

# LA EDUCACIÓN FINANCIERA COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES FINANCIERAS

*Working Paper 25/2022*

**José A. Díaz Campos**

Economista y miembro del equipo de trabajo del Proyecto Edufinet

---

## Resumen

En este documento de trabajo se analiza el papel de la educación financiera en la mejora de la seguridad, ya que disponer de conocimientos financieros y digitales no sólo es importante para la prevención de fraudes, sino que también contribuye a mejorar la seguridad en las transacciones realizadas por medio de canales digitales.

Se aborda las competencias digitales ciudadanas desiguales en un mundo digitalizado, posteriormente la seguridad, ventajas y desventajas de la digitalización, a continuación, se trata la seguridad en el mundo de los Criptoactivos. Para finalizar, se termina con la prevención del fraude gracias a la educación financiera de la ciudadanía.

**Palabras clave:** Educación financiera; seguridad; competencias digitales; criptomonedas, NFTs, activos digitales; fraude.

**Códigos JEL:** D14; D18; I10.

---

La digitalización aplicada al sector financiero, en general, y a las transacciones financieras, en particular, es una tendencia que va a más. Diversos motivos impulsan esta creciente adopción de los canales digitales, como son el demográfico, las tendencias de mercado y también, principalmente, las ventajas que aporta la digitalización, entre las que se encuentran las “facilidades de acceso, inmediatez, ubicuidad, continuidad, rapidez, opciones de elección, abaratamiento de costes, comodidad, vinculación entre servicios no financieros y financieros...”<sup>1</sup>.

A lo anterior hay que sumar la disrupción que ha supuesto la pandemia y su impacto en las finanzas, lo que por un tiempo forzó a muchos usuarios a utilizar canales digitales, al menos, para llevar a cabo las transacciones financieras más básicas, si bien es preciso destacar que las entidades financieras permanecieron abiertas en España como consecuencia de su designación como actividad esencial.

Por tanto, nos encontramos con que el sector financiero tiende cada vez más a la digitalización, unido a una mezcla heterogénea en términos de competencias digitales entre los clientes de la banca, lo que hace que para unos (los jóvenes), las ventajas de la digitalización sobrepasen a los inconvenientes, mientras que para otros colectivos (los mayores, por ejemplo), los inconvenientes de la digitalización sean tenidos muy en cuenta antes de realizar cualquier operación financiera por estos canales.

Los impedimentos para la plena efectividad de la digitalización financiera son variados y se recogen, por ejemplo, en el informe elaborado por la OCDE con motivo del G20 celebrado en China en el año 2016. Entre estos inconvenientes podemos citar los siguientes: “fraudes digitales y abusos, uso indebido de las huellas digitales, el cibercrimen y problemas con la privacidad de los datos”<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Domínguez Martínez, J.M. y López Jiménez, J.M<sup>a</sup> (2019): “Transformación digital y educación financiera: cuestiones básicas”, EdufiAcademics, Working Paper 1/2019, pág. 3.

<sup>2</sup> G20 (2016): “Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age”, G20/OECD INFE Report, pág. 3.

Sin embargo, hay que ponderar las amenazas para la seguridad de los usuarios, ya que los ciberdelincuentes se aprovechan de ellas de múltiples formas, a pesar de las medidas adoptadas por las entidades:

- “Ataques a un gran número de víctimas.
- Facilidad de enmascaramiento/anonimización.
- Facilidad de engaño y falsificación.
- Menor exposición/riesgo para el delincuente.
- Mayor eficacia para obtener dinero/beneficios”<sup>3</sup>.

Los inconvenientes de la digitalización, por otro lado, son variados, y se van a citar a continuación con mayor detenimiento.

Por un lado, tenemos que una ventaja de las apps en dispositivos móviles es lo que se denomina “fricción”. Cuando un desarrollador está elaborando una app su objetivo es que todos los procesos y la información que se muestra dentro de la app sea lo más sencillo posible para que la aplicación resulte útil y fácil de usar al usuario. Esto es una ventaja, sin duda, pero también tiene sus riesgos, puesto que los usuarios, en busca de esa inmediatez y facilidad, tienden a bajar la guardia y aquí es donde se pueden cometer errores, por ejemplo, en la contratación de un producto financiero a través de canales digitales, al no haber leído o comprendido la información, o no haberse tomado el tiempo suficiente para valorar las consecuencias de la decisión que se estaba tomando.

Otra ventaja de la digitalización es el acceso prácticamente sin límite que los usuarios tienen a productos y servicios financieros. Por ejemplo, un cliente de un servicio de intermediación financiera puede vender contratos de opciones por un valor nominal superior al importe que mantenga en cuenta, lo que supone un endeudamiento potencial, en caso de que se ejecuten esos contratos, por una cantidad superior a la que se mantiene en cuenta. Este tipo de operaciones pueden llevarse a cabo en segundos y solamente requieren de dos a tres sencillos pasos, a pesar de su complejidad.

Otro ejemplo es el de los criptoactivos, cuyo acceso es bastante sencillo ya sea a criptomonedas, NFTs o activos digitales en el metaverso. Este tipo de activos se caracterizan por una alta volatilidad y riesgo y son susceptibles de generar grandes pérdidas a sus tenedores, como recientemente se está comprobando con el desplome de estos mercados. Este tipo de activos son muy conocidos por el colectivo de los jóvenes, con el riesgo que eso conlleva.

Asimismo, la digitalización facilita los fraudes de seguridad bancaria o con métodos de pago. En este punto, podemos hablar, por ejemplo, del *phishing*, *smishing* y *vishing*, tres métodos que se basan en obtener las claves de acceso a banca electrónica del usuario, ya sea a través de correo electrónico, SMS o por medio de una llamada, respectivamente.

En cuanto a los métodos de pago hay muchos tipos de fraude, pero uno muy extendido recientemente es el de una persona que se compromete a hacernos un pago y, en lugar de realizarlo, lo que hace es solicitarnos el dinero.

Por último, está la categoría de los fraudes *online* o chiringuitos financieros que se valen en parte de la digitalización para identificar posibles víctimas, aunque su operativa suele basarse en técnicas que ya se usaban antes incluso de la llegada de Internet. En España, recientemente, hemos conocido uno de estos casos, en los que se ofrecía invertir a través de una página web con la promesa de obtención de altas rentabilidades (de más de dos dígitos), generadas en un corto espacio de tiempo. La empresa que facilitaba este tipo de inversiones ha dejado de operar y el proceso se encuentra judicializado en este momento. Toda persona que se dedique a invertir su dinero debería saber que nadie puede prometer una rentabilidad fija o mínima en una inversión de riesgo y que, cuanto más alta sea la rentabilidad, más alto será el riesgo que se asume. Sin embargo, a juzgar por el número de afectados, parece que estas ideas básicas o bien no se tenían o, lo que es peor, que teniéndolas, los afectados las dejaban de lado en busca de obtener una ganancia rápida y fácil, lo que ya entra en el terreno de la psicología financiera.

La mejor protección es la prevención y dentro de la prevención, la formación financiera juega un papel muy importante. Esto es así porque en las transacciones digitales de cualquier índole, normalmente, el eslabón más débil es la persona que la está ejecutando y no el *hardware* o *software* que

---

<sup>3</sup> Román Izquierdo, A. (2022): “Ciberdelito, fraude y ciudadanía. Perspectiva de Policía Nacional”, EdufiAcademics, Working Paper 22/2022, pág. 2.

está utilizando para llevarla a cabo. Por tanto, parece lógico formar a esa persona, no solo con conocimientos financieros, sino también aportando competencias digitales.

La formación o educación financiera previene, por ejemplo, el tomar decisiones por “inercia”, al hacer que el usuario entienda mejor la información que se le transmite antes de contratar un producto o servicio financiero. Del mismo modo y, especialmente para el caso de productos o servicios financieros con un plazo temporal largo, es conveniente un periodo de análisis y reflexión de los posibles escenarios que se podrían dar y sus consecuencias sobre las finanzas del individuo que contrata el producto.

En los últimos años, la educación financiera ha ido ampliando su cuerpo de conocimientos para incorporar a la psicología financiera entre ellos. Esta adición es importante porque los seres humanos estamos sujetos a sesgos psicológicos que operan en nuestra toma de decisiones y que, aunque en algunos casos pueden ser útiles para facilitar la toma de una decisión, también pueden dar lugar a errores graves de evaluación. Es por ello que otra forma de prevenir los fraudes es conocer todos estos sesgos y en qué situaciones se pueden dar.

En cualquier caso, una buena hoja de ruta acerca de las adaptaciones que los programas de educación financiera deberían hacer es la siguiente:

- “Los que afectan a los propios contenidos, entre los que han de incluirse los nuevos operadores, los nuevos canales y los nuevos servicios financieros digitales, así como los aspectos regulatorios básicos.
- El papel de la protección a los usuarios de servicios financieros digitales.
- La identificación de los riesgos potenciales asociados al nuevo entorno.
- La atención a los sesgos de comportamiento que pueden verse potenciados por la forma de operar en el entorno digital.
- El manejo de dispositivos auxiliares para la cuantificación de resultados de operaciones.
- La utilización de herramientas digitales como vehículo de transmisión de conocimientos”<sup>4</sup>.

En definitiva la cuestión de los conocimientos financieros y digitales es de suma importancia para la prevención de fraudes y la mejora de la seguridad en la transacciones hechas por medio de canales digitales, pues, en palabras de la OCDE, “los riesgos que se han comentado anteriormente se magnifican cuando a un bajo nivel de educación financiera se le une la falta de competencias digitales, lo que se da particularmente en el caso de grupos más desfavorecidos y/o en los usuarios que usan por primera vez la tecnología y los servicios financieros”<sup>5</sup>.

*Artículo publicado originalmente en [Uniblog](#) el 3 de octubre de 2022.*

---

<sup>4</sup> Domínguez Martínez, J.M. y López Jiménez, J.M<sup>a</sup> (2019): “Transformación digital y educación financiera: cuestiones básicas”, EdufiAcademics, Working Paper 1/2019, págs. 11 y 12.

<sup>5</sup> G20 (2016): “Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age”, G20/OECD INFE Report, pág. 3.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Domínguez Franco, J.F. (2022): “Los riesgos para los usuarios de servicios financieros derivados de la transformación digital”, EdufiAcademics, Working Paper 3/2022.
- Domínguez Martínez, J.M. y López Jiménez, J.M<sup>a</sup> (2019): “Transformación digital y educación financiera: cuestiones básicas”, EdufiAcademics, Working Paper 1/2019.
- G20 (2016): “Ensuring financial education and consumer protection for all in the digital age”, G20/OECD INFE Report.
- Román Izquierdo, A. (2022): “Ciberdelito, fraude y ciudadanía. Perspectiva de Policía Nacional”, EdufiAcademics, Working Paper 22/2022.