

## **LAS FIN-TECH DESPUNTAN COMO APUESTA EUROPEA PARA MODERNIZAR LA BANCA E IMPLANTAR UN MERCADO ÚNICO DE SERVICIOS FINANCIEROS DESTINADOS A CONSUMIDORES\***

*Lourdes García Montoro*  
*Centro de Estudios de Consumo*  
*Universidad de Castilla-La Mancha*

*Fecha de publicación: 7 de abril de 2017*

En medio de la vorágine por las reclamaciones relacionadas con la suscripción de un préstamo hipotecario, y en un entorno en el que la estabilidad económica parece afianzarse, las familias españolas que han recuperado algo de capacidad económica tras la acuciante crisis que comenzara allá por 2007, y olvidando los malignos efectos de ésta sobre su economía familiar, vuelven a confiar en la banca para obtener financiación para la adquisición de bienes de consumo. Así lo reflejan los datos publicados por el Banco de España<sup>1</sup>, que contemplan un aumento en la concesión de créditos al consumo por entidades bancarias y establecimientos financieros de crédito del 14 % y el 24% respectivamente<sup>2</sup>.

Entretanto, los bancos españoles aprovechan la coyuntura para obtener un beneficio económico y compensar las pérdidas sufridas como consecuencia de la renegociación de las condiciones de los préstamos hipotecarios<sup>3</sup>, y es que el crédito al consumo en España es, de media, casi un 60% más caro que en el resto de Europa<sup>4</sup>.

---

\* Trabajo realizado en el marco del Proyecto Convenio de colaboración entre la UCLM y el Ilustre Colegio Notarial De Castilla-La Mancha (17 enero 2014) (OBSV) con referencia CONV140025, que dirige el Prof. Ángel Carrasco Perera

<sup>1</sup> MENENDEZ PUJADAS, A.; “Encuesta sobre préstamos bancarios en España: enero de 2017”, Artículos analíticos 2017, Banco de España, [http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/htmls/articulo\\_epb.pdf](http://www.bde.es/webbde/es/estadis/infoest/htmls/articulo_epb.pdf)

<sup>2</sup> Según se publica en el diario 20 minutos en su edición de 27 de marzo de 2017, <http://www.20minutos.es/noticia/2992701/0/creditos-consumo-mas-caros-resto-union-europea/>

<sup>3</sup> Referidas en la mayoría de los casos a la supresión de la cláusula suelo, de forma que los intereses percibidos por los préstamos hipotecarios son inferiores a los inicialmente previstos.

<sup>4</sup> Las tablas comparativas de tipos de interés activos aplicados por las entidades de crédito a operaciones de crédito al consumo a plazo entre 1 y 5 años publicadas por el Banco de España reflejan una diferencia de hasta 3,5 entre el tipo aplicado en España (8,42) y el promedio de la zona euro (4,92) en febrero de 2017; [http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Tipos\\_de\\_Interes/entidades/](http://www.bde.es/clientebanca/es/areas/Tipos_de_Interes/entidades/)



Pero esta situación podría cambiar si las pretensiones de la Comisión Europea contenidas en su plan de acción de servicios financieros destinados a los consumidores terminasen por hacerse realidad, lo que permitiría a consumidores de cualquier Estado miembro suscribir no sólo créditos al consumo, sino cualquier otro producto financiero con entidades con domicilio social en un Estado miembro distinto del de su lugar de residencia, consiguiendo así una mayor competitividad en el mercado europeo de servicios financieros gracias a la mayor oferta disponible para el consumidor.

### **1. A los bancos españoles se les puede acabar el chollo: “*momentum for change*”**

Los servicios financieros minoristas forman parte de la vida cotidiana de los ciudadanos europeos, desde cuentas bancarias, tarjetas de crédito o débito, hasta crédito hipotecario y al consumo, seguros y productos de ahorro a largo plazo, ¿quién no es titular de al menos uno de estos productos? La experiencia muestra que los consumidores europeos prefieren que sea una entidad situada en su país la que preste estos servicios, pues tan sólo un 7% ha adquirido productos financieros comercializados por entidades de un Estado miembro distinto al de su lugar de residencia<sup>5</sup>.

Sin embargo, facilitar el acceso a servicios financieros en otros Estados miembros aumentaría la oferta, los consumidores se beneficiarían de la innovación, los precios descenderían, y la calidad del servicio se vería fortalecida. Incluso aquellos que no adquiriesen productos financieros fuera de las fronteras de su país se beneficiarían de la integración de un mercado financiero con una oferta más amplia. Las nuevas tecnologías están revolucionando la forma en que los ciudadanos hacen uso de los servicios financieros y representan una oportunidad para todos los europeos de beneficiarse de una armonización del mercado de servicios financieros minoristas. Precisamente ésta es la pretensión de la Comisión Europea recogida en el plan de acción de servicios financieros destinados a los consumidores publicada el 23 de marzo de 2017<sup>6</sup>. La propia CE reconoce que nos encontramos en un “*momentum for change*”.

De ser así, cabe pensar que se abarataría el crédito al consumo en España, si las entidades que operan a nivel interno tuvieran que competir con sus homólogos en Europa, que prestan dinero a la mitad de interés. Pero el camino a recorrer exige que

---

<sup>5</sup> Special Eurobarometer 446, July 2016: [http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SP\\_ECIAL/surveyKy/2108](http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/PublicOpinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/SP_ECIAL/surveyKy/2108)

<sup>6</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52017DC0139>

se fortalezcan las garantías al usuario de servicios financieros transfronterizos, incrementando la confianza del consumidor en el mercado único.

## 2. “Think european”, una tendencia empresarial que debe afianzarse

Las empresas más innovadoras en la actualidad ya se rigen conforme a una mentalidad europea, y su uso de las nuevas tecnologías podría facilitarles la captación de clientes en todos los Estados miembros. A largo plazo, la distinción entre prestadores de servicios financieros nacionales y extranjeros resultará irrelevante. No obstante, la tecnología por sí sola no parece un medio suficiente ni adecuado para superar todos los obstáculos para el establecimiento de un mercado único de servicios financieros minoristas.

Por este motivo, la Comisión ha identificado tres líneas de trabajo para acercarse lo más posible durante los años restantes de mandato de Juncker al objetivo perseguido en el plan de acción<sup>7</sup>: el establecimiento de un mercado único de servicios financieros para minoristas.

### *2.1. Incrementar la confianza del consumidor en el mercado único para la suscripción de servicios financieros tanto a nivel nacional como transfronterizo*

Entre las razones que justifican la escasa contratación de servicios financieros de forma transfronteriza y la falta de confianza en dicho mercado por parte de los consumidores se encuentra el desconocimiento, en particular, sobre el posible establecimiento de comisiones excesivas, la naturaleza de los productos disponibles en otros países, los procedimientos de reclamación y resolución de conflictos transfronterizos y la existencia de condiciones de contratación opacas, especialmente cuando se encuentran redactadas en un idioma extranjero.

La CE identifica en su plan de acción algunos extremos que podrían dificultar la creación de un mercado único de servicios financieros destinados a minoristas, y que procedemos a identificar.

#### *2.1.1. Geo-blocking*

Una de las restricciones que el consumidor puede encontrarse a la hora de contratar servicios financieros de forma transfronteriza es el conocido como “geo-blocking”, que permite a los proveedores de servicios

---

<sup>7</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52017DC0139>



financieros decidir dónde y cuándo ofrecen bienes y servicios a los consumidores, lo que obstaculiza la integración del mercado.

En opinión de la Comisión, no puede permitirse la discriminación injustificada de clientes en función de su lugar de residencia a la hora de comercializar servicios financieros, en concreto cuando ello obliga al consumidor a adquirir un servicio menos atractivo del mismo proveedor en su país. La Directiva de cuentas de pago<sup>8</sup> ya aborda el problema del geobloqueo en relación con las cuentas de pago. Es por ello que la Comisión supervisará el impacto de esta Directiva y las prácticas de geobloqueo utilizadas en otros servicios financieros. Si se comprobare la existencia de discriminación injustificada por razón del lugar de residencia, se estudiará la posibilidad de adoptar medidas adecuadas para alcanzar los objetivos del plan de acción sin imponer cargas regulatorias excesivas para los proveedores de servicios.

#### 2.1.2. *Comisiones de operación y tipos de cambio*

Otro de los obstáculos al establecimiento de un mercado único de servicios financieros minoristas es la existencia de posibles comisiones excesivas aplicables a las operaciones transfronterizas y los tipos de cambio de divisas. A este respecto, el Reglamento 924/2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad<sup>9</sup>, armonizó las comisiones a abonar por los pagos nacionales y transfronterizos en euros dentro de la UE. Sin embargo, las comisiones aplicables a transacciones realizadas a países que no tienen el Euro como moneda siguen siendo muy elevadas, razón por la cual la CE se propone modificar el Reglamento de pagos transfronterizos en orden a unificar las comisiones aplicables a las transacciones transfronterizas en todos los Estados miembros.

Por otro lado, los consumidores que pagan con tarjeta o con un dispositivo móvil sus compras en moneda extranjera, o que incluso sacan dinero de cajeros automáticos, desconocen en la mayoría de los casos el tipo de cambio que aplica a esta operación, siendo la falta de transparencia en cuanto a la comisión bancaria cobrada por el tipo de cambio la nota

---

<sup>8</sup> Directiva 2014/92/UE, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32014L0092>

<sup>9</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?uri=CELEX:32014L0092>



predominante en este tipo de transacciones. Algunos empresarios ofrecen ya a sus clientes la posibilidad de pagar sus compras en su moneda nacional, lo que podía ayudar a incrementar la competencia en los tipos de cambio. Aumentar la transparencia en ambos tipos de cambio (el ofrecido por el empresario y el del proveedor de servicios de pago del consumidor) facultaría al consumidor para tomar una decisión informada y podría disminuir los costes asociados al cambio de divisa. La Directiva de servicios de pago<sup>10</sup> ya establecía una serie de requisitos aplicables a las transacciones en moneda extranjera. No obstante, la Comisión considera que la adopción de medidas por parte de las autoridades nacionales tendentes a fortalecer las exigencias de transparencia ayudarían a aumentar la transparencia de las comisiones bancarias aplicables al tipo de cambio.

### 2.1.3. *Cambio de proveedor de servicios financieros*

La consecución del objetivo de tener mejores productos y una oferta más variada en el mercado único pasa por mejorar la transparencia y facilitar el cambio de proveedor de servicios financieros. Los consumidores rara vez deciden cambiar de banco, debido sobre todo al desconocimiento de la existencia de mejores ofertas, lo que constituye una barrera a la entrada en el mercado de nuevos operadores e impide el desarrollo del mercado transfronterizo.

La Directiva de servicios de pago ya se propuso cambiar esta tendencia, otorgando a los consumidores el derecho a cambiar de cuenta de pago en un plazo máximo de 14 días. Pero no existen derechos similares para otro tipo de servicios financieros en la UE, lo que dificulta el cambio de proveedor debido a las altas comisiones de cancelación establecidas en las condiciones generales de la contratación de cada uno de los proveedores de servicios financieros, que obstaculizan el derecho del consumidor a poner fin al contrato con su entidad. Ya no sólo a nivel transfronterizo, sino que dentro de nuestras fronteras todavía existe una especie de tradición, o lealtad no escrita, por llamarlo de algún modo, que impide a los usuarios de servicios financieros cambiarse de entidad, aun

---

<sup>10</sup> Directiva 2007/64/CE, de servicios de pago en el mercado interior (DSP1), [http://app.bde.es/clf\\_www/leyes.jsp?tipoEnt=0&id=74762](http://app.bde.es/clf_www/leyes.jsp?tipoEnt=0&id=74762), derogada por Directiva 2015/2366, sobre servicios de pago en el mercado interior (DSP2), [http://app.bde.es/clf\\_www/leyes.jsp?id=151329&tipoEnt=0](http://app.bde.es/clf_www/leyes.jsp?id=151329&tipoEnt=0)



existiendo ofertas más ventajosas, por temor a ser engañados de algún modo. Ya lo dice el refranero español, “más vale malo conocido, que bueno por conocer”, y parece que nos lo tomamos al pie de la letra.

Pero la CE quiere que cambiemos de actitud, y se propone trabajar activamente con los proveedores de servicios financieros para facilitar a los consumidores el cambio a proveedores que les ofrezcan condiciones más ventajosas, así como mejorar la calidad de las páginas web comparadoras de servicios financieros<sup>11</sup>.

#### 2.1.4. Seguro de vehículos particulares y vehículos de alquiler

Cabe la posibilidad de que a muchos consumidores les resulte ajena la contratación de servicios financieros distintos de las clásicas cuentas bancarias o tarjetas, y que consideren no poder beneficiarse de un mercado único de servicios financieros por no ser usuarios activos del mismo. Pero la simple contratación del seguro del coche es ya un servicio financiero del que son titulares casi la totalidad de los ciudadanos que tienen un vehículo en propiedad. Por ejemplo, cuando nos desplazamos al extranjero con un vehículo asegurado en España estamos igualmente asegurados, incluso tendríamos derecho a ser indemnizados por daños personales o materiales aunque el vehículo causante del siniestro no estuviera asegurado. Pero la Comisión muestra su preocupación en los supuestos en los que la aseguradora deviene insolvente, y persigue mejorar la Directiva relativa al seguro de automóviles<sup>12</sup> para dar cobertura también en estos supuestos.

Otro aspecto relevante relativo a las aseguradoras de automóviles es el sistema de cálculo de la prima del seguro, el conocido como sistema “bonus-malus” que premia la baja siniestralidad de los conductores con una bajada de la prima. La CE se propone trabajar para que el cambio de compañía aseguradora no suponga la pérdida de estas bonificaciones, de forma que no se obstaculice al tomador el cambio de compañía.

En un sentido muy similar se incrementarán las exigencias de transparencia a las empresas de alquiler de vehículos en Europa, que por

---

<sup>11</sup> Una de las más conocidas en España es Credimarket, antes Bankimia, <https://www.credimarket.com/>

<sup>12</sup> Directiva 2009/103/CE, de 16 de septiembre de 2009, relativa al seguro de la responsabilidad civil que resulta de la circulación de vehículos automóviles, así como al control de la obligación de asegurar esta responsabilidad; <https://www.boe.es/doue/2009/263/L00011-00031.pdf>



regla general excluyen del precio publicitado de alquiler del vehículo seguros accesorios como el de “exención de responsabilidad”, que encarece el precio del servicio sin que el consumidor sea consciente de ello de forma previa a la contratación.

#### 2.1.5. *Información en el mercado de crédito al consumo en línea*

Uno de los sectores de actividad financiera más importantes a nivel transfronterizo durante los últimos años ha sido el de crédito al consumo, gracias a la proliferación de plataformas en línea que se dedican a la actividad de concesión de préstamos y las plataformas de préstamos entre particulares (*crowdlending*). Aunque la contratación de préstamos por vía electrónica podría redundar en mayor oferta y competitividad en el mercado, con mejores precios para los prestatarios, la Comisión quiere evitar el riesgo de sobreendeudamiento de las familias que acuden a esta vía alternativa de financiación, cuyos clientes podrían desconocer el coste real que representa la suscripción de un préstamo de este tipo, y la autoridad de supervisión a la que está sujeta la entidad en cuestión, si es que lo está. Como medidas para paliar el sobreendeudamiento recomienda la CE el asesoramiento y la educación financiera, pero elude entrar en materia respecto a la diligencia exigida a las entidades que operan en este mercado, más allá de lo establecido en la Directiva de crédito al consumo<sup>13</sup>.

La Comisión hace hincapié en los requisitos legales aplicables al sector del crédito al consumo, en particular por lo que se refiere a la necesaria evaluación de solvencia del prestatario que exige la normativa de la UE, y que se ve dificultada en mayor o menor medida en función del lugar de residencia del consumidor. La Comisión considera que la normalización de los datos crediticios podría facilitar la prestación de servicios de crédito en línea a escala paneuropea. Disponer de sistemas de información crediticia eficaces puede suponer que los proveedores de crédito tengan acceso a información que complemente los datos recibidos de los propios prestatarios, lo que se traduciría en mayor disponibilidad de crédito para los prestatarios solventes, y en la reducción del

---

<sup>13</sup> Directiva 2008/48/CE, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo; <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/ES/TXT/?qid=1491674475311&uri=CELEX:32008L0048>

sobreendeudamiento mediante la negativa a prestar a consumidores cuya solvencia pudiera cuestionarse.

## ***2.2. Reducir los obstáculos legales y regulatorios que afectan a los proveedores de servicios financieros transfronterizos***

No es que los servicios financieros en Europa no se encuentren regulados, más bien al contrario, pues mientras resulta de aplicación la normativa europea general de protección al consumidor, también se encuentran en vigor multitud de normas específicas para cada una de las modalidades de contratación de servicios financieros: derecho de acceso a cuentas bancarias, préstamos hipotecarios, crédito al consumo, así como reglas de protección del consumidor en inversiones en seguros, valores o crédito hipotecario. La dispersión sectorial de la normativa de protección al usuario de servicios financieros dificulta el establecimiento de un marco armonizado en el que un mercado único de servicios financieros pudiera desplegar todas sus virtudes.

A ello debe sumarse la dificultad añadida de que el proveedor de servicios financieros cumpla con la normativa del país a cuyos nacionales pretenda comercializar sus servicios, lo que incrementa el coste de los mismos. Los costes de *compliance* pueden representar una carga desmesurada que haga a las empresas desistir de comercializar sus servicios en otro Estado miembro.

Uno de los principios de la UE es la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios, de forma que se deben superar los obstáculos que impidan que las empresas europeas operen en mercados de otros países, siempre con el debido respeto a la normativa de protección del consumidor europea y de cada uno de los Estados miembros. Es por ello que la Comisión se propone examinar las normas nacionales de protección de los consumidores y de conducta de las empresas a fin de evaluar si crean obstáculos injustificados a la actividad transfronteriza. Y por lo que se refiere a nuestro país, la normativa en vigor no es especialmente laxa...

## ***2.3. Promover el desarrollo de un mercado digital innovador***

El establecimiento de un mercado único de servicios financieros minoristas no sería posible sin el desarrollo tecnológico que permite la contratación a distancia por vía electrónica de estos servicios, razón por la cual la Comisión se ha fijado como objetivo crear un entorno normativo y de supervisión en toda la UE que favorezca la innovación digital, manteniendo al mismo tiempo un elevado nivel



de protección de los consumidores y de los datos personales, así como la estabilidad del mercado.

La Comisión ha abierto una consulta pública<sup>14</sup> para recibir las contribuciones de los interesados y configurar la política de la Unión con respecto a la innovación tecnológica en el ámbito de los servicios financieros, consulta que se organiza en torno a cuatro objetivos principales:

- Favorecer el acceso de los consumidores y las empresas a los servicios financieros,
- Reducir los costes operativos y aumentar la eficacia del sector,
- Hacer que el mercado único sea más competitivo reduciendo los obstáculos de entrada al mismo,
- Lograr el equilibrio entre un mayor intercambio de datos y una mayor transparencia y la necesidad de proteger la intimidad de las personas.

Las Fin-Tech se configuran como punta de lanza del mercado único de servicios financieros minoristas. La banca en línea es ya una realidad de la que hacen uso muchos clientes de servicios financieros, y que las propias entidades promocionan como una vía rápida, efectiva y de confianza para interrelacionarse con sus clientes, y que permiten también la contratación de nuevos productos sin necesidad de la intervención física de las partes.

La tecnología financiera es, a día de hoy, un elemento imprescindible para conseguir un mercado único de servicios financieros destinados a los consumidores, de forma que éstos no tengan que desplazarse personalmente a la sucursal para la firma de contratos o para la realización de cualquier otro tipo de trámites. La prestación transfronteriza de servicios financieros será prioritariamente un servicio comercializado a distancia y por vía electrónica, pues no cabría otra forma de incrementar la competencia en este mercado y de mejorar la oferta de productos al consumidor.

Así, se hace necesario establecer una serie de directrices destinadas a evitar los riesgos de operar a distancia por vía electrónica en la contratación de servicios financieros, por ejemplo, en cuanto a la identificación del destinatario del servicio, evitando que se produzcan situaciones de fraude de identidad. De esta

---

<sup>14</sup> <https://ec.europa.eu/eusurvey/runner/fintech-2017>



forma, considera la CE que “*el uso de sistemas de identificación electrónica, con arreglo al Reglamento eIDAS<sup>15</sup>, permitiría abrir una cuenta bancaria en línea sin dejar de cumplir por ello los estrictos requisitos de prueba y verificación de la identidad del cliente a efectos de la obligación de conocimiento de éste y de diligencia debida con respecto al mismo*”. Una vía para alcanzar este objetivo sería el uso de firmas electrónicas cualificadas.

Otro de los obstáculos que se identifican en el plan de acción de la Comisión es el cumplimiento de las obligaciones de información previa a la contratación de productos financieros, de forma que quede debidamente acreditado el consentimiento del consumidor a la contratación. Es por ello que la CE se propone observar el mercado de venta a distancia a fin de identificar los posibles riesgos para los consumidores y las oportunidades de negocio en este mercado y, sobre esa base, decidir si es necesario o no modificar los requisitos en materia de venta a distancia.

### **3. Inversión en productos financieros comercializados a distancia: la visión española**

Dos días antes de publicarse el plan de acción de la Comisión Europea para el establecimiento de un mercado único de servicios financieros minoristas, la CNMV emitió un comunicado<sup>16</sup> mediante el cual hacía pública su posición en relación a la comercialización entre clientes minoristas por parte de ciertos intermediarios financieros de productos complejos y arriesgados, como por ejemplo los contratos financieros por diferencias (CFD), productos forex con apalancamiento superior a diez veces (10:1) y opciones binarias. Los riesgos de este tipo de productos son difíciles de comprender para la mayoría de los inversores minoristas, que desconocen las pérdidas económicas a las que podrían enfrentarse como consecuencia de su inversión.

La CNMV pretende reforzar la protección de los inversores minoristas mediante la adopción de medidas consistentes en incrementar los requisitos de información exigibles a los comercializadores de este tipo de productos, que pueden resumirse en la obligación de informar que la CNMV considera que la adquisición de estos productos no es adecuada para clientes minoristas. Adicionalmente deberá informarse

---

<sup>15</sup> Reglamento 910/2014, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior, <https://www.boe.es/doue/2014/257/L00073-00114.pdf>

<sup>16</sup> [https://www.cnmv.es/loultimo/ComunicacionCFD\\_ES.pdf](https://www.cnmv.es/loultimo/ComunicacionCFD_ES.pdf)

a los clientes que debido al apalancamiento las pérdidas pueden llegar a ser superiores al importe desembolsado inicialmente para la adquisición del producto.

La CNMV ha anunciado que contactará con los supervisores de valores de otros países para que exijan las mismas advertencias a los intermediarios registrados en su territorio que comercialicen este tipo de productos entre clientes españoles en régimen de libre prestación de servicios.

Los temores de la CNMV, si bien justificados, se contraponen a la representación idílica de un mercado único de servicios financieros en el que los inversores minoristas españoles pudieran adquirir productos de entidades e intermediarios localizados en otro Estado miembro con las mismas garantías que si lo hicieran en un proveedor nacional, aunque dichas garantías se limiten a unas exigencias de información que en absoluto impiden que el inversor minorista adquiera un producto que no se considera adecuado a su perfil.

#### **4. El mundo digital de los servicios financieros transfronterizos: ¿fantasía o realidad?**

El sector financiero ha venido adaptando su forma de comercializar productos a las nuevas tecnologías y se encuentra en constante innovación. Una de las campañas publicitarias recientes que resulta más llamativa es la de BBVA, que promociona su nueva aplicación que permite abrir una cuenta bancaria con un “*selfie*”<sup>17</sup>. Para verificar la identidad del cliente, el nuevo servicio de alta a distancia solicita una foto del DNI y una foto o *selfie* del propio usuario. Un proceso de reconocimiento biométrico compara la coincidencia de ambas imágenes, confirmándose definitivamente la identidad del interesado mediante una videollamada de un gestor de BBVA que contacta directamente con el usuario. Esta nueva funcionalidad permite no sólo abrir una cuenta bancaria, sino también realizar pagos con el móvil, domiciliar recibos, disponer de efectivo sin tarjeta, y contratar depósitos, fondos de inversión, préstamos al consumo o seguros.

No parece existir impedimento alguno a que un ciudadano de otro Estado miembro pudiera abrir una cuenta en BBVA a través de este procedimiento, y contratar cualquier tipo de producto de los ofertados por la entidad. Ésta forma de proceder parece ser a la que podría estar refiriéndose la Comisión Europea en el plan de acción para el establecimiento de un mercado único de servicios financieros minoristas. Sin

---

<sup>17</sup> <https://www.bbva.com/es/noticias/economia/bancos/fintech/bbva-permite-primer-vez-espana-abrir-cuenta-bancaria-selfie-llamada-videoconferencia/>



embargo, no pueden equipararse las obligaciones de información que debe cumplir la entidad en la comercialización de productos como cuentas bancarias o tarjetas, y las que serían exigibles para contratar productos de inversión que representan mayores riesgos para la economía del inversor minorista.

Si bien es verdad que aumentar la competencia en el mercado financiero europeo podría revertir en beneficio del consumidor, que tendría a su disposición una oferta de servicios a precios más competitivos; la falta de formación financiera del consumidor medio, la dispersa normativa europea y las diferencias regulatorias entre los distintos Estados miembros podrían dificultar que la idea de mercado único de servicios financieros de la Comisión se hiciera realidad.

Pero toda esta política comunitaria, reflejada en la adopción de planes de acción, comunicaciones, recomendaciones y otros instrumentos de consulta emitidos por la Comisión y resto de instituciones europeas no hacen más que ayudar al legislador nacional a superar su miedo a lo nuevo, de forma que se establezca una normativa algo más laxa que permita armonizar la regulación nacional con la de nuestros homólogos europeos, a fin de que la libre prestación de servicios sea una realidad que repercuta en beneficio del consumidor, que interactúe en un mercado con mayor competencia y mejores precios, sin que su protección pueda verse truncada en favor del establecimiento de un mercado único a todos los niveles.