

Alliance for Financial Inclusion

La protección al consumidor financiero,
un elemento clave para generar
confianza en el SF

12° Jornadas de Supervisión de la Economía Popular y Solidaria
Julio 2023



Impacto de la Red de AFI

85

Instituciones

1000

Compromisos Mayores objetivos
de inclusion financiera

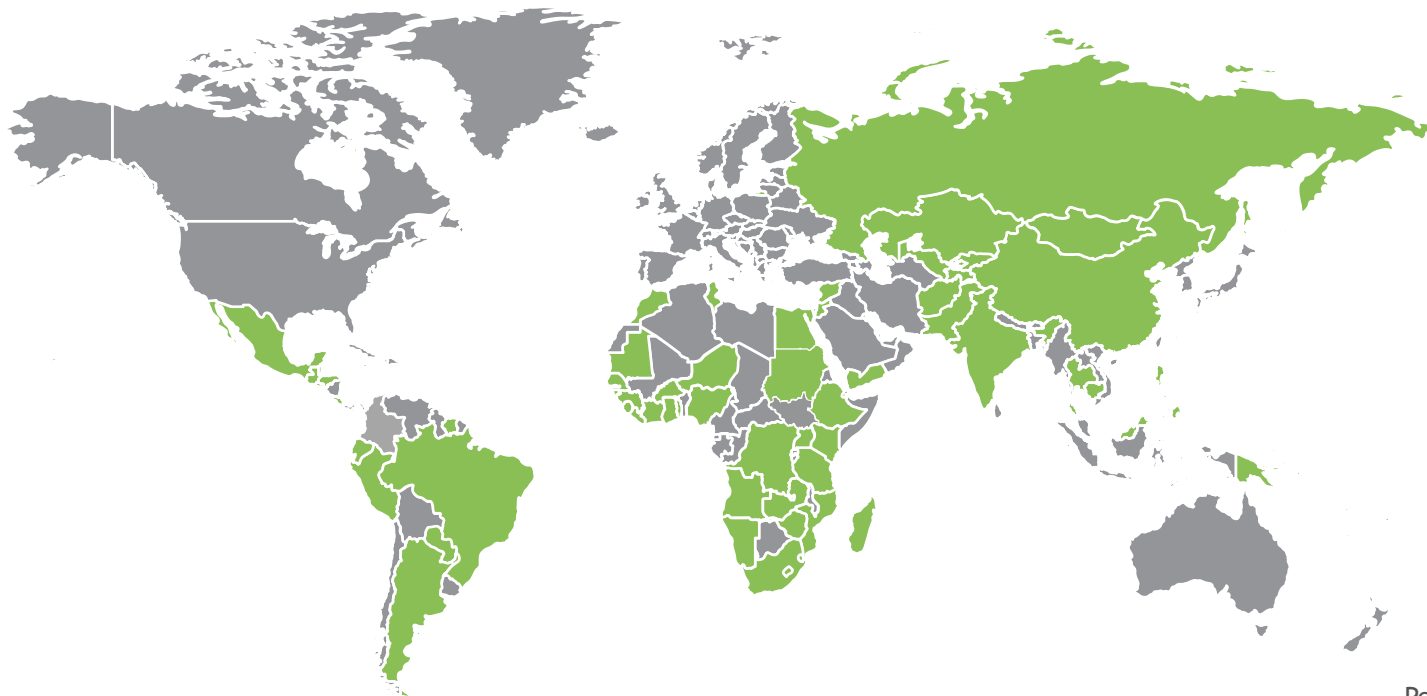
900+

Cambios de políticas

Over

1.4 Bil

Personas no bancarizadas incorporadas
al Sistema financiero formal



#afiWG

www.afi-global.org

Protección del Consumidor Financiero

Consiste en la aplicación de políticas para potenciar estos 3 factores mediante:

- El establecimiento de requisitos y la supervisión de la entrada al mercado de los PSF, las actividades del mercado y la salida del mercado de los PSFs.
- Mediante la concesión de autorizaciones, monitoreo in-situ y otros procesos de supervisión.



Marco Institucional
(legislación, infraestructura e instituciones)



Factores de la Demanda
(expectativas, confianza y capacidad financiera de los consumidores)



Factores de la Oferta
(cultura corporativa, cultura y prácticas de los PSFs)

Objetivo fundamental

Estabilidad, Seguridad,
Integridad, Inclusión,
Competencia, Innovación

Objetivo PC

Confianza y trato justo al
cliente

Objetivo
CM

Resultados CM,
supervisión sólida

OCDE/G20 - “La **confianza** y **seguridad** de los consumidores en un mercado de servicios financieros que funcione correctamente fomenta la **estabilidad financiera**, el **crecimiento**, la **eficiencia** y la **innovación a largo plazo**.”

AFI - ... confianza y trato justo a los clientes para ...la inclusion financiera

UK FCA - Protegemos y mejoramos la **integridad** del sistema financiero del Reino Unido, ... los mercados son **eficaces, eficientes y fiables**, ... promovemos una **competencia** efectiva.

Pilares de la Protección al Consumidor

Estabilidad, Seguridad, Integridad, Inclusión, Competencia

Confianza y trato justo a los consumidores

Regulación de Conducta de Mercado

Leyes

Normativa

Apoyo a la investigación conductual

Supervisión de Conducta de Mercado

- Vigilancia del mercado
- Extra situ
- In situ
- Reclamaciones
- Mystery Shopping
- Investigación con grupos focales

Mecanismos de reparación y gestión de reclamos

- Instituciones Financieras
- Regulador
- Call center
- Procesos
- Reportes

Educación Financiera

- Estructura institucional
- Programas
- Mecanismo de coordinación
- Evaluación y seguimiento
- Investigación

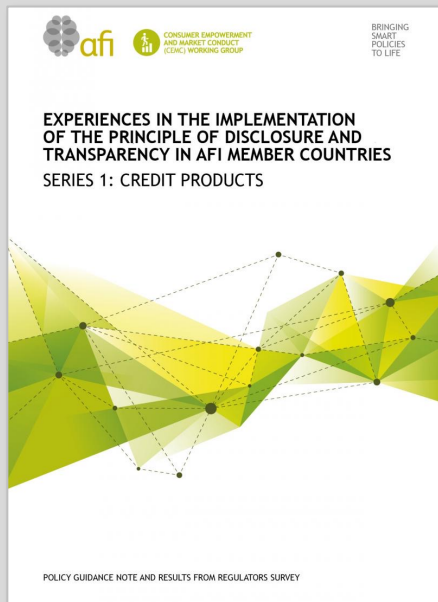
Estructura Institucional

- Mandato
- Estructura organizativa + personal
- Mecanismo de cooperación con otros reguladores



AFI Publicaciones de Referencia

Protección al consumidor, conducta de mercado, reparación y gestión de reclamaciones



Implementación del principio de divulgación y transparencia en los países miembros de la AFI



Gestión de reclamaciones en el marco de los Bancos Centrales



CEMC Reporte de la encuesta: Resolución alternativa de disputas



Supervisión de la conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros - Un marco de supervisión basado en riesgos



Definición de Conducta de Mercado

Conducta de negocio vs conducta de mercado - se utilizan indistintamente.

Por lo general, la conducta de mercado es un concepto más amplio y la conducta de negocio, incluye la eficiencia y la infraestructura del mercado.

“El riesgo de conducta de negocio puede describirse como el **riesgo para los clientes, el sector asegurador o el mercado de seguros**, que se deriva de las aseguradoras y/o los intermediarios realicen su actividad de una forma que no garantice un trato justo a los clientes.”

IAIS, Issues Paper on Conduct of Business Risk and its Management, November 2015

La conducta de mercado es la forma en la que un PSF **diseña sus productos y servicios** y gestiona su **relación con los clientes y el público en general**, incluido el uso de intermediarios (representantes o agentes). El **objetivo** de la conducta de mercado es la **confianza y el trato justo de los clientes**.

AFI, Market Conduct Supervision of Financial Services Providers:
A risk-based Supervision Approach, August 2016



Experiencia de los miembros de AFI

Protección al Consumidor & Conducta de Mercado

Crear igualdad de condiciones

- Sin una adecuada protección al consumidor pueden perderse los beneficios de la inclusión financiera.
- Los consumidores necesitan información para tomar buenas decisiones.
- La disciplina de mercado facilita la expansión del mercado financiero.
- La mejora de los conocimientos financieros requiere un marco de múltiples partes interesadas.

Sin información suficiente es difícil tomar decisiones racionales

- Las normas de conducta de mercado deben ser homogéneas en todo el sector financiero.
- Los reguladores necesitan entender la perspectiva del consumidor para establecer un régimen eficaz de regulación y supervisión.
- Los consumidores tienen derechos.
- Las leyes generales de protección al consumidor suelen fallar a los consumidores financieros.

Interrogantes

¿Qué tipo de regulación de la conducta de mercado es más eficaz para garantizar la protección del consumidor?

- Los modelos regulatorios se sitúan en un espectro entre los principios generales y las normas detalladas.
- La capacidad de supervisión es limitada.
- Los reguladores deben equilibrar la necesidad de proteger a los consumidores evitando al mismo tiempo un exceso de regulación.

¿Cuál es el papel de la industria de servicios financieros?

- La industria de servicios financieros es responsable de establecer altos niveles de profesionalidad.
- La autorregulación puede funcionar como un paso gradual.
- Las instituciones financieras que adoptan la transparencia, la reparación y la educación financiera promueven la inclusión financiera y amplían el mercado.

¿Cómo pueden participar los consumidores en el diálogo sobre formulación de políticas?

- Los usuarios financieros deben conocer sus derechos y responsabilidades.
- Pocas economías emergentes cuentan con defensores del consumidor que representen a los usuarios financieros.
- La información básica sobre las capacidades financieras es limitada.

Pilares de la Protección al Consumidor

Estabilidad, Seguridad, Integridad, Inclusión, Competencia

Confianza y trato justo a los consumidores

Regulación de Conducta de Mercado

Leyes
Normativa
Apoyo a la investigación conductual

Supervisión de Conducta de Mercado

- Vigilancia del mercado
- RBS
- Extra situ
- In situ
- Reclamaciones
- Mystery Shopping
- Investigación con grupos focales

Mecanismos de tramites y reclamos

- Instituciones Financieras
- Regulador
- Call center
- ADR
- Procesos
- Reportes

Educación Financiera

- Estructura institucional
- Programas
- Mecanismo de coordinación
- Evaluación y seguimiento
- Investigación

Estructura Institucional

- Mandato
- Estructura organizativa + personal
- Mecanismo de cooperación con otros reguladores



Educación Financiera en AFI

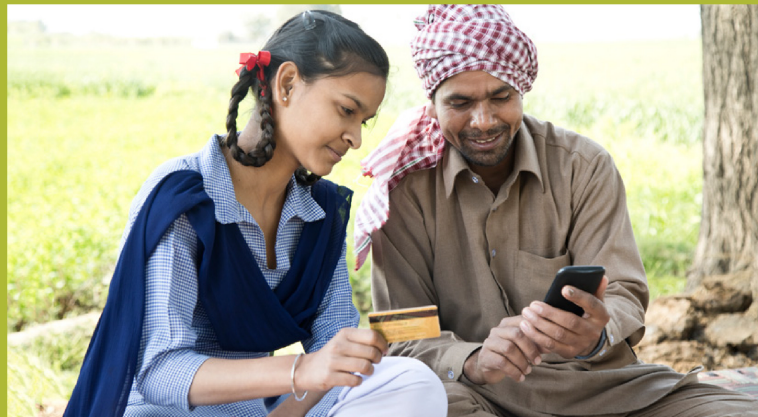
En una encuesta realizada en AFI en 2020, la educación financiera fue calificada como la prioridad número uno, con el 75 % de los miembros identificándola como un área importante.

La protección al consumidor se situó en el 74%, y la educación financiera digital en el 70%



La educación financiera siempre ha sido un foco de atención para AFI como un pilar esencial para lograr la inclusión financiera.

Se han publicado varios productos de conocimiento para compartir las mejores prácticas dentro de la red de AFI.



#afiWG

www.afi-global.org

Educación Financiera en AFI



Servicios Financieros Digitales y Protección al Consumidor



La proliferación e innovación de los SFD se profundiza en la red AFI a un ritmo muy rápido

El panorama normativo en materia de protección de los consumidores en toda la red se orienta predominantemente hacia el sistema tradicional/basado en el efectivo



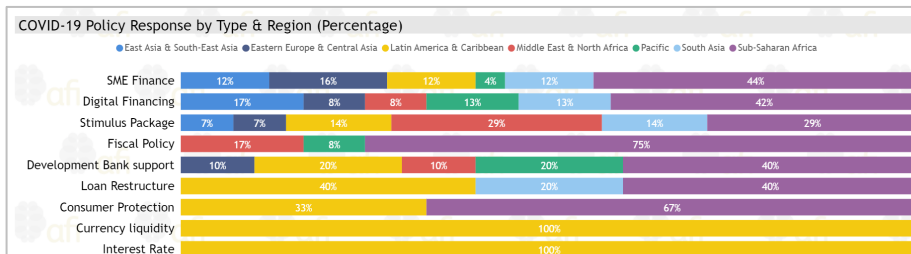
Los Miembros han expresado su preocupación por la regulación de los crecientes riesgos para la protección de los consumidores asociados a los SFD

Los SFD está en el centro de la inclusión financiera, especialmente en la base de la pirámide, de ahí la necesidad de salvaguardar su uso por parte de los segmentos vulnerables.



Necesidad de minimizar el enfoque ad hoc/de ponerse al día en el desarrollo y la aplicación de la normativa sobre protección de los consumidores para los SFD.

Dado que los SFD son una herramienta fundamental en la respuesta a catástrofes/emergencias (epidemias (Ébola), pandemias (COVID-19), catástrofes naturales, conflictos), es importante reforzar las cuestiones de protección del consumidor en su uso.



Definir el camino a seguir

adaptar la regulación de PC para que
responda al creciente papel de las
Fintech en el sector financiero



CP4DFS Modelo de Políticas- Cinco pilares de Orientación

1

ENTORNO REGULATORIO Y DE POLÍTICAS

Disposiciones legales y reglamentarias claras relevantes para los Servicios financieros digitales (SFD) en marcos de protección al consumidor (PC)

Un marco claro y armónico de gobernanza

Un marco legal/normativo claro para regular la competitividad de los mercados

2

DESARROLLO DE PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

IV Protección de la privacidad y los datos del consumidor

V. Fortalecer la seguridad cibernética

VI. Conducta comercial responsable y de trato justo

VII. Idoneidad de los productos: centrados en el cliente, inclusivos, relevantes y fáciles de usar

VIII. Adopción de un enfoque de gestión de riesgos

3

CONCIENTIZACIÓN DEL CONSUMIDOR, QUEJAS Y RESARCIMIENTO

IX. Promoción de alfabetización y aptitudes financieras digitales

X. Marketing/publicidad y ventas responsables (divulgación y transparencia)

XI. Mecanismos para garantizar la resolución de quejas y su reparación

4

SUPERVISIÓN Y EXIGENCIA DE CUMPLIMIENTO

XII. Técnicas de supervisión y herramientas específicas para los SFD

XIII. Marco claro y armonizado de gobernanza de la supervisión

XIV. Mecanismos eficientes de exigencia de cumplimiento

5

TEMAS TRANSVERSALES

XV. Promoción de principios de Protección al Consumidor para segmentos vulnerables de la población

XVI. Los SFD en respuesta ante desastres/emergencias

AFI - Iniciativas de alfabetización financiera digital



ALFABETIZACIÓN FINANCIERA DIGITAL

No es una sustitución de la educación financiera, sino su adaptación especializada para los SFD porque...



Los SFD siguen siendo un motor esencial de la inclusión financiera.



El alcance de los SFD en los mercados es cada vez mayor.



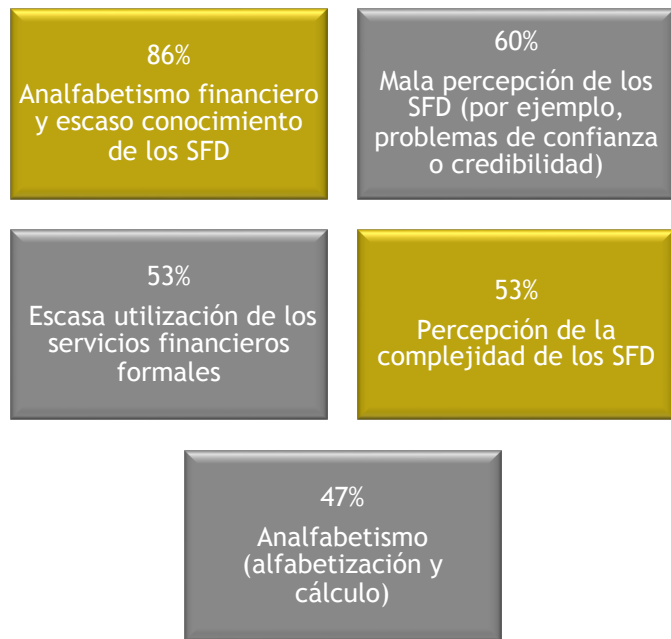
Las pruebas apuntan a retos críticos que exigen centrarse en la Alfabetización Financiera Digital (DFL).



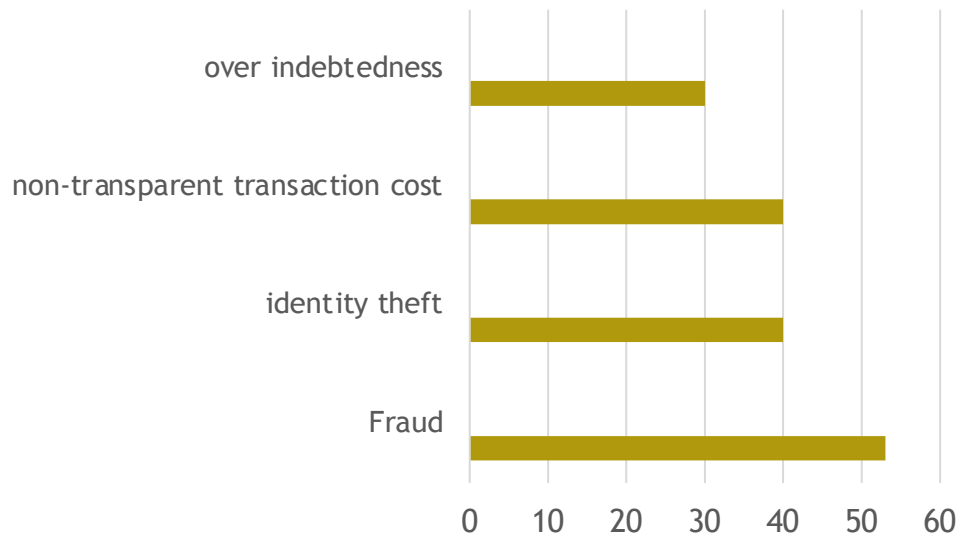
#afiWG

www.afi-global.org

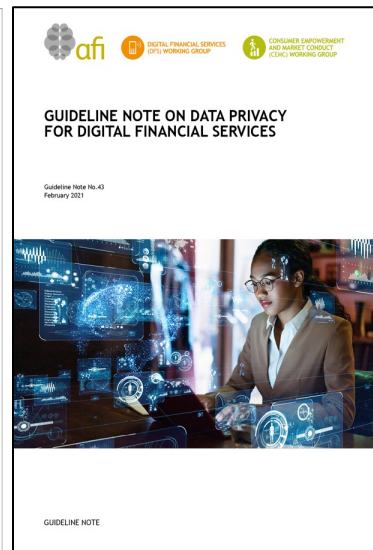
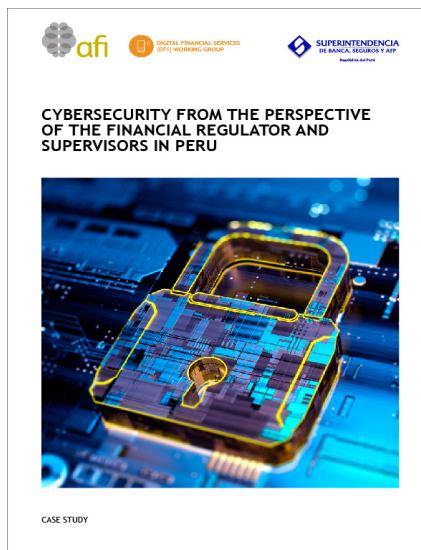
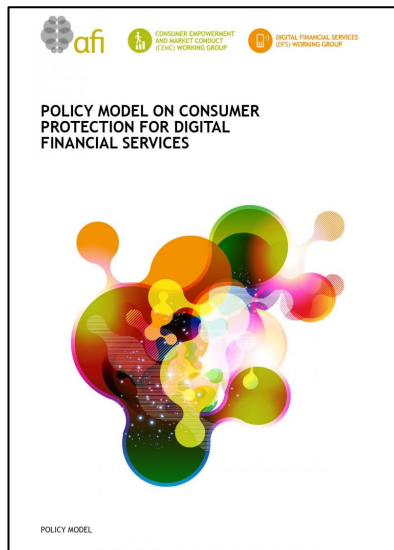
CAPACIDAD DE LOS CONSUMIDORES PARA UTILIZAR DE FORMA EFICAZ Y SEGURA LOS DFS

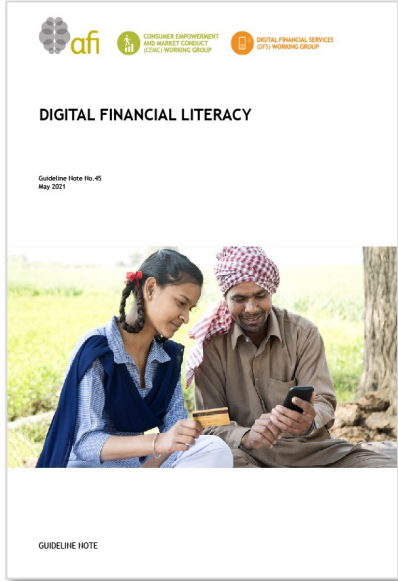


Asunto de mayor riesgo en los últimos 36 meses (de la encuesta) dentro de la Red AFI



Publicaciones AFI





Guideline Note - Digital Financial Literacy



#afiWG

www.afi-global.org



Toolkit - Digital Financial



Policy Framework for Responsible Digital Credit



GRACIAS

#afiGlobal www.afi-global.org