

¿Cómo abordar el salto digital en los servicios financieros?

Al tiempo que los ciudadanos europeos avanzan en su proceso de digitalización financiera, las autoridades supervisoras se plantean la necesidad de que los usuarios comprendan bien los beneficios y riesgos de estos canales.



El 64% de los usuarios de internet de la UE utilizaron la banca online en 2018¹. A juicio de la Autoridad Bancaria Europea (EBA, por sus siglas en inglés) esta creciente adopción de los medios digitales debe conducirse mediante decisiones correctamente informadas, tanto en lo que se refiere a servicios proporcionados por proveedores bancarios como, sobre todo, por la proliferación de proveedores no bancarios. Así, el supervisor europeo acaba de publicar un documento² que pretende servir de referencia a los

consumidores, sobre cómo debe de abordarse el llamado “salto digital” de la demanda financiera.

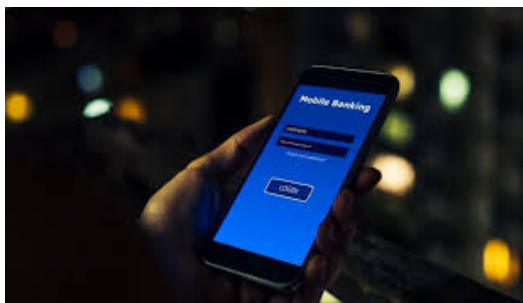


La EBA, además de incidir en la necesidad de mejorar en la capacitación digital de la sociedad europea, ha recogido una serie de pautas que los consumidores deberían tener en cuenta antes de elegir o contratar un servicio financiero online. Así, señala que el consumidor debe valorar si los servicios financieros digitales que le son ofrecidos se ajustan a sus necesidades y que disponen de la capacidad financiera para afrontar los pagos de los servicios contratados. Tomada la decisión, la fase de formalización del contrato online es clave. Así, aunque la relación banco-cliente sea digital, el consumidor debe asegurarse que recibe toda la información acerca de todos los

¹ Índice de Economía y Sociedad Digital (DESI). <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

² Key TIPS to protect yourself when choosing online or mobile banking services. EBA. 3 diciembre 2019. https://eba.europa.eu/file/349063/download?token=tUY4MK_g

términos del contrato (características, comisiones, cancelación, etc.) por parte del proveedor. El cliente, además, debe asegurarse que comprende el significado de esos términos.



Es fundamental también la seguridad. El uso de la biometría ha servido para reforzarla pero como indica el informe, los usuarios deben también tomar medidas adicionales como el uso de antivirus o descargar sólo aplicaciones certificadas por autoridades supervisoras. Asimismo, deben ser conscientes del tratamiento que reciben sus datos personales.

Todas estas pautas por el lado de la demanda complementan las ya dadas a entidades financieras y otros proveedores de servicios no bancarios, en relación a la manera en la que deben presentar la información financiera a través de los medios digitales³.

³ Opinion on disclosure to consumers buying financial services through digital channels. EBA. 23 octubre 2019. <https://eba.europa.eu/file/147201/download?token=tUEycHlD>