

Entre sanidad y finanzas: El conocimiento de la situación financiera de los clientes

Alfonso Arellano

14 de noviembre de 2018

Gracias a la revolución digital, los microdatos permitirán conocer con detalle la situación financiera de los clientes, como ocurre con la salud del paciente en el Sistema Sanitario. Este hecho va a constituir la piedra angular sobre la que se basan las nuevas formas de entender la Inclusión Financiera.

Consecuencias microeconómicas de la crisis y la Inclusión Financiera

La última gran crisis económica iniciada en 2008 trajo a primer plano la importancia de la situación financiera en la vida del individuo. El aumento en la complejidad de los productos financieros está asociado al proceso innovador de los mercados financieros y no representa necesariamente un problema per se, sino una solución a los problemas de ineficiencia existentes. La interconexión de los mercados financieros, un insuficiente nivel de regulación, así como unos mecanismos de incentivación y de control de los riesgos inadecuados dentro de las instituciones financieras, constituyeron, entre otros factores, elementos detonantes de calado en la reciente crisis¹. Sin embargo, también resulta necesario considerar otros aspectos de índole más microeconómica que repercutieron en el impacto de la crisis financiera sobre la economía real, como el papel de los consumidores y su elevado nivel de endeudamiento².

Las actuaciones que se han implementado tras la crisis han tenido como objetivo a la industria financiera y a sus clientes (visto tanto desde el formato de los hogares como de las empresas no financieras, con un enfoque especial en las microempresas y en las pequeñas y medianas empresas). En el caso de la industria de servicios financieros, dichas actuaciones se han centrado en el aumento de las cautelas regulatorias, junto al refuerzo de las instituciones públicas encargadas del control de los sistemas financieros y/o de sus competencias. En el caso de los clientes, los cambios se han focalizado en tres grandes áreas que señala la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) a partir de tres grupos de principios de alto nivel planteados por los líderes del G20 en los primeros años de la década de 2010: la inclusión financiera (que incluye desarrollo de innovaciones en el acceso en el ámbito fintech), la protección al consumidor de productos financieros y los conocimientos financieros.

Respecto a la inclusión financiera, entendida como la participación de ciudadanos y empresas en el sistema financiero formal, sin servicios financieros, la situación financiera de la persona se puede encontrar seriamente comprometida, de igual forma que sin servicios sanitarios la salud física de la persona se encuentra claramente condicionada. Estudios realizados confirman cómo una mayor inclusión financiera genera una mejora en la situación financiera de los individuos, especialmente en las economías en desarrollo³.

1: Véanse (entre otros) para más detalles, Financial Crisis Inquiry Commission (2011), "The Financial Crisis Inquiry Report: Final Report of the National Commission on the Causes of the Financial and Economic Crisis in the United States." U.S. Government Printing Office, Washington, DC.; Crotty, J. (2009), "Structural causes of the global financial crisis: a critical assessment of the 'new financial architecture'", Cambridge Journal of Economics, 33, pp. 563-580; y Plosser, C. I. (2009), "Redesigning financial system regulation." En la conferencia "Restoring Financial Stability: How to Repair a Failed System", en la Universidad de Nueva York, 6 de marzo de 2009.

2: Véanse (entre otros) para más detalles, Lusardi, A.M. y Mitchell, O. S. (2014), "The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence", Journal of Economic Literature, 52(1), pp. 5-44; y Dimova, D. (2015), "The Role of Consumer Leverage in Financial Crises", Oxford University and International Monetary Fund, <https://www.aeaweb.org/conference/2015/retrieve.php?pdfid=1092>

3: Para más detalles, véanse Dupas, P. y Robinson, J. (2013), "Savings Constraints and Microenterprise Development: Evidence from a Field Experiment in Kenya", American Economic Journal: Applied Economics, 5(1), pp. 163-192; y Prina, S. (2015), "Banking the poor via savings accounts: Evidence from a field experiment", Journal of Development Economics, 115, July 2015, pp. 16-31.

Según la base de datos Global Findex 2017 que elabora el Banco Mundial, se estima que hay 1.700 millones de personas adultas en el mundo que no tienen acceso a los servicios financieros, esto es, no disponen de una cuenta en una institución financiera o a través de un proveedor de dinero móvil. Esto equivale a más de un tercio de la población adulta mundial, considerando que los datos de población del Departamento de Asuntos Sociales y Económicos de la División de Población de la Organización de las Naciones Unidas indican que hay algo más de 4.900 millones de personas adultas en el mundo en 2016.

Desde el punto de vista de los clientes asociados a la parte empresarial, mirando como variable de relevancia el acceso al crédito, los resultados van en la misma dirección que los hogares. Según datos del Banco Mundial, cerca de la mitad de las pequeñas y medianas empresas en el mundo no disponen de acceso al crédito formal, y el porcentaje es mucho mayor en el caso de las microempresas.

Para entender la importancia de estas cifras, se puede establecer una comparación con los servicios sanitarios. Según el informe de seguimiento mundial de la cobertura sanitaria universal elaborado por la Organización Mundial de la Salud junto al Banco Mundial, elaborado en 2017, al menos la mitad de la población mundial (unos 3.600 millones de personas) no tiene cobertura total en servicios esenciales de salud. Esto es, estas personas no reciben los servicios de salud que necesitan, o bien que el uso de los servicios de salud los expone a dificultades financieras.

Importancia de la situación financiera de los individuos

El acceso a una cuenta y/o a un crédito puede ayudar o ser una herramienta necesaria para mejorar la situación financiera de los individuos. Sin embargo, resulta necesario ofrecer una solución completa que integre no sólo la protección al consumidor de productos financieros, sino una mejora de los conocimientos financieros en manos de éste. En este sentido, la inclusión financiera se retroalimenta.

La falta de transparencia que perciben los individuos del sistema constituye una barrera no sólo de entrada al sistema financiero, sino a un mayor grado de fidelidad de los que ya son clientes. Según los datos del Global Findex, cerca de una quinta parte de la población sin una cuenta en una institución financiera o a través de un proveedor de dinero móvil señala un problema de falta de confianza en el sistema financiero. El conocimiento financiero tiene un papel relevante en la mejora de la confianza de los individuos en el sistema financiero, dado un determinado nivel de transparencia.

Las innovaciones que se están produciendo dentro del mundo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) pueden mejorar la transparencia de las instituciones financieras y especialmente facilitar el acceso a información financiera de calidad que mejore el nivel de conocimientos financieros, de forma destacada en el público más joven (como ocurre en el ámbito de la sanidad⁴). Además, esta revolución tecnológica está permitiendo la generación de una serie de métricas que ofrecen una imagen mucho más completa de las necesidades financieras de los clientes, gracias a la acumulación y uso de microdatos de los mismos, como también ocurre en el cuidado de la salud corporal, tanto en el caso de las personas mayores (por ejemplo, controlando la movilidad y el riesgo de caída que tienen dentro de sus hogares⁵), como de los jóvenes (por ejemplo, a través de las redes sociales, se generan métricas de sentimiento para identificar a las personas que más influyen dentro de las comunidades on-line de salud⁶). El conocimiento detallado que proporcionen estos microdatos de la situación financiera del cliente constituye una piedra angular dentro de la bóveda de servicios que van a proporcionar los bancos en el futuro. Este proceso impulsará de forma más efectiva la inclusión financiera cuando los consumidores y las pequeñas y medianas empresas sean conscientes y tengan disponible información para determinar qué productos y servicios financieros cuadran más con sus necesidades.

4: Véase Ghaddar et al. (2012), "Adolescent Health Literacy: The importance of Credible Sources for Online Health Information", Journal of School Health, 82(1), pp. 28-36.

5: Véase Stone et al. (2015) "Average in-home gait speed: Investigation of a new metric for mobility and fall risk assessment of elders", Gait & Posture, 41, pp. 57-62.

6: Véase Zhao et al. (2014), "Finding influential users of online health communities: a new metric based on sentiment influence", Journal of the American Medical Informatics Association, 21, pp. 212-218.

La personalización de los productos y servicios financieros que podrá proporcionar un empleado de banca evoca el trato particularizado que un médico de familia pueda ofrecer a un paciente, así como el papel del asesor financiero personal se puede asociar al que corresponde a un médico especializado en una rama sanitaria. Estas equivalencias también podrán aparecer por el lado de los requisitos, especialmente por el lado de la ética. Al igual que la Asociación Médica Mundial publicó un Código Internacional de Ética Médica en 1949 tras los horrores cometidos de la Segunda Guerra Mundial, no es descartable que termine por desarrollarse un código deontológico similar a los profesionales del sistema financiero, con el objetivo final de mejorar el bienestar de la sociedad.

AVISO LEGAL

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.

INTERESADOS DIRIGIRSE A:

BBVA Research: Calle Azul, 4. Edificio La Vela – 4ª y 5ª planta. 28050 Madrid (España). Tel.:+34 91 374 60 00 y +34 91 537 70 00 / Fax:+34 91 374 30 25 - bbvaresearch@bbva.com www.bbvaresearch.com