas financieras, como mejores tipos de interés para depósitos o tipos de interés más bajos para préstamos e hipotecas¹.



La banca conductual puede coadyuvar a mejorar los niveles de responsabilidad financiera, especialmente en aquellos segmentos de población más proclives al endeudamiento. Por

¹¹ Can behavioural banking drive financial literacy and inclusion? 29 julio 2020.
<https://www.fintechfutures.com/2020/07/can-behavioural-banking-drive-financial-literacy-and-inclusion/>

ejemplo, algunos modelos informan a los usuarios de posibles desviaciones en el riesgo asumido en sus pagos o préstamos, lo que incrementa la consciencia del cliente sobre su situación financiera de forma dinámica.



Actualmente este enfoque conductual de las finanzas empieza a ganar popularidad con el nacimiento de entidades como Discovery Bank en Sudáfrica, entidad pionera en el *behavioral banking*². Esta banco combina información y “educación” del cliente con sistemas de recompensas para los que progresan en sus conocimientos o desarrollan comportamientos financieros responsables.

En todo caso, también las BigTech empiezan a lanzar servicios financieros que se preocupan por mejorar e incidir positivamente en la educación y salud financiera de sus clientes, como es el caso de la apps de Apple y Huawei

asociadas a su tarjetas, Apple Card y Huawei Card respectivamente. Ambas apps pretenden evaluar el comportamiento de los usuarios para promover conductas financieras saludables mediante sistemas de monitorización del comportamiento e información y advertencias en tiempo real.

² Behavioural banking: a bank, rewards and more in your hands. 25 febrero 2020.

<https://www.news24.com/fin24/Budget/behavioural-banking-a-bank-rewards-and-more-in-your-hands-20200220>