



EL PODER DEL CONSUMIDOR

En el marco del Día Mundial de los Derechos del Consumidor dedicado internacionalmente a las finanzas digitales justas

Demandamos el acceso a las y los consumidores a Servicios Financieros Digitales justos

- *Se espera que para el 2024 los consumidores que usen la banca digital superen los 3,600 millones*
- *El 39 % de las empresas están dando una alta prioridad a la adopción de tecnología financiera, lo que pone de manifiesto la demanda mundial de un entorno financiero más innovador.*

Ciudad de México, 14 de marzo 2022. Con motivo del Día Mundial de los Derechos de los Consumidores*, que este año se enfoca en el acceso a las finanzas digitales justas, desde El Poder del Consumidor nos sumamos a las acciones globales para combatir los retos que enfrentan las personas y el planeta, trabajando juntos por un mercado más justo, seguro y sostenible.

De acuerdo con un estudio publicado por Juniper Research en 2021,¹ se espera que en los próximos cuatro años, 53% de la población mundial tenga acceso alguna de las opciones que proporciona la banca digital, lo que equivale a más de 4,200 millones de usuarios.

Aunado a esto, hoy por hoy el 39 % de las empresas a nivel global están dando una alta prioridad a la adopción de tecnologías financieras, lo que demuestra la necesidad de un entorno financiero mejor regulado y con una perspectiva de derechos de los consumidores.

Los servicios financieros impulsados por la tecnología ofrecen un acceso a opciones bancarias que antes era limitado para los consumidores, como la posibilidad de acceder a una cuenta bancaria, adquirir bienes y servicios a crédito sin necesidad de tener una tarjeta de la banca tradicional ni contar con historial de crédito y el envío de dinero de forma rápida.

Sin embargo, todavía existe una gran cantidad de retos a afrontar con respecto al uso justo de estos productos y servicios financieros, entre ellos el acceso de los consumidores más vulnerables a las tecnologías digitales, la infraestructura para el acceso a internet, la gobernanza de los datos personales y la privacidad de los usuarios, la integridad financiera y la presencia de tasas de interés superiores a las de la banca tradicional. Otro aspecto indispensable es establecer información accesible a los clientes sobre las condiciones de los contratos, considerando las profundas diferencias educativas y de alfabetismo financiero.

Alejandro Calvillo, director de El Poder del Consumidor, comparte que “teniendo como principal motor el respeto a los derechos de los consumidores, los servicios financieros digitales deben cumplir con tres principales características. Deben ser **inclusivos**, pues todos los consumidores, incluidos los más vulnerables, deben tener acceso a las herramientas digitales para gestionar sus finanzas, así como a la infraestructura necesaria para ello. Sin embargo, en México, 78.3% de la población urbana es usuaria de internet, pero este porcentaje baja a 50.4% en zonas rurales.

¹ Juniper Research, 2021 <https://www.juniperresearch.com/pressreleases/over-half-global-population-digital-banking>



EL PODER DEL CONSUMIDOR

“Deben ser **seguros**, para garantizar que los consumidores estén protegidos de estafas, fraudes y suplantación de identidad. En nuestro país, de 2019 a 2020, el número de acciones de defensa a los consumidores por parte de la Condusef en materia de protección financiera disminuyó 40.6%.² Y por último, deben contar **con protección de datos personales**, garantizando que esta información sea usada de manera segura, de acuerdo a las recomendaciones definidas por el Inai”.

Es de suma importancia que la autoridad establezca que, además de comunicar las condiciones de los contratos con los consumidores, exija que los servicios financieros proporcionen de manera clara los criterios fundamentales que deben ser informados a los posibles clientes, y que esta información sea accesible y explicada de manera sencilla. Además, la Condusef debe ofrecer información accesible a los usuarios de los servicios financieros, que les permita comparar entre las diversas ofertas de servicios financieros digitales.

La encuesta mundial de sobre tecnología financiera publicada en 2020 por JD Spura³ menciona que tras la pandemia por COVID-19, se ha generado una serie de circunstancias únicas que pueden aumentar drásticamente el ritmo de la innovación y alterar significativamente el panorama de las finanzas digitales, por lo que cada vez es más importante conocer sus alcances.

En el caso de México, durante el 2020 se realizaron 855 millones de operaciones en transacciones de hasta \$8,000 pesos a través del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI), lo que representa un aumento de 90.2% con respecto al año anterior.⁴

Debido a la rápida evolución de los servicios financieros digitales, es necesario establecer normativas innovadoras que se centren en la protección de los consumidores.

Acompáñanos a la transmisión del conversatorio **Finanzas digitales justas para los consumidores** el 15 de marzo a las 16:00 hrs., a través de nuestra página de Facebook:
<https://www.facebook.com/elpoderdelc/videos/333261025438606>

Contacto prensa:

Rosa Elena Luna cel. 55-2271-5686;

Diana Turner cel. 55-8580-6525;

Denise Rojas cel. 55-1298-9928

*El Día Mundial de los Derechos del Consumidor se celebra cada año el 15 de marzo para poner de manifiesto la importancia de la protección y el empoderamiento de los consumidores. En un esfuerzo coordinado por Consumers International, la organización de miembros de grupos de consumidores de todo el mundo, en 2022 se destaca el papel de los consumidores y la defensa del consumidor en el acceso a finanzas digitales justas.

² Panorama de Inclusión Financiera, CNbV 2021,

https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Panorama_IF_2021.pdf

³ JD Spura, 2020 <https://www.jdsupra.com/legalnews/fintech- JD Spura, 20202020-a-global-survey-on-the-37851/>

⁴ Alejandro Díaz de León, con datos del Banco de México, 2021.