

Regulación del crédito al consumo digital

Vanesa Casadas

Diario Expansión (España)

La necesidad de obtener financiación para el consumo no es algo nuevo, pero la economía digital está transformando la forma de acceder al crédito como respuesta a las nuevas necesidades de los clientes. Así, podemos observar la proliferación de nuevas entidades que ofrecen servicios financieros de manera innovadora y la introducción de nuevas tecnologías para mejorar la provisión de estos servicios.

Estamos viviendo la eclosión del fenómeno fintech, liderado por empresas con una fuerte base tecnológica y una especializada cartera de servicios financieros alternativos, entre los que se incluyen los préstamos a consumidores. En muchos casos, estas propuestas se basan en tomar ventaja de vacíos legales o exenciones como puede ser, en el caso español, la inexistencia de una reserva de actividad para la concesión de créditos. A nivel europeo, la provisión de estos servicios se regula por la Directiva relativa a los contratos de crédito al consumo, donde se imponen una serie de requisitos enfocados a aportar una mayor transparencia en el proceso de contratación. No obstante, hay entidades que han sabido actuar al margen para ofrecer sus servicios, lo que genera confusión a los consumidores, al no contar en muchos casos con las mismas garantías legales. En este punto hay que destacar la existencia de los préstamos al consumo rápido, denominados payday loans en el mundo anglosajón, y los portales de crowdfunding o financiación participativa. En el caso de los préstamos al consumo rápido, muchos operadores compensan la asunción de mayores riesgos con unos elevadísimos intereses, sobre todo en caso de mora. Las autoridades han tomado medidas para evitar los potenciales problemas relacionados con estas prácticas, aplicando las leyes de usura y legislando para evitar el sobreendeudamiento de las familias con iniciativas como la ya mencionada directiva. Respecto a los portales de crowdfunding, también se aprecia desconocimiento respecto a las responsabilidades y obligaciones asumidas por el portal y sobre la desprotección a la que puede enfrentarse el usuario, al tratarse en muchos casos de financiación entre pares sin la intervención de una entidad responsable. De momento, los reguladores centran su atención en el inversor que aporta fondos, pero el prestatario aún se encuentra relativamente desprotegido.

La introducción de nuevas tecnologías supone un reto, pero también ofrece nuevas oportunidades que permiten a las entidades financieras mejorar la experiencia del cliente en todas las fases de la contratación de un préstamo: la identificación, la evaluación y la concesión.

En el caso de la identificación, el uso de sistemas biométricos, videoconferencias, escaneado o verificaciones automatizadas, puede permitir ofrecer servicios remotos seguros y ágiles. En este ámbito, vemos avances legislativos como la reciente autorización de videoconferencias para su uso en el alta de clientes en España o el reglamento de Identificación Digital y Firma Electrónica de ámbito europeo (eIDAS), que crea un marco común de identidad digital que se restringe de entrada a la relación con administraciones públicas.

La evaluación del perfil del cliente es una de las áreas donde más innovaciones surgen. Uno de los conceptos clave en este punto es determinar no sólo la capacidad crediticia sino también la predisposición para devolver los fondos recibidos. Esto lleva a la necesidad de evaluar al cliente de una forma holística, agregando información de fuentes alternativas que permitan un perfilado más preciso del prestatario y la información del comportamiento del cliente. En todo caso, el uso de datos personales y sus limitaciones es un tema de gran relevancia, como refleja el reciente reglamento General de Protección de Datos.

Finalmente, la concesión del préstamo se concreta con la firma digital de un contrato, validada por un

tercero con funciones similares a un notario. La firma digital no es una novedad y ya existen formas legalmente válidas aunque las nuevas tecnologías permitirán otras más evolucionadas que aporten mayor seguridad.

Como conclusión, se puede afirmar que la mayoría de las iniciativas regulatorias actuales se ocupan de los potenciales problemas de crédito al consumidor centrándose en la protección, pero no necesariamente en la experiencia en los servicios digitales. En próximos desarrollos legislativos, las autoridades deberán equilibrar tanto los beneficios que aportan estas innovaciones como los requisitos legales que deben cumplir para salvaguardar a los consumidores y al sistema financiero en general.

El presente documento, elaborado por el Departamento de BBVA Research, tiene carácter divulgativo y contiene datos, opiniones o estimaciones referidas a la fecha del mismo, de elaboración propia o procedentes o basadas en fuentes que consideramos fiables, sin que hayan sido objeto de verificación independiente por BBVA. BBVA, por tanto, no ofrece garantía, expresa o implícita, en cuanto a su precisión, integridad o corrección.

Las estimaciones que este documento puede contener han sido realizadas conforme a metodologías generalmente aceptadas y deben tomarse como tales, es decir, como previsiones o proyecciones. La evolución histórica de las variables económicas (positiva o negativa) no garantiza una evolución equivalente en el futuro.

El contenido de este documento está sujeto a cambios sin previo aviso en función, por ejemplo, del contexto económico o las fluctuaciones del mercado. BBVA no asume compromiso alguno de actualizar dicho contenido o comunicar esos cambios.

BBVA no asume responsabilidad alguna por cualquier pérdida, directa o indirecta, que pudiera resultar del uso de este documento o de su contenido.

Ni el presente documento, ni su contenido, constituyen una oferta, invitación o solicitud para adquirir, desinvertir u obtener interés alguno en activos o instrumentos financieros, ni pueden servir de base para ningún contrato, compromiso o decisión de ningún tipo.

Especialmente en lo que se refiere a la inversión en activos financieros que pudieran estar relacionados con las variables económicas que este documento puede desarrollar, los lectores deben ser conscientes de que en ningún caso deben tomar este documento como base para tomar sus decisiones de inversión y que las personas o entidades que potencialmente les puedan ofrecer productos de inversión serán las obligadas legalmente a proporcionarles toda la información que necesiten para esta toma de decisión.

El contenido del presente documento está protegido por la legislación de propiedad intelectual. Queda expresamente prohibida su reproducción, transformación, distribución, comunicación pública, puesta a disposición, extracción, reutilización, reenvío o la utilización de cualquier naturaleza, por cualquier medio o procedimiento, salvo en los casos en que esté legalmente permitido o sea autorizado expresamente por BBVA.