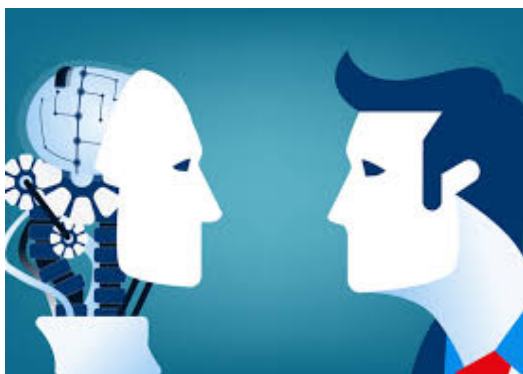


El elemento relacional en la digitalización del asesoramiento financiero

El 51% de los ciudadanos europeos¹ han digitalizado parte de sus relaciones bancarias, mientras que el sector bancario ha invertido alrededor de 19.900 millones de euros en su transformación digital². Simultáneamente a este proceso, los supervisores europeos han constatado que los aspectos relacionales aún resultan clave en determinados servicios financieros como el de asesoramiento.

Las tres agencias supervisoras europeas, ABE (agencia bancaria), ESMA (agencia de mercados y valores) y EIOPA



(agencia de seguros), acaban de publicar un informe³ que muestra que aunque el fenómeno de la automatización crece en el

asesoramiento financiero, lo hace lentamente. Se observa que, en la UE, el número total de empresas y clientes que optan por un asesoramiento financiero online todavía es bastante limitado.

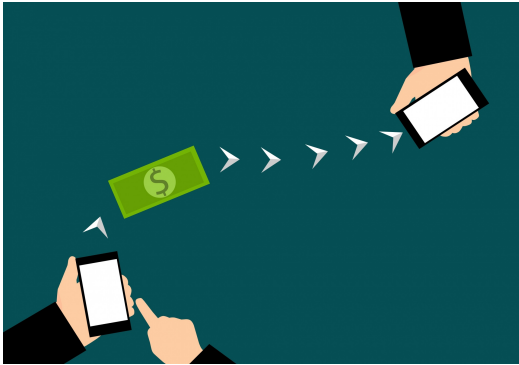


Para las autoridades supervisoras las principales barreras que explican este lento crecimiento son de tipo cultural y psicológico. Como se señala en el informe, en el ámbito del asesoramiento financiero muchos ciudadanos prefieren la interacción cara a cara frente al uso de herramientas de *robo-advisory*. A este respecto, las agencias señalan que la falta de medios digitales y la necesidad de mejorar la alfabetización digital dificultan el crecimiento en este segmento respecto a otros. Además, se observa que no existe una regulación suficientemente definida.

¹ Eurostat

² Statista 2018. Bank spending on technologies.

³ Joint Committee Report on the results of the monitoring exercise on 'automation in financial advice'. Septiembre 2018



A juicio de las tres instituciones, aunque el asesoramiento financiero online conlleva una serie de riesgos implícitos - manipulación maliciosa de algoritmos automatizados, posibles ataques cibernéticos o la distribución confusa de la responsabilidad en caso de disputa legal- estos no se han materializado. Esto les lleva a apuntar que no son los riesgos los que frenan el crecimiento sino que el elemento cultural y psicológico que conlleva la ausencia de interacción humana es el principal determinante del limitado crecimiento.

En conclusión, este informe evidencia que el *robo-advisory*, además de emplear la inteligencia artificial o el big data, debe lograr sustituir o simular un componente relacional.