

## Las BigTechs y la gestión de los datos personales en el ámbito financiero

La gestión eficiente de los datos de los clientes es, probablemente, la clave competitiva más relevante en el mercado bancario actual. No basta con incorporar tecnologías como *big data*, *machine learning* o inteligencia artificial. También es clave garantizar el tratamiento, la privacidad y la seguridad de los datos. En este contexto, las reiteradas brechas de seguridad de algunas de las principales BigTech pueden suponer una “desventaja competitiva” para entrar a competir en el sector bancario.



La reciente filtración por parte de Facebook de los datos personales de 533 millones de usuarios de 106 países, incluidos más de 10 millones de España<sup>1</sup>, vuelve a poner en el ojo del huracán los protocolos, mecanismos y políticas de protección de datos de las BigTech.



Los problemas de seguridad no son nuevos. En enero de 2021, Amazon informó que se habían filtrado datos de más de 100 millones de titulares de tarjetas de débito y crédito por un problema de seguridad de la empresa que

---

<sup>1</sup> Personal data of 533 million Facebook users leaks online. The Verge. 4 abril 2021. <https://www.theverge.com/2021/4/4/22366822/facebook-personal-data-533-million-leaks-online-email-phone-numbers>



procesa sus pagos, Juspay<sup>2</sup>. Otras como Google y Apple también han experimentado en los últimos años problemas similares.

En la medida en la que estas grandes tecnológicas empiezan a gestionar cada vez más datos financieros de sus clientes, surge la preocupación adicional que estas vulnerabilidades vayan más allá de la privacidad y tengan repercusiones negativas en términos de estabilidad financiera.



En cualquier caso, los problemas de seguridad de las BigTech se están traduciendo en una pérdida de credibilidad de los usuarios sobre la forma en

la que éstas gestionan sus datos. En Estados Unidos, un estudio reciente ha revelado que el 86% de los usuarios están muy preocupados por cómo Facebook y Google usan su información<sup>3</sup>. De hecho, se constata que, en los últimos años, la preocupación de los consumidores por la privacidad y la seguridad de los datos va en aumento.

Como señalan algunos analistas, esta pérdida de confianza en la gestión de los datos de las BigTech comienza a revelarse como uno de los principales obstáculos de estas compañías para convencer a sus clientes para que contraten productos financieros más complejos.

Por su parte, para el sector bancario tradicional, que destaca como el sector de actividad que más invierte en seguridad, las filtraciones de datos de las BigTech suponen una oportunidad para ganar tiempo y recuperar parte del terreno perdido en otros

---

<sup>2</sup> The company that processes payments for Amazon and Swiggy has reported a data leak of over 100 million debit and credit cardholders. 4 enero 2021. <https://www.businessinsider.in/tech/news/over-100-million-debit-and-credit-card-users-data-has-been-leaked-online-from-payments-processor-juspay-amazon-and-swiggy/articleshow/80096472.cms>

<sup>3</sup> Privacy and Security in a Digital World: A Study of Consumers in the United States. Ponemon Institute study. Julio 2020. <https://www.idx.us/knowledge-center/ponemon-privacy-security-2020>



aspectos de la  
digitalización como la  
computación en la nube o la  
inteligencia artificial.