

Las Autoridades Europeas de Supervisión emiten un documento de debate sobre la automatización del asesoramiento financiero

Jesús Almarcha Jaime

Gestión del Conocimiento de Gómez-Acebo & Pombo

1. Introducción

El pasado 4 de diciembre del 2015 las Autoridades Europeas de Supervisión¹ (ESAs, por sus siglas en inglés) emitieron conjuntamente un documento de debate² que tenía como asunto la automatización y la digitalización del asesoramiento financiero, en el que se instaba a los interesados en la materia a que emitieran una valoración u opinión sobre el contenido de tal documento y lo remitieran al comité antes del 4 de marzo del 2016. En suma, la finalidad no es otra que la de encontrar cualquier riesgo derivado del uso de estos mecanismos y darles solución, así como potenciar sus beneficios, y ello en aras de una futura regulación normativa.

2. ¿A quiénes afecta?

Los sectores implicados por esta futura regulación son el *bancario*, el de *seguros y fondos de pensiones* y el de *valores mobiliarios*, aunque el uso de estas herramientas automatizadas generalmente varía en cada sector y en cada país miembro de la Unión Europea.

Los *principales mecanismos* empleados por los sectores son, a modo de ejemplo, los siguientes:

- *Sector bancario*: algunas herramientas *on line* utilizan un cuestionario en que recogen datos como la edad, el tamaño de la vivienda, las deudas existentes, la edad del usuario, etc. Tomándolos como base, emiten posteriormente un presupuesto que, en ocasiones, puede ser perfilado con datos más exhaustivos. El resultado suele estar precondicionado, es decir, todo depende del algoritmo relativo a las respuestas dadas por el interesado (*v. gr.*, si selecciona «sí» en las preguntas 1, 3 y 7, el préstamo debe ser limitado o no concedido).
- *Sector de seguros y fondos de pensiones*: por ejemplo, respecto a los seguros de automóviles, de salud o de hogar, el consumidor puede recibir una lista detallada de los productos existentes recomendados a partir de la previa cumplimentación de un formulario. En dicho formulario se recogen multitud de datos y las expectativas del futuro tomador y, mediante un algoritmo, se ofrecen las alternativas. Posteriormente, el interesado puede o no contratar el seguro, con o sin intervención humana, aunque suele tener la opción de contactar con un intermediario durante el proceso.

¹ ESMA, EBA y EIOPA.

² <https://www.eba.europa.eu/documents/10180/1299866/JC+2015+080+Discussion+Paper+on+automation+in+financial+advice.pdf>

N. de la C.: En las citas literales se ha rectificado en lo posible —sin afectar al sentido— la grafía de ciertos elementos (acentos, mayúsculas, símbolos, abreviaturas, cursivas...) para adecuarlos a las normas tipográficas utilizadas en el resto del texto.

Respecto a los fondos de pensiones, existen herramientas que guían al consumidor en la selección del tipo de fondo de pensiones que más se adecua a sus necesidades de inversión y a los riesgos dispuestos a asumir y que ofrecen un asesoramiento financiero *on line*.

- *Sector de valores mobiliarios*: existen herramientas *on line* que emiten recomendaciones de inversión financiera basadas en los datos ofrecidos por el inversor potencial. Dichos datos se facilitan por medio de un cuestionario y son relativos a circunstancias como la situación conyugal, los riesgos que está dispuesto a asumir, la situación financiera, etc. Al final del proceso se facilita un asesoramiento que puede consistir en la emisión, suscripción, transmisión, venta, compra, etc., de instrumentos financieros particulares.

3. Inconvenientes y riesgos a los que se enfrenta el mecanismo automatizado

Los *principales problemas* derivados del uso de sistemas automatizados en el asesoramiento financiero son los siguientes:

- *Falta de raciocinio humano*. Al no existir (o existir limitadamente) una intervención humana, el asesoramiento carece de atributos como el juicio, la respuesta emocional, el sesgo y la evaluación de las necesidades del consumidor.
- *Información limitada*. El consumidor puede ver parcialmente restringido el acceso a la información o procesar de forma limitada la que reciba (desconocimiento del lenguaje, del tipo de producto, etc.). Asimismo, también puede caer en el error de valorar erróneamente su situación real, introduciendo datos que, en realidad, difieren de lo verdaderamente perceptible.
- *Herramienta excesivamente objetiva*. El uso de un mecanismo automatizado por medio de un algoritmo generará, en casi todos los supuestos, que se excluyan

determinados datos que podrían hacer variar el resultado.

- *¿A quién se asigna la responsabilidad en caso de error en el asesoramiento o mal funcionamiento de la plataforma?* Una de las principales disyuntivas a las que se enfrenta el mecanismo automatizado consiste en la asignación de la responsabilidad por mal funcionamiento de la plataforma o en caso de error en el asesoramiento. Muchas instituciones podrían externalizar el servicio a empresas de tecnología, lo cual dificulta tal asignación e, incluso, la corrección de errores *motu proprio* por el consumidor.
- *¿Qué ocurre con la MiFID?* Las ESAs son claras: la normativa MiFID debe respetarse en todo caso. El uso de herramientas de asesoramiento financiero automatizadas comporta que las entidades de inversión que lo ofrezcan en el marco de la referida normativa:
 - ✓ deban seguir todos los pasos razonables previstos para el aseguramiento de que la información suministrada es correcta y actualizada;
 - ✓ si es «gratuitamente», no induzcan a la contratación del producto financiero por este hecho, es decir, que la gratuidad no comporte el emborronamiento de las circunstancias realmente importantes para el inversor;
 - ✓ en el supuesto de que el resultado ofrecido no constituya realmente un asesoramiento financiero, sino un mero resultado informativo, pero propicie el erróneo entendimiento contrario en el consumidor, se entenderá que ese resultado es realmente un asesoramiento financiero si se cumplen los cinco test que el 14 de octubre del 2009 emitió el Comité Europeo de Reguladores de Valores (CESR, por sus siglas en inglés)³. Y ello incluso si existe una cláusula o advertencia

³ Consultation Paper - Understanding the definition of advice under MiFID (ref.: CESR/09-665).

de exclusión de responsabilidad en la información;

- ✓ al igual que en los casos de relación personal (presencial), deben cumplir con los fines de la MiFID, esto es, 1) obtener la información necesaria relativa al conocimiento y experiencia del cliente o potencial cliente respecto a la esfera del producto de inversión concreto, su situación financiera y sus objetivos de inversión, con el propósito de que la entidad le recomiende los instrumentos financieros que mejor le convengan, y 2) suministrarles información imparcial, clara y no engañosa.

4. Valoración y perspectivas de futuro

Según las ESAs, la expansión y aplicación de herramientas automatizadas para el asesoramiento financiero crecerá con el paso del tiempo de forma global, aunque variará mucho respecto de unos países a otros, principalmente debido a las distintas costumbres adoptadas por la población en estos casos. Ahora bien, los riesgos e inconvenientes de estas herramientas se irán puliendo y superando

a medida que vaya creciendo su expansión y desarrollo.

También existirán diferencias aplicativas respecto de unos sectores a otros, en concreto:

- *Sector bancario*: quizá el desarrollo de aplicaciones informáticas —tanto *on line* como para teléfonos inteligentes— sirva para expandir la automatización del asesoramiento financiero.
- *Sector asegurador*: constituye el sector de mayor acogida, principalmente en el ramo no-vida. El tomador podrá asesorarse primero de las distintas opciones existentes a partir del cuestionario cumplimentado y, posteriormente, contratar de forma *on line* el seguro que más le convenga.
- *Sector de valores mobiliarios*: seguramente la automatización se aplique en supuestos de bajas cuantías de dinero o bienes. No obstante, tal automatización tendrá mayor acogida en otros procesos del asesoramiento (ejecución de mandatos, captación de información de los consumidores, etc.).