

CONSUMERS INTERNATIONAL  
DIA MUNDIAL DE LOS  
DERECHOS DE LA PERSONA  
CONSUMIDORA 2022

# FINANZAS DIGITALES JUSTAS



## CONSTRUIR UNAS FINANZAS DIGITALES JUSTAS

Una visión para las Finanzas  
Digitales Justas de Consumer  
International y de nuestros  
más de 200 miembros en más  
de 100 países

## NUESTRA VISIÓN

Los servicios financieros digitales pueden capacitar a las personas consumidoras, en todas partes. Para lograrlo, los servicios financieros digitales deben ser **inclusivos, seguros, tener los datos protegidos y privados**, y ser **sostenibles**:

### Inclusivos:

Todo el mundo, incluidas las mujeres y las personas vulnerables, puede acceder fácilmente a servicios financieros digitales asequibles y fiables. Los servicios están diseñados para satisfacer las necesidades de las personas consumidoras y fomentar el bienestar financiero. Las opciones de las personas consumidoras están respaldadas por un diseño intuitivo e inclusivo que refuerza la capacidad financiera.



### Seguros:

Las personas consumidoras obtienen el máximo beneficio de los servicios financieros digitales y confían en que su dinero está seguro. Se dispone de un asesoramiento accesible, sencillo y oportuno y de un servicio de reparación cuando las cosas van mal.



### Con los datos protegidos y privados:

Se respetan la identidad y los derechos de las personas. Los servicios financieros digitales dotan de forma eficaz a las personas de un poder real para controlar el acceso y el uso de sus datos. Las salvaguardias y su aplicación protegen a las personas adecuadamente del mal uso y la explotación.



### Sostenibles:

Las comunidades tienen un hogar para vivir y un futuro financiero para ahorrar. Los servicios financieros digitales impulsan la financiación climática e incorporan consideraciones sobre la repercusión medioambiental en todas las decisiones. La repercusión de la sostenibilidad se comunica a las personas consumidoras y los servicios financieros neutrales en emisión de carbono son la opción que se ofrece por defecto.



*El fomento de la inclusión y la resistencia financieras es fundamental para que las comunidades y las economías sean prósperas. Queremos productos y servicios financieros digitales que nos ayuden a aliviar la pobreza, evitar el endeudamiento, crear puestos de trabajo, mejorar la salud y aumentar la riqueza y ayudarnos a planificar el futuro de forma sostenible. Los servicios financieros digitales pueden ayudar de muchas maneras. Pero se necesitará un esfuerzo.*

*Para maximizar los beneficios y evitar que las personas consumidoras se vean perjudicadas, las asociaciones de consumidoras y consumidores, el gobierno, la industria y las organizaciones de la sociedad civil deben trabajar juntos para crear un mercado justo, seguro y sostenible para todos.*

# DE LA VISIÓN A LA REALIDAD: LOS RIESGOS QUE DEBEMOS ABORDAR

En todo el mundo, los marcos regulatorios financieros se han diseñado para hacer frente a la presencia de las tecnologías digitales, pero muchos de ellos aún carecen de mecanismos eficaces de protección de las personas consumidoras y de una capacidad de supervisión y ejecución adecuada. Del mismo modo, algunos proveedores de servicios financieros digitales están ignorando las necesidades de las personas consumidoras dejándolas activamente expuestas a vulnerabilidades. El uso de la tecnología y la posibilidad de una sociedad sin dinero en efectivo crea nuevos riesgos y exagera los que ya existen en los servicios financieros.

## LOS RIESGOS INCLUYEN:



### **Infraestructura y red de distribución inseguras y poco fiables**

Solo el 54 % de las plataformas de banca abierta en América Latina dicen utilizar la norma de seguridad OAuth1<sup>1</sup>. Las brechas de datos son las más altas para las personas consumidoras en América Latina. A nivel mundial, las fugas de datos están superando el aumento de los datos creados<sup>2</sup>.

En Zambia, la falta de liquidez de las y los agentes se ha señalado como un “problema recurrente y crítico que afecta a la expansión de los negocios de las y los agentes en lugares rurales y de difícil acceso”<sup>3</sup>.

El número de cajeros automáticos en los países de la UE ha ido disminuyendo de forma constante desde 2014 y esta tendencia se está acelerando.



### **Fraude y estafas**

A nivel mundial, el fraude en las aplicaciones móviles está aumentando más rápido que el uso de las mismas y de los teléfonos inteligentes<sup>4</sup>. Una de cada tres personas en el sudeste asiático ha sido víctima de un fraude en línea, ante el auge de las actividades en línea, como el comercio electrónico y el trabajo a distancia, provocado por la pandemia de Covid19 en el año 2020<sup>5</sup>.

1 <https://resources.axway.com/financial-services/report-open-banking-and-open-finance-in-latin-america-2021-snapshot>

2 <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/xx/pdf/2019/03/consumer-loss-barometer-2019.pdf>

3 Reported in [https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022\\_02\\_Slide\\_Deck\\_DFS\\_Consumer\\_Risks.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf)

4 [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3588453](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3588453)

5 <https://www.biiia.com/covid-19-impact-on-fraud-1-in-3-people-in-southeast-asia-have-experienced-Online-fraud/>



### **Mal uso de los datos**

El riesgo de sesgo de género en los algoritmos está bien reconocido<sup>6</sup>. En Estados Unidos, se acusó a Goldman Sachs de sesgo de género hacia los hombres<sup>7</sup> en su recién lanzada tarjeta Apple.



### **Falta de transparencia y diseño complejo**

En Kenia, India, Indonesia y Filipinas, las personas usuarias de las aplicaciones móviles y los préstamos entre particulares han registrado niveles de impago más elevados en el pasado reciente, lo que se atribuye en parte a la falta de comprensión de los préstamos y sus condiciones<sup>8</sup>.



### **Mecanismos de reparación inadecuados**

En Bangladesh, Camboya y Uganda, solo el 11 % de las personas que sufrieron dificultades con el dinero móvil lo denunciaron a través de un canal de quejas formal<sup>9</sup>.



### **Falta de protección de las personas consumidoras y de cumplimiento de la ley**

En todo el mundo, la responsabilidad y el cumplimiento de la ley contra las estafas es limitado<sup>10</sup>. El Reino Unido ha recibido el calificativo de "capital mundial de la estafa bancaria". Pueden pasar dos años para que un caso de estafa llegue a los tribunales y la policía tiene recursos limitados para encontrar y detener a quienes estafan<sup>11</sup>.



### **Escasos conocimientos financieros**

Un estudio realizado en 2020 reveló que las personas consumidoras de 26 países obtienen una puntuación muy baja en los indicadores de alfabetización financiera, por ejemplo en los conocimientos, el comportamiento y las actitudes. Las mujeres y las personas jóvenes suelen tener niveles inferiores de conocimientos financieros<sup>12</sup>.

La tecnología es vulnerable a la piratería informática y a delincuentes, lo que supone un riesgo importante para la seguridad y la privacidad. Los fraudes y las estafas aumentan de forma exponencial<sup>13</sup>. Las personas consumidoras no solo se arriesgan a perder su dinero, sino también sus datos personales y biométricos, que nunca podrán recuperarse.

6 [https://www.womensworldbanking.org/wp-content/uploads/2021/02/2021\\_Algorithmic\\_Bias\\_Report.pdf](https://www.womensworldbanking.org/wp-content/uploads/2021/02/2021_Algorithmic_Bias_Report.pdf)

7 <https://venturebeat.com/2019/11/11/goldman-faces-probe-after-entrepreneur-claims-gender-bias-in-apple-card-algorithm/>

8 Reported in [https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022\\_02\\_Slide\\_Deck\\_DFS\\_Consumer\\_Risks.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf)

9 Reported in [https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022\\_02\\_Slide\\_Deck\\_DFS\\_Consumer\\_Risks.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf)

10 [https://www.itu.int/en/ITU-T/extcoop/figisymposium/Documents/ITU\\_SIT\\_WG\\_Unlicensed%20Digital%20Investment%20Schemes\\_f.pdf](https://www.itu.int/en/ITU-T/extcoop/figisymposium/Documents/ITU_SIT_WG_Unlicensed%20Digital%20Investment%20Schemes_f.pdf)

11 <https://inews.co.uk/inews-lifestyle/money/saving-and-banking/uk-bank-scam-capital-world-lack-police-resources-1351256>

12 <https://www.oecd.org/financial/education/oecd-infe-2020-international-survey-of-adult-financial-literacy.pdf>

13 [https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022\\_02\\_Slide\\_Deck\\_DFS\\_Consumer\\_Risks.pdf](https://www.cgap.org/sites/default/files/publications/slidedeck/2022_02_Slide_Deck_DFS_Consumer_Risks.pdf)

La inclusión digital es cada vez más una condición previa para la inclusión financiera. Las brechas de conectividad a nivel mundial impiden un acceso amplio a las herramientas digitales. Los ordenadores personales y los teléfonos móviles han sustituido a las sucursales bancarias, pero se presupone que las redes y los dispositivos están disponibles y son accesibles. Los escasos conocimientos digitales y financieros son comunes y están repartidos de forma desigual entre las generaciones. Estos factores están creando y agravando las brechas digitales.

Los productos financieros digitales suelen ser más complejos, pero están diseñados para ofrecer una interfaz sin fricciones, lo que puede socavar la toma de decisiones informadas. Las fuerzas del mercado hacen que la elaboración de perfiles pueda utilizarse para seleccionar a las personas consumidoras rentables, lo que supone una mayor exclusión.

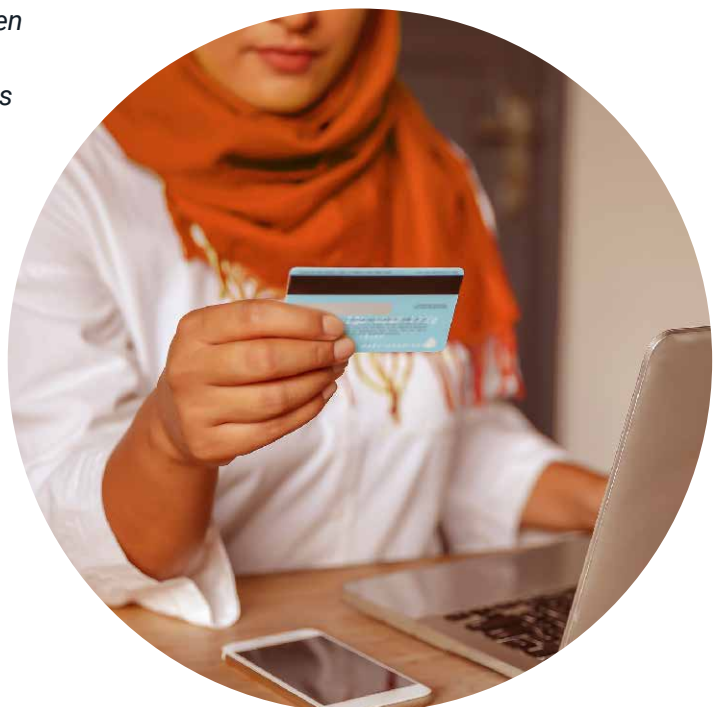
El uso de algoritmos y de la inteligencia artificial puede dar lugar a sesgos y a la exclusión o discriminación. La acumulación de datos entre un conjunto concentrado de empresas reduce la competencia y puede dar lugar a precios más altos para las personas consumidoras.

La falta de interacción humana en los canales de reclamación puede dificultar la resolución de problemas cuando se utilizan productos y servicios financieros digitales. El conocimiento de los mecanismos de reparación también es escaso, y el acceso puede ser caro o burocrático.

La disminución gradual de las opciones de pago en efectivo expone a las personas consumidoras vulnerables a la exclusión financiera y a la marginación social. Una sociedad sin efectivo limita el derecho esencial de las personas consumidoras a elegir cómo gestionar sus finanzas en el mercado.

El aumento de las tecnologías digitales sin alternativas seguras perjudica sobre todo a las personas que ya son vulnerables; a las que ya se encuentran más expuestas a la discriminación; a las que se consideran menos rentables; y a las que carecen de suficientes datos.

***Para hacer frente a estos riesgos, quienes deben legislar, los organismos de control, quienes proveen bienes y servicios, y las organizaciones de la sociedad civil deben trabajar juntos para abordar los problemas comunes.***



## POR QUÉ ESTA VISIÓN AHORA

Las finanzas digitales tienen el potencial de transformar los medios de vida de las personas consumidoras si se apoyan en marcos eficaces de protección de los derechos de las personas consumidoras que coexistan con las opciones de pago en efectivo. La creación de servicios e infraestructuras financieras digitales bien diseñadas puede ofrecer formas seguras e innovadoras de participar en los servicios financieros y mejorar la salud financiera.

### LOS BENEFICIOS INCLUYEN:



#### Mayor accesibilidad

En América Latina, durante la Covid-19, las tecnologías financieras ayudaron a 40 millones de personas a abrir cuentas para acceder a las vitales transferencias monetarias dificultadas por sus gobiernos<sup>14</sup>.



#### Mejora de la relación calidad-precio

En Tonga, las remesas son una fuente vital de ingresos, ya que proporcionan hasta el 37 % del PIB del país. La introducción de un servicio de remesas digital ha reducido a la mitad el costo de las remesas (que es uno de los más altos del mundo), y ha mejorado la rapidez y la seguridad<sup>15</sup>.



#### Mayor innovación y personalización

En el Reino Unido, las aplicaciones de gestión financiera personal están ayudando a las personas a controlar sus gastos y a ajustarse a un presupuesto. Los ahorros automatizados están ayudando a los adultos a ahorrar por primera vez<sup>16</sup>.



#### Más opciones y mayor comodidad

En Mozambique, la investigación muestra que las herramientas digitales para los pagos, los ahorros y las remesas reducen los costos y los riesgos asociados a los desplazamientos de larga distancia para llegar a las sucursales bancarias<sup>17</sup>.



#### Mejor para el planeta

En Nueva Zelanda, los datos financieros se están utilizando para ayudar a la gente a entender su huella de carbono y a cambiar sus patrones de consumo para que sean más sostenibles<sup>18</sup>.

14 <https://dealroom.co/blog/fintechs-hottest-market-latin-america>

15 [https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/news\\_ext\\_content/ifc\\_external\\_corporate\\_site/news+and+events/news/impact-stories/tonga-remittances-2020](https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/news_ext_content/ifc_external_corporate_site/news+and+events/news/impact-stories/tonga-remittances-2020)

16 <https://www.openbanking.org.uk/news/obie-publishes-second-open-banking-impact-report/>

17 <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5fbd3eb5e90e077edee807d3/glmlic-wp030.pdf>

18 <https://www.cogo.co/>



En todas las regiones desarrolladas y en vías de desarrollo, los servicios financieros digitales están utilizando las redes móviles para modificar los modelos bancarios tradicionales. Para muchas personas consumidoras de todo el mundo, el dinero móvil y los monederos digitales suelen ofrecer una mayor eficiencia y un mejor acceso.

Los productos y servicios financieros digitales pueden aumentar nuestra comprensión de la experiencia de las personas consumidoras y acelerar así la inclusión. Las transacciones digitales pueden crear huellas digitales y nuevas formas de definir la solvencia, lo que amplía el acceso a los préstamos, si se utilizan de forma justa y con una supervisión eficaz.

El cruce con otros conjuntos de datos facilita la creación de productos más adaptados e integrados, lo que permite a las personas consumidoras gestionar su propia cartera de servicios financieros para satisfacer sus propias necesidades individuales. Los servicios personalizados pueden dar a la gente más visibilidad y un mayor control sobre su dinero y contribuir a fomentar la resistencia.

El ahorro automatizado puede ayudar a las personas a ahorrar pequeñas cantidades con facilidad. Ciertos servicios de plataforma dan lugar a inversiones más accesibles, con costos más bajos.

Las tecnologías financieras emergentes han proporcionado a un número cada vez mayor de empresas proveedoras de servicios financieros digitales con mentalidad sostenible las herramientas necesarias para aportar transparencia a las personas consumidoras sobre sus prácticas de consumo sostenible<sup>19</sup>. Las soluciones tecnológicas tienen el potencial de ofrecer a las personas consumidoras una mayor información sobre sus elecciones sostenibles y de orientar sus comportamientos hacia resultados que combatan el cambio climático.

Las tecnologías digitales seguirán reconfigurando todas las formas de servicios financieros, incluidos los pagos, los préstamos, los seguros y la gestión del patrimonio en todas partes, un proceso que ha acelerado la pandemia de la COVID-19.



---

<sup>19</sup> <https://www.weforum.org/agenda/2020/11/sustainable-digital-finance-low-carbon-economy/>

## UNA OPORTUNIDAD PARA CONSTRUIR JUNTOS

Esta visión para unas finanzas digitales justas exige que todas las partes interesadas desempeñen su papel. Los servicios financieros digitales justos deben estar respaldados por una política centrada en las personas consumidoras y por sistemas fiables. El diseño y la prestación de productos y servicios deben basarse en las personas consumidoras y sus representantes. El ecosistema de las finanzas digitales debe ofrecer un mayor valor y fomentar la salud y la resistencia financiera de todos, independientemente de dónde se encuentren.

Trabaje con Consumers International y nuestros más de 200 miembros en más de 100 países para conseguir un mercado de servicios financieros digitales que sea inclusivo, seguro, con los datos protegidos y privados y sostenible.

