



SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Trabajamos para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado

XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

Caroline Cerruti,
Senior Financial Sector Specialist World Bank Group
**La Importancia de la Inclusión Financiera, la
Protección al Usuario de Servicios Financieros y la
Educación Financiera**

Índice

1. Importancia de la inclusión financiera
2. La necesidad de la protección al usuario para la estabilidad e inclusión financiera
3. ¿Qué significan protección al usuario y educación financiera?
4. ¿Cómo se implementan la protección al usuario y la educación financiera?



XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

1. Importancia de la inclusión financiera
2. La necesidad de la protección al usuario para la estabilidad e inclusión financiera
3. ¿Qué significan protección al usuario y educación financiera?
4. ¿Cómo se implementan la protección al usuario y la educación financiera?

Inclusión Financiera

El acceso universal,
para personas y PyMEs,
a un costo razonable,
de una gama de servicios
financieros,
prestados por una diversidad de
instituciones sólidas y
sostenibles.





XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

Inclusión Financiera: Beneficios para particulares y empresas

PERSONAS Y MICRO-EMPRESAS

PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS

Crédito

- Suaviza el consumo
- Permite invertir en desarrollo humano (salud, educación, etc.)

- Financiamiento para capital de trabajo e inversiones
- De las instituciones financieras o a través de la cadena de suministro

Ahorros

- Amortiguan choques
- Autofinanciación de bajo riesgo

- Financiación a través de retención de utilidades (ahorro)

Seguros

- Herramienta de gestión de riesgos para la gestión de crisis

- Manejo del riesgo de la actividad empresarial

Medios de Pago

- Pagos electrónicos al por menor / innovación, pagos del gobierno (incluyendo las transferencias condicionadas) y remesas

- Confianza en los medios de pago para transacciones eficientes, seguras y de bajo costo

- Mujeres dueñas de negocios informales en Kenia experimentaron un incremento de 38-56% en su inversión productiva y de 37% en su gasto personal como resultado de acceder a una cuenta de ahorros básica.
- La expansión de oficinas bancarias en zonas rurales no bancarizadas en la India redujo significativamente la pobreza rural a través de mayores ahorros y créditos (1977-1990 Estudio de Harvard).
- Incremento de 7% en el ingreso promedio y de 1.4% en el empleo como resultado de abrir puntos bancarios en tiendas minoristas en México
- Se supone que el impacto de otros servicios financieros sea positivo, pero es necesario recoger evidencia más sistemática – la relación positiva más clara entre inclusión e ingreso es con el ahorro.



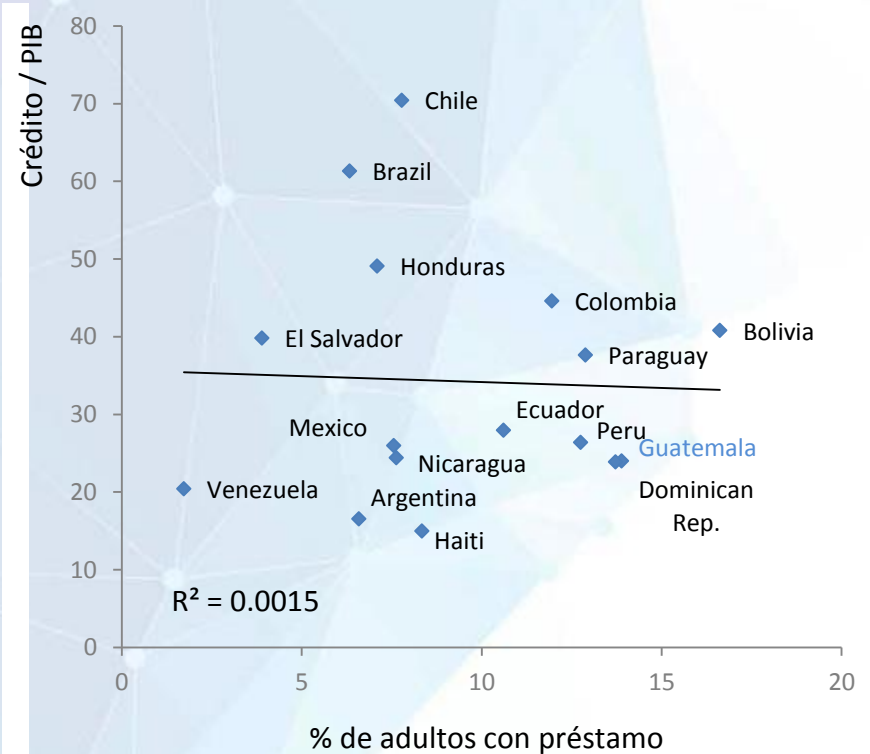
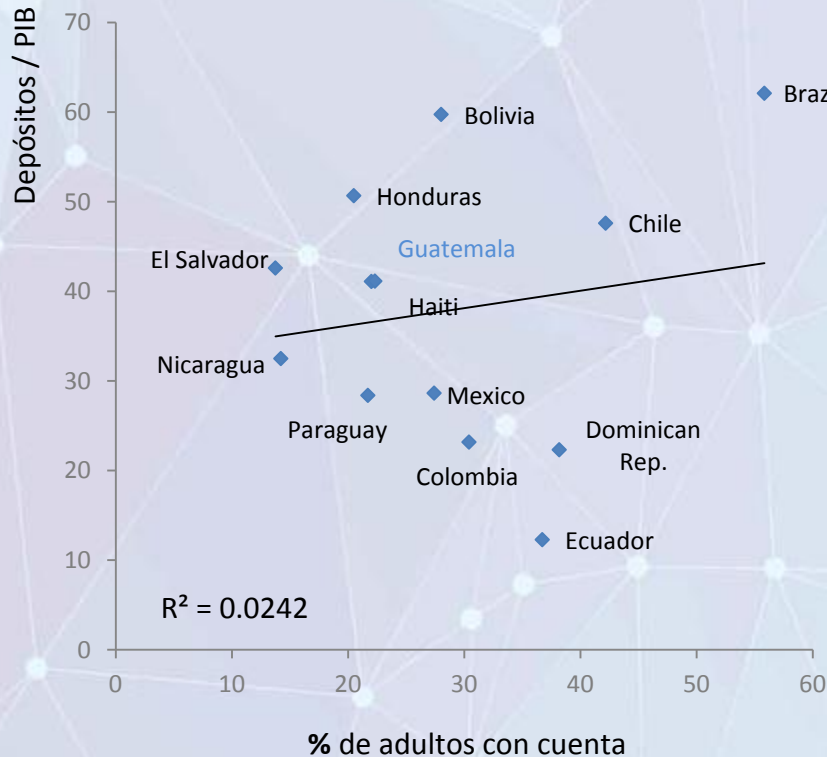
Un mayor desarrollo económico está relacionado con mayores niveles de inclusión financiera.

The scatter plot displays the relationship between the logarithm of GDP per capita (LOG PBI Per Capita) on the x-axis and the percentage of adults with transactional accounts (% Adultos con Cuentas Transaccionales) on the y-axis. A blue regression line indicates a positive correlation. The data points are categorized into three distinct regions based on color shading: a purple region for lower GDP and transactional account percentages, a pink region for intermediate values, and a green region for higher values. Most countries follow the general upward trend, with some outliers like KENYA (KNY) and MONGOLIA (MONG) showing higher transactional account percentages relative to their GDP per capita. The plot also includes a network of white lines connecting various points, suggesting a broader context or relationships between the data.

Inclusión Financiera y Desarrollo

Profundidad financiera no siempre conduce a mayores niveles de inclusión financiera.

Profundidad Financiera e Inclusión Financiera



Lecciones emergentes

Mayor acceso no garantiza resultados positivos para el desarrollo. Mayor utilización y calidad son necesarias; es por esta razón que la protección al usuario es importante.

La inclusión financiera, la estabilidad financiera, y la protección al usuario están vinculadas.

Infraestructura financiera (sistemas de pago, identificación universal) es esencial y las autoridades influyen el ritmo del desarrollo.

Mayor acceso fuera del sector bancario: remesas, pagos móviles, financiamiento de cadenas de valor.

Gobiernos podrían aumentar la viabilidad de modelos de negocio a través de la entrega electrónica de transferencias desde y hacia ciudadanos y empresas.

Modelos de negocio viables / innovaciones en el sector privado pueden aumentar el uso y acceso con la condición de que los usuarios sean educados y el proceso sea hecho de manera responsable.





XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

Planteamientos Prácticos

Acciones del Sector Público para promover Inclusión Financiera

REFORMAS REGULATORIAS Y DE SUPERVISIÓN

- Introducción de cuentas bancarias para segmentos de bajos ingresos
- **Marco de la Competencia, Bancos / Licencias para las instituciones financieras no bancarias**
- **Marco de Protección al Consumidor, Sistema de Resolución de Quejas**
- Marcos Regulatorios y de Supervisión para Finanzas de Micro/PyMEs, Factoring, Leasing, Microseguros
- **Habilitar de manera responsable el uso de redes de agentes para la entrega de servicios financieros**

INFRAESTRUCTURA FINANCIERA

- Marcos colaterales: Registros de bienes muebles, Ley de Garantías
- Información de Crédito
- Desarrollo de Sistemas de Pagos
- Esquemas de identificación para facilitar apertura de cuentas bancarias y transacciones financieras
- Requisitos apropiados de contabilidad y auditoría para PyMEs

INTERVENCIONES PÚBLICAS

- **Educación Financiera, Transparencia del Mercado**
- Pagos G2P, transferencias monetarias condicionales – vinculados a cuentas financieras
- Plataformas para ampliar el acceso al financiamiento de cadenas de suministro para MiPyMEs



XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

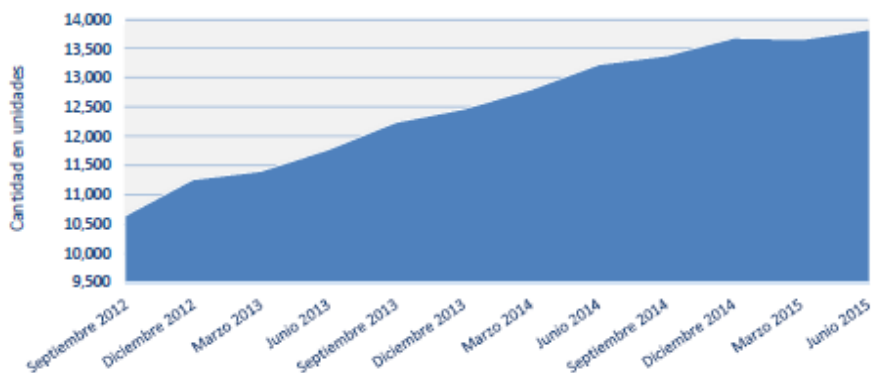
Ejemplo de un Marco Conceptual para una Estrategia de Inclusión Financiera



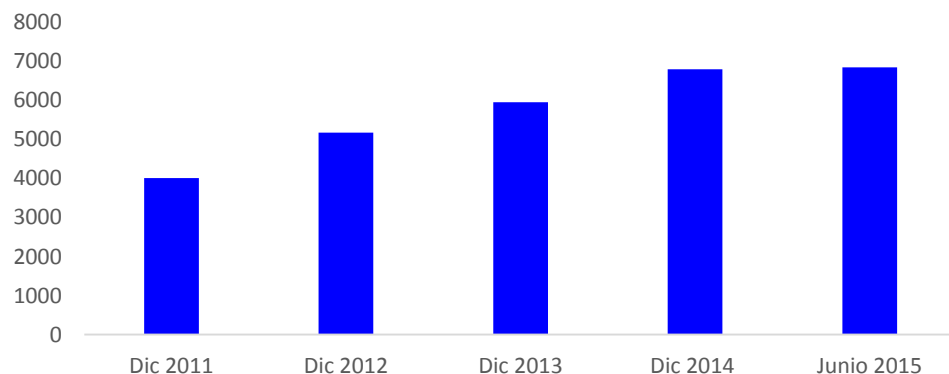
La Inclusión Financiera en Guatemala

El número de adultos con una cuenta ha crecido de 22% a 41% en Guatemala (Global Findex), en parte gracias al aumento en los puntos de acceso y en el número de los agentes.

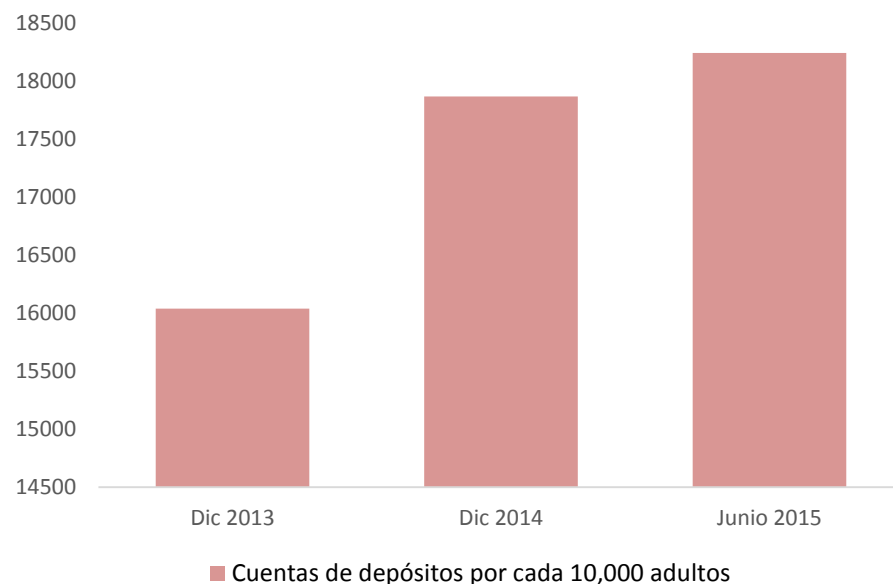
Evolución de Puntos de Acceso



Agentes bancarios



Cuentas de depósitos por cada 10,000 adultos





XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

La Inclusión Financiera en Guatemala

SIB firmó la declaración Maya en el 2011, la cual apoya la inclusión financiera en 4 áreas:

1

Políticas para un acceso a los servicios financieros menos caro y más efectivo

2

Marcos regulatorio y de supervisión para promover la inclusión financiera, la estabilidad y la integridad del sector financiero

3

Protección al usuario y educación financiera para garantizar un acceso responsable para todos

4

Recolección de datos para medir el éxito

1. Importancia de la inclusión financiera
2. La necesidad de la protección al usuario para la estabilidad e inclusión financiera
3. ¿Qué significan protección al usuario y educación financiera?
4. ¿Cómo se implementan la protección al usuario y la educación financiera?

¿Por qué importan la Protección al Usuario y la Educación Financiera?

La experiencia internacional muestra que contar con un marco adecuado de protección al usuario y educación financiera es importante para que los efectos positivos de una creciente inclusión financiera no se pierdan o deterioren:

- 1 *Facilitan la elección del producto adecuado por parte del usuario*
- 2 *Protegen a los usuarios de prácticas desleales y engañosas / fraude*
- 3 *Aumentan la confianza en las instituciones y servicios financieros*
- 4 *Tienen un impacto positivo en la competencia del mercado*

→ Recientes crisis financieras han resaltado la importancia de proteger a los usuarios de servicios financieros para mantener la estabilidad de largo plazo del sistema financiero.

→ La protección al usuario ayuda a prevenir el sobreendeudamiento.

XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

¿Por qué importan la Protección al Usuario y la Educación Financiera?

A la vez, el uso de servicios financieros innovadores destaca aún más la necesidad de tener información adecuada para proteger y darle voz y voto a los usuarios:



Productos financieros innovadores

Ej.: monedero electrónico, microseguros, etc.



Nuevos canales de distribución

Ej.: vía celular, Internet, agentes no-bancarios



Nuevos proveedores de servicios

Ej.: Empresas de telecomunicación, proveedores de servicios de pagos (PayPal, Apple Pay)

G20: Los 10 Principios de Alto Nivel de Protección al Consumidor Financiero

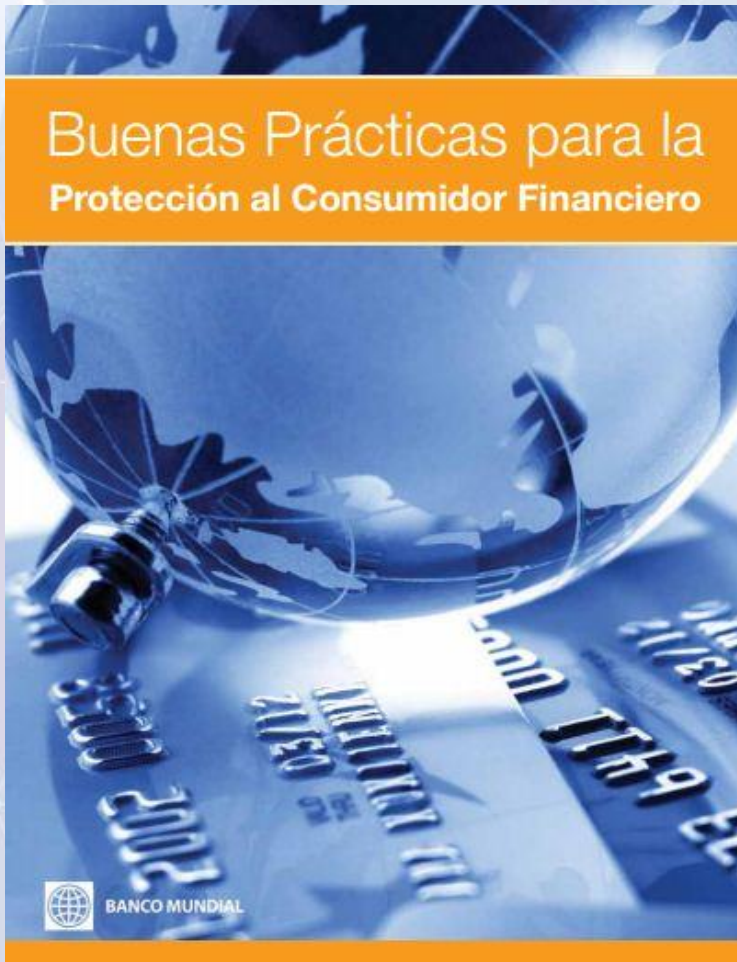
En octubre de 2011, el G20 estableció 10 principios fundamentales para la protección al consumidor:

1. *Protección al consumidor (CP) forma parte integral del marco regulatorio y de supervisión*
2. *Mandatos de supervisión de CP bien establecidos*
3. *Trato justo y equitativo de los clientes*
4. *Divulgación y transparencia de información clave*
5. *Promoción de capacidades de los clientes por parte de todas las partes involucradas*
6. *Conducta de negocio responsable de los proveedores de servicios y sus agentes*
7. *Protección del cliente contra fraude y uso indebido*
8. *Protección de los datos de los consumidores y su privacidad*
9. *Acceso ágil a servicios de resolución de quejas y disputas*
10. *Promoción de la competencia*



**PRINCIPIOS DE ALTO
NIVEL DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR
FINANCIERO – G20**

Banco Mundial: Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero



- *Originalmente desarrollado para Europa y Asia Central*
- *Lanzamiento de Buenas Prácticas revisadas en junio de 2012, incorporando:*
 - › Principios y Recomendaciones publicadas por el Comité de Basilea, IOSCO y IAIS, la OCDE y G20
 - › Leyes, reglamentos y códigos de prácticas comerciales de países desarrollados y experiencias de reforma de economías emergentes
- *Hasta ahora, más de 35 diagnósticos (4 en América Latina) en 4 continentes y el Banco está en proceso de modernizar este documento para incorporar las lecciones aprendidas.*

><http://responsiblefinance.worldbank.org/diagnostic-reviews>

Banco Mundial: Buenas Prácticas para la Protección al Consumidor Financiero

Las Buenas Prácticas cubren:

1. *Arreglos Institucionales para la Protección al Consumidor*
2. *Marco Legal y Regulatorio*
3. *Transparencia y Divulgación de Información*
4. *Prácticas Comerciales*
5. *Mecanismos de Resolución de Quejas y Denuncias*
6. *Educación Financiera*





XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

1. Importancia de la inclusión financiera
2. La necesidad de la protección al usuario para la estabilidad e inclusión financiera
3. ¿Qué significan protección al usuario y educación financiera?
4. ¿Cómo se implementan la protección al usuario y la educación financiera?

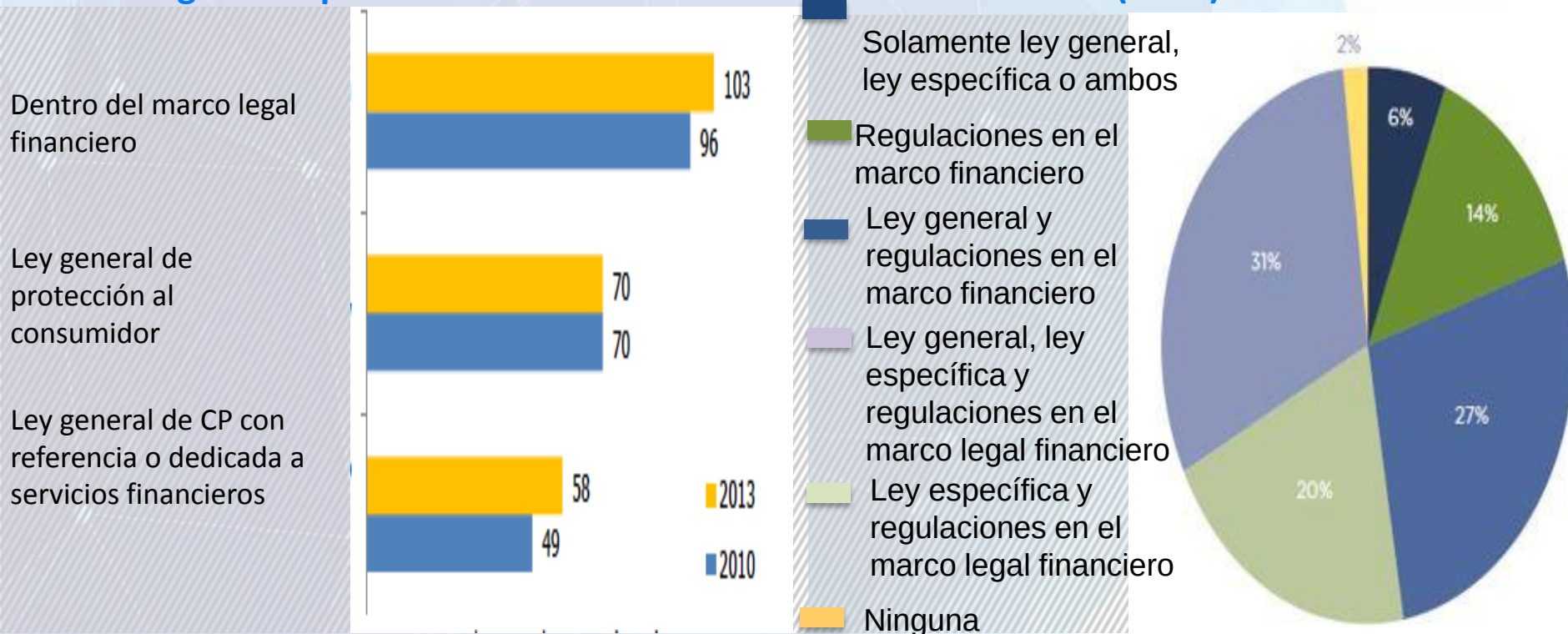


XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

Marco Legal y Regulatorio

Buenas Prácticas: El marco legal y regulatorio establece reglas claras de protección al usuario con respecto a los productos y servicios financieros. Sería preferible si hubiera una ley específica sobre la protección al usuario de servicios financieros, y provisiones dentro de la reglamentación financiera que protejan a los usuarios.

Marcos legales de protección al usuario financiero a nivel mundial (2013)



Fuente: Banco Mundial, Encuesta Global de Protección al Consumidor Financiero y Alfabetización Financiera en 114 países

Arreglos Institucionales

Buenas Prácticas: Los arreglos institucionales están establecidos y garantizan la aplicación y el cumplimiento de las reglas de manera exhaustiva, objetiva, oportuna y equitativa. Hay mecanismos claros de coordinación entre los varios reguladores.

Arreglos institucionales a nivel mundial

Supervisión de
conducta por
separado

Supervisión de
conducta
integrada

Agencia General de PC +
supervisión prudencial a
cargo del regulador del
sector financiero* (4
países)

Supervisión integrada en
el regulador del sector
financiero* + Agencia
General de PC
(30 países)

Modelo
“Twin Peaks”
(Picos Gemelos)
(6 países)

Supervisión
integrada en el
regulador del sector
financiero* (71
Países)

Todos los
productos y
servicios

Productos
financieros

* Este es un término general y puede indicar bancos centrales, superintendencias u otros tipos de reguladores.

Transparencia y Divulgación de Información

Buenas Prácticas: Los consumidores tienen acceso a información adecuada para tomar decisiones financieras. Las informaciones tienen que ser presentadas de manera estándar para que los consumidores puedan compararlas.

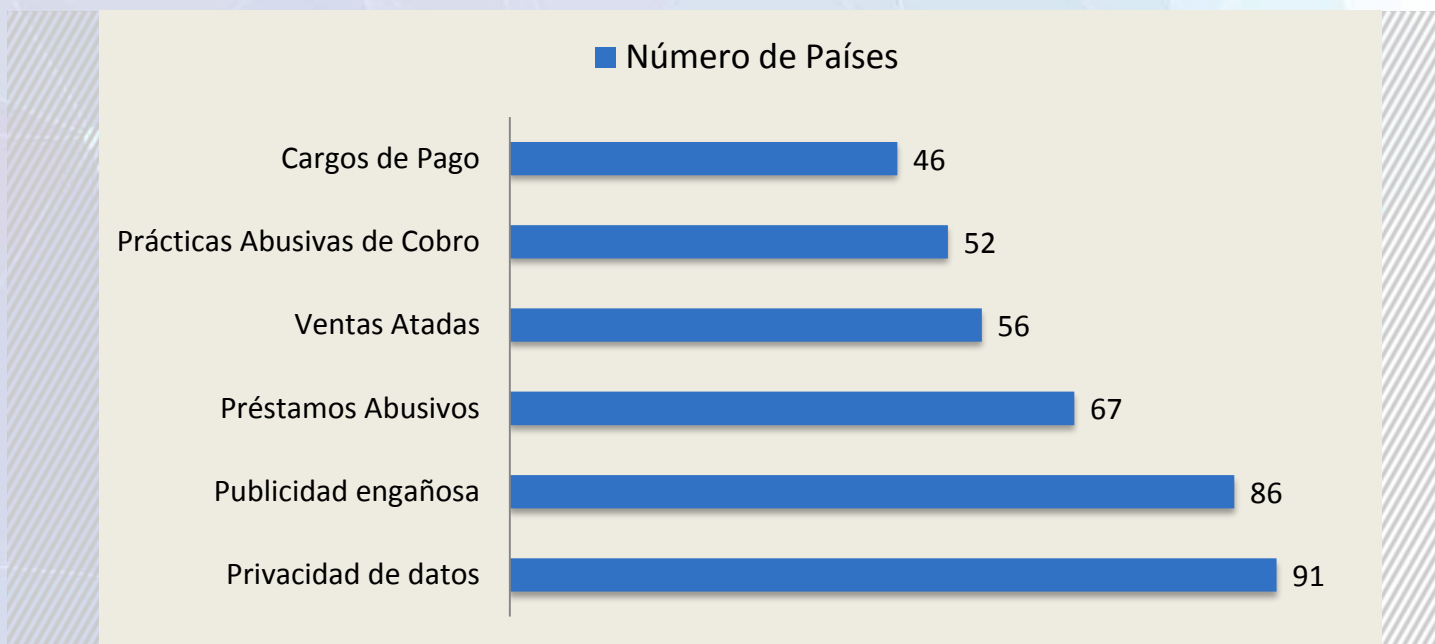
Reglas de Transparencia y Divulgación de Información a Nivel Mundial (2013):



Prácticas Comerciales

Buenas Prácticas: Existen reglas para prohibir que las instituciones financieras empleen prácticas comerciales abusivas.

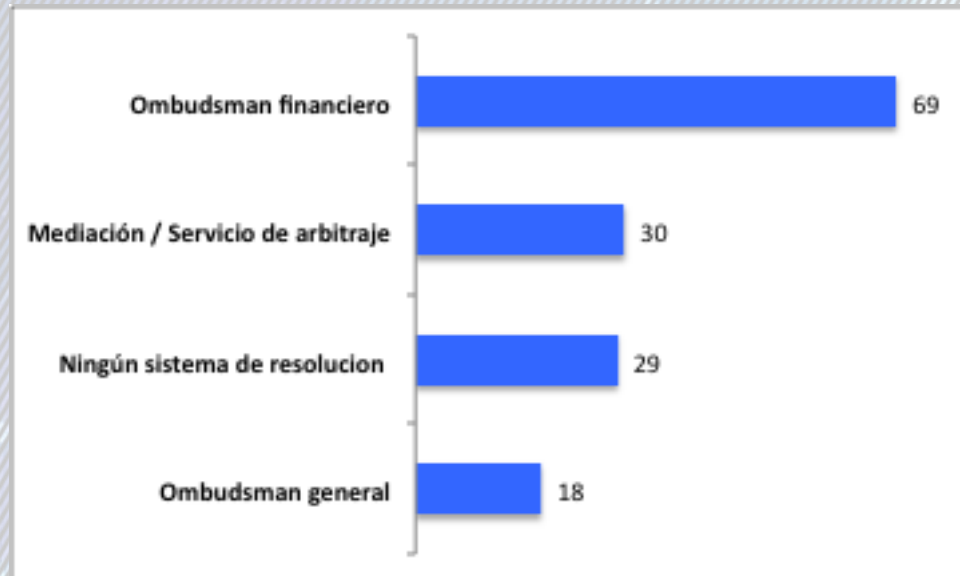
Número de países con normas para prevenir prácticas abusivas (2013):



Resolución de Quejas

Buenas Prácticas: Los consumidores tienen acceso a mecanismos de resolución de quejas adecuados, asequibles, eficientes, y profesionalmente cualificados para la resolución de sus conflictos.

Países con alternativas de resolución de quejas (2013):



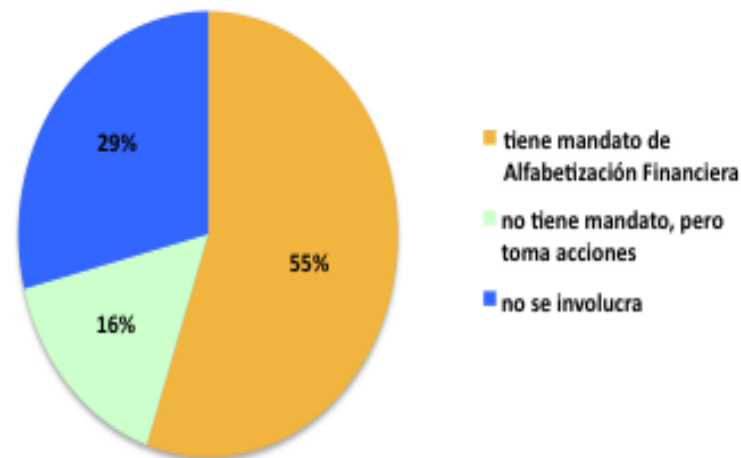
Educación Financiera

Buenas Prácticas: *Se implementan iniciativas para mejorar el conocimiento y los comportamientos financieros de los consumidores. Las iniciativas se basan en una evaluación de las carencias, y son evaluadas periódicamente para determinar su impacto.*

Autoridades Financieras y su rol en la Educación Financiera (2013)

- La educación financiera no puede reemplazar al marco de protección al usuario; y
- Le educación financiera es más eficiente cuando se focaliza en "momentos educativos."

La mayoría de autoridades financieras implementan medidas de educación financiera.





XVIII Conferencias sobre Supervisión Financiera

1. Importancia de la inclusión financiera
2. La necesidad de la protección al usuario para la estabilidad e inclusión financiera
3. ¿Qué significan protección al usuario y educación financiera?
4. ¿Cómo se implementan la protección al usuario y la educación financiera?

Marco Legal y Regulatorio

Ejemplos Internacionales

México: existe una ley especial para la protección al usuario de los servicios financieros con un regulador específico (CONDUSEF)

Ley general sobre la protección del usuario financiero

Ley general de protección al consumidor y ley específica

Ley general de protección al consumidor que cubre los servicios financieros

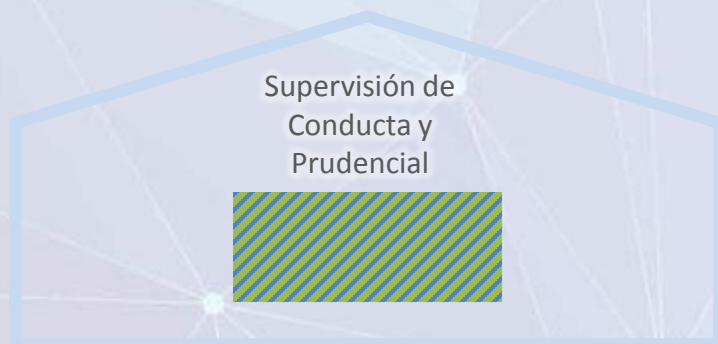
Nicaragua: después de los problemas del “No Pago” y las recomendaciones del Diagnóstico, el Congreso aprobó una ley general que incluye un capítulo específico de servicios financieros

Perú: existe una ley de protección al consumidor que cubre los servicios financieros y una ley complementaria para los servicios financieros

Arreglos Institucionales

Ejemplos internacionales de supervisión de conducta in-situ

-> La tendencia es tener un supervisor especializado para protección al usuario financiero



MALASIA: Enfoque de agencia individual en el que el Banco Central es el encargado de la protección al usuario



MOZAMBIQUE: Ambas dentro del Banco de Mozambique, unidades separadas con mandatos superpuestos



ARMENIA: Ambas dentro del Banco Central y reportan al mismo director. Dado sus recursos limitados, la CPMC utiliza la FSD para supervisión in-situ.



PORTUGAL: Ambas dentro del Banco de Portugal, están separadas y reportan a directores diferentes pero con el mismo estatus

Transparencia y Divulgación de Información

Ejemplos Internacionales: Costo Anual Total

Perú, Ley SBS 1765-2005, Art. 17:

Las empresas deberán informar al cliente la tasa de costo efectivo anual en las operaciones activas otorgadas bajo el sistema de cuotas. La tasa de costo efectivo es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo. Para este cálculo se incluirán todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido la empresa, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente.

La tasa de costo efectivo deberá expresarse en términos anuales utilizando para ello la fórmula señalada en el Anexo N°1 del Reglamento.

México, Reglamento de la Ley Federal de Protección al Consumidor, Art. 6:

En la celebración de operaciones a crédito, ... , antes de la contratación correspondiente, el proveedor deberá informar al consumidor el Costo Anual Total (CAT) aplicable a la operación, expresado en términos porcentuales anuales.

Para efectos de este artículo, el Costo Anual Total es el costo de financiamiento que para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos del crédito. El referido Costo Anual Total se calculará utilizando la metodología establecida por el Banco de México para el tipo de crédito de que se trate, vigente en la fecha del cálculo respectivo.”

Transparencia y Divulgación de Información

Costo Anual Total en Guatemala y En Nicaragua

Guatemala, Acuerdo Numero 6-2014, Art. 5: Para efectos de divulgación, la tasa efectiva anual equivalente, a que se refiere este acuerdo, se calculará utilizando las fórmulas en el acuerdo. Para este cálculo se deben incluir los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido la entidad, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, cuando corresponda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente.

Nicaragua, Regulación SIBOIF Capítulo VII, Regulación CONAMI Capítulo II:

Con el apoyo del Banco Mundial la SIBOIF elaboró una norma sobre la transparencia y protección al consumidor. Esta incluye el concepto de Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA). Después la SIBOIF y el CONAMI, con la coordinación del Banco, acordaron incluir un mismo formato de cálculo y concepto de TCEA aplicable a todas las entidades reguladas.

Transparencia y Divulgación de Información

Resumen de Marcos Internacionales*

Country	Is an EIR required?		Is there a prescribed formula? ³	Does the requirement prescribe the fees or costs to be included in the calculation?	Does the law or regulation require certain assumptions to be made in the calculation?	Are specific credit product in relation to which an EIR must be disclosed prescribed?	When does the EIR need to be provided?				Are any mandatory warnings required?
	By law or regulation?	By any other instrument (e.g. guidelines, code of conduct)?					In advertising?	In pre-contractual disclosure (e.g. a key fact statement / letter of offer)?	In the contract document?	On request?	
Australia	Yes	N/A	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes
Brazil	Yes	N/A	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes			Partially
EU	Yes	N/A	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes			Yes
Mexico	Yes	N/A	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No		Yes	Yes
Peru	Yes	N/A	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes			No
Singapore	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	N/A	Yes
United Kingdom	Yes	No	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	N/A	Yes

*El EIR es el equivalente del CAT en México y TCEA en Perú.

Fuente: Legislaciones y elaboración del Banco Mundial

Transparencia y Divulgación de Información

Ejemplos Internacionales: México – Hoja Resumen

(1) Nombre comercial del Producto: Tipo de Crédito:			
CAT (Costo Anual Total) (2)	TASA DE INTERES ANUAL (3)	MONTO O LINEA CREDITO (4)	MONTO TOTAL A PAGAR MINIMO A PAGAR (5)
Sin IVA Para fines informativos y de comparación			
PLAZO DEL CREDITO:(6)		(7) Fecha límite de pago: Fecha de corte:	
COMISIONES RELEVANTES (8)			
- Apertura: - Anualidad: - Prepago: - Pago tardío (mora):		- Reposición de tarjeta: - Reclamación improcedente: - Cobranza: Para otras comisiones consulte	
ADVERTENCIAS (9)			
SEGUROS (10)			
Seguro : _____ (opcional u obligatorio)		Aseguradora:	Cláusula:
ESTADO DE CUENTA(11) Enviar a: domicilio _____ Consulta: vía internet _____ Envío por correo electrónico			
Aclaraciones y reclamaciones: (12)			
Unidad Especializada de Atención a Usuarios:			
Domicilio			
Teléfono:	Correo electrónico:		
Página de Internet:			
Registro de Contratos de Adhesión Núm:(13)			
Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF): Teléfono: 01 800 999 8080 y 53400999. Página de Internet: www.condusef.gob.mx			

Hoja Resumen de operaciones de crédito:

1. Importancia del Costo Anual Total (CAT). Primer concepto que aparece.
2. Monto recibido y total a pagar.
3. Advertencias ya definidas en la normativa.
4. Atención de reclamos en la entidad.
5. Reclamos ante Terceros (CONDUSEF).

Transparencia y Divulgación de Información

Ejemplos Internacionales: Chile – Hoja Resumen

HOJA RESUMEN DE COTIZACIÓN O DE CONTRATO CRÉDITO DE CONSUMO

SELLO SERNAC (si aplica)
CAE: XX%

Nombre titular:	—
Fecha:	—
Plazo de vigencia cotización:	—

I. Producto Principal

Monto líquido del Crédito (pesos)	—
Plazo del Crédito (meses)	—
Valor de Cuota (pesos)	—
Costo Total del Crédito (pesos)	—
Carga Anual Equivalente (CAE)	XX%

II. Gastos o Cargos Propios del Crédito

Gastos o Cargos	
Impuestos	—
Gastos Notariales	—
Monto Bruto del Crédito	—
Garantías Asociadas	Si/No – ¿Tipo de garantía?

Gastos o Cargos por Productos o Servicios Voluntariamente Contratados

Valor: Cuota Referencia (pesos)	—
Seguros	
Costo mensual (pesos)	—
Costo Total (pesos)	—
Cobertura	—
Nombre proveedor del servicio asociado	XXX
Seguros	
Costo mensual (pesos)	—
Costo total (pesos)	—
Cobertura	—
Nombre proveedor del servicio asociado	XXX

III. Condiciones de Prepago

Carga Prepago (%)	—
Plazo de aviso para pago anticipado o prepago	—

IV. Costos por Atraso

Interés Moratorio (%)	—
Gastos de Cobranza (%)	—

Advertencia

El Crédito de Consumo de que da cuenta esta Hoja Resumen, requiere del Consumidor contratante, NN patrimonio o ingresos futuros suficientes para pagar su costo total, de \$xx, cuya cuota mensual es de \$xx, durante todo el periodo del crédito.

- 1 Si el proveedor cuenta con Sello SERNAC.
- 2 CAE, es un indicador que sirve para comparar los costos de un crédito:
 - a) Si son de un mismo monto y mismo plazo, me indica cuál es más barato.
 - b) Si son de un mismo monto pero a distinto plazo, indica el más barato en un año.
- 3 NOMBRE DEL TITULAR DEL CRÉDITO
FECHA del contrato o cotización.
PLAZO DE LA COTIZACIÓN (7 días hábiles).
- 4 MONTO LÍQUIDO DEL CRÉDITO: monto que efectivamente recibe el consumidor.
- 5 PLAZO DEL CRÉDITO: período establecido en el contrato para el pago total del crédito.
- 6 VALOR CUOTA: monto que se obliga a pagar un consumidor en forma periódica (mensual) Intereses + amortizaciones + gastos o cargos propios del crédito + cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.
- 7 COSTO TOTAL: monto total que debe pagar el consumidor (suma de todos los pagos periódicos).
- 8 GASTOS POR IMPUESTOS: necesarios para contratar un crédito.
- 9 GASTOS NOTARIALES: por la contratación del crédito.
- 10 MONTO BRUTO: Monto líquido del crédito + gastos o cargos propios del crédito + gastos o cargos por productos o servicios voluntariamente contratados.
- 11 GARANTÍA: prenda, hipoteca o aval, por ejemplo.
- 12 VALOR CUOTA REFERENCIAL: monto que se obliga a pagar un consumidor en forma periódica (mensual). Intereses + amortizaciones + gastos o cargos propios del crédito.
- 13 SEGUROS: Descripción seguros contratados, especificando su costo mensual, el costo total, su cobertura y el nombre del proveedor del seguro.
- 14 CARGO DE PREPAGO: comisión que asume el consumidor si paga en forma anticipada, todo o parte del crédito.
- 15 PLAZO DE AVISO PARA EL PAGO ANTICIPADO O PREPAGO: período que debe establecerse en el contrato para avisar al proveedor que se pagará un crédito.
- 16 INTERÉS MORATORIO: tasa de interés acordada para las deudas morosas.
- 17 GASTOS DE COBRANZA: monto del costo de cobrar extrajudicialmente una obligación no pagada en la fecha establecida en el contrato. \$300 15 días después del atraso.
- 18 ADVERTENCIA: se informa al consumidor cuál es el patrimonio o ingresos para cumplir debida y oportunamente con su obligación de pago del crédito contratado.

Transparencia y Divulgación de Información

Ejemplos Internacionales: Perú – Sitio web

Esta herramienta le permitirá identificar los precios de los principales productos financieros y elegirlos de manera informada.

Al 05/06/2014



1. Seleccione la Región

LIMA

2. Seleccione el Tipo de Operación

CREDITOS

3. Seleccione el Producto

PRESTAMO DE CONSUMO

4. Seleccione las Condiciones

PRESTAMO PERSONAL POR S/. 5 000 A 12 MESES

Consultar

Entidad	TCEA(*)	Cuota
SCOTIABANK PERU	27.63 %	474.98
BANCO FINANCIERO	28.22 %	474.66
BANCO DE COMERCIO	29.58 %	478.18
CMAC AREQUIPA	34.49 %	488.31
INTERBANK	34.79 %	488.00
BANCO CONTINENTAL	35.9 %	485.85
CITIBANK DEL PERU	35.94 %	492.01
BANBIF	36.15 %	490.25
CMAC TACNA	36.92 %	491.96
EDPYME CREDIVISION	37.11 %	492.31
CMAC SULLANA	45.25 %	507.11
CRAC PRYMERA	45.91 %	503.76
CMAC CUSCO S A	47.34 %	511.97
BANCO GNB	48.52 %	514.35
CMAC PIURA	50.42 %	517.40
FINANC. PROEMPRESA	51.38 %	519.99
CMAC HUANCAYO	51.65 %	519.83
CMCP LIMA	56.31 %	526.36
CMAC DEL SANTA	56.81 %	528.56

La TCEA es la tasa que incluye todos los costos de un crédito

Prácticas Comerciales

Ejemplos Internacionales: Portugal

Para préstamos hipotecarios o con garantía hipotecaria, la regulación en Portugal prevé una hoja de resumen extensa, con información estandarizada:

7.1. Seguro [inserir tipo de seguro]	
7.1.1. Identificação do segurador	[Inserir]
7.1.2. Identificação e designação comercial do produto	[Inserir]
7.1.3. Coberturas [mínimas exigidas]	[Inserir]
7.1.4. Outros requisitos mínimos exigidos	[Inserir]
7.1.5. Forma de atualização do contrato (do capital seguro)	[Inserir]
7.1.6. Periodicidade de pagamento do prémio	[Inserir]
7.1.7. Valor global do prémio de seguro (base anual)	[Total dos prémios de seguro a pagar anualmente pelo cliente] <i>Ver também os planos financeiros constantes da Parte II.</i>
7.1.8. Outros custos da contratação	[Inserir]
8. Reembolso antecipado	
8.1. Comissão aplicável pelo reembolso antecipado, parcial ou total, do empréstimo	[Indicar a comissão de reembolso aplicável ao empréstimo]
8.2. Isenções à cobrança da comissão	[Indicar as isenções previstas na legislação aplicável] [Indicar outras isenções, se existentes]
8.3. Condições para o exercício do direito ao reembolso parcial	[Descrição das condições estabelecidas na legislação aplicável para o exercício do direito ao reembolso parcial]
8.4. Condições para o exercício do direito ao reembolso total	[Descrição das condições estabelecidas na legislação aplicável para o exercício do direito ao reembolso total]

Prácticas Comerciales

Ejemplos Internacionales: Estados Unidos

El Acta de Recolección Equitativa de Deudas. EE.UU.A. (1977, última enmienda en 1996) establece Por Ej.:

- No mencionar a terceras personas que el consumidor tiene una deuda.
- No utilizar un medio de comunicación que pueda revelar el contenido a terceras personas (e.g., postal).
- No comunicarse con el deudor a horas inconvenientes, por ejemplo, entre 9 pm y 8 am.
- No utilizar o amenazar con utilizar violencia u otros medios criminales para dañar físicamente a la persona, la reputación o la propiedad de la persona.
- Evitar publicar una lista de consumidores que aparentemente se niegan a pagar sus deudas.
- Evitar hacerse representar falsamente o implicar que el recolector de deudas está autorizado o ligado a los Estados Unidos o a cualquier otro Estado.

Fair Debt Collection Practices Act

Background

The Fair Debt Collection Practices Act (FDCPA) (15 USC 1692 et seq.), which became effective in March 1978, was designed to eliminate abusive, deceptive, and unfair debt collection practices. It also protects reputable debt collectors from unfair competition and encourages consistent state action to protect consumers from abuses in debt collection.

- Debts, regularly, for other institutions to which it is related by common ownership or corporate control.
- Other debt collectors that are not covered by the FDCPA include:
 - Officers or employees of an institution who collect debts owed to the institution in the institution's name.
 - Legal-process servers.

Coverage

Debt That Is Covered

The FDCPA applies only to the collection of debt incurred by a consumer primarily for personal, family, or household purposes. It does not apply to the collection of corporate debt or debt owed for business or agricultural purposes.

Debt Collectors That Are Covered

The FDCPA defines a debt collector as any person who regularly collects, or attempts to collect, consumer debts for another person or institution or uses some name other than its own when collecting its own consumer debts. The definition includes, for example, an institution that regularly collects debts for an unrelated institution, such as an institution that, under a reciprocal service arrangement, solicits the help of another in collecting a delinquent debt from a customer who has moved.

Debt Collectors That Are Not Covered

An institution is not considered a debt collector under the FDCPA when it collects:

- Another institution's debts in business transactions.
- Its own debts under its own name.
- Debts it originated and then sold out continues to service (for example, mortgage and student loans).
- Debts that were not in default when they were obtained.
- Debts that were obtained as security for a commercial credit transaction (for example, accounts receivable financing).
- Debts incident to a bona fide fiduciary relationship or service arrangement (for example, a debt held by the institution's trust department or mortgage loan servicer for lease and insurance).

Communications in Connection with Debt Collection

Definition of Consumer

For communications with a consumer or third party in connection with the collection of a debt, the term consumer is defined to include the borrower's spouse, parent (if the borrower is a minor), guardian, executor, or administrator.

When, Where, and with Whom Communication Is Permitted

Communicating with Consumers

A debt collector may not communicate with a consumer at any unusual time (generally before 8:00 a.m. or after 8:00 p.m. in the consumer's time zone) or at any place that is inconvenient to the consumer, unless the consumer or a court of competent jurisdiction has given permission for such contacts. A debt collector may not contact the consumer at his or her place of employment if the collector has reason to believe the employer prohibits such communications.

If the debt collector knows that the consumer has retained an attorney to handle the debt and reasonably ascertains the attorney's name and address, all contacts must be with that attorney, unless the attorney is unresponsive or agrees to allow direct communication with the consumer.

Causing Communication with Consumers

When a consumer refuses, in writing, to pay a debt or requests that the debt collector cease further communication, the collector must cease all further communication, except to advise the consumer that:

- The collection effort is being stopped.

Resolución de Quejas

Ejemplos Internacionales de Arreglos Institucionales

Reino Unido: existe un Ombudsman que cubre todo el sistema financiero y emite decisiones vinculantes

Ombudsman establecido por ley

Ombudsman establecido por la industria

Mediación Financiera

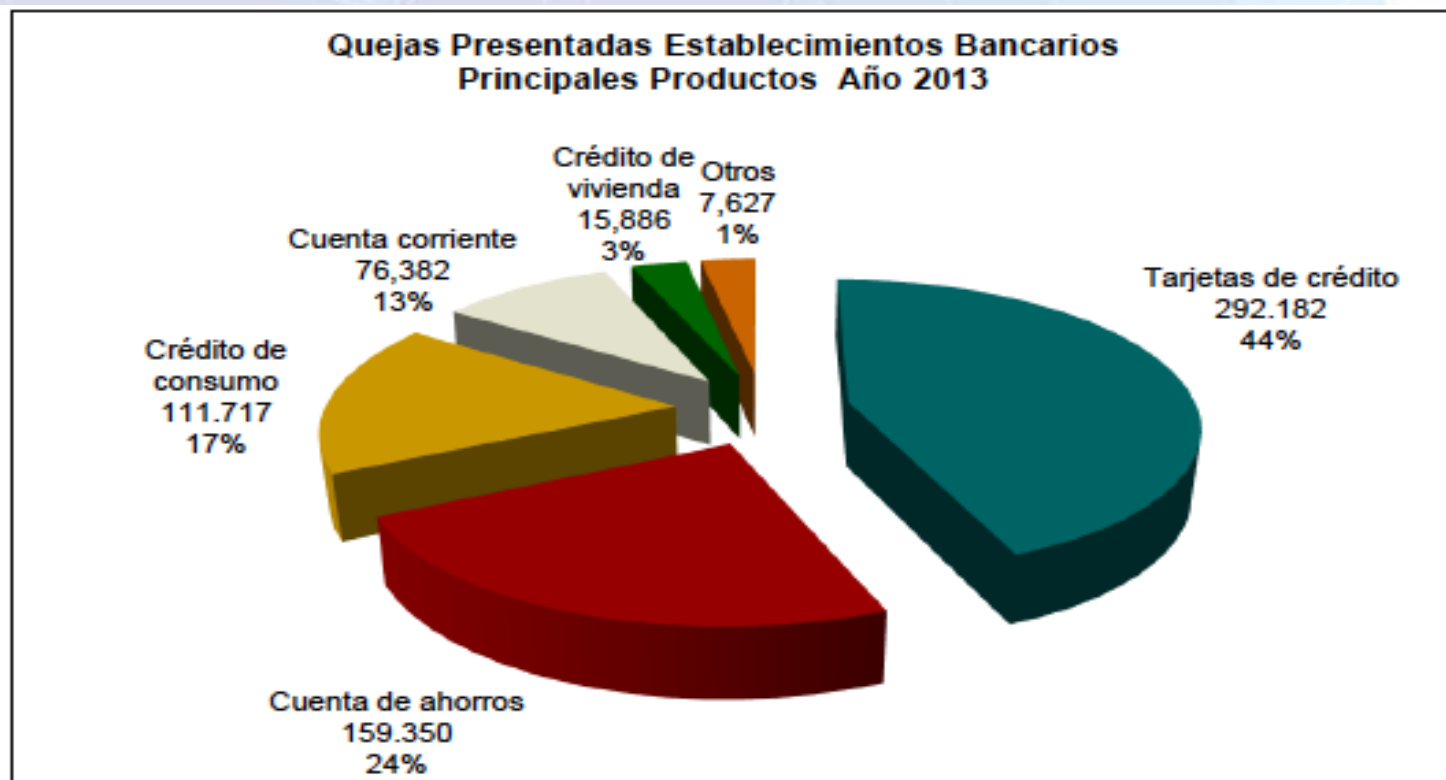
México: existe un sistema híbrido, donde los consumidores y las instituciones deben entrar en un proceso de conciliación; si no hay solución se puede empezar un proceso de arbitraje, el cual no es obligatorio.

Perú: existe la Defensoría del Cliente Financiero que emite decisiones vinculantes solo para los miembros de la asociación bancaria

Resolución de Quejas

Ejemplos Internacionales de Publicaciones de Datos: Colombia

La Superintendencia Financiera de Colombia emite cada semestre un análisis sectorial de quejas con información consolidada de quejas presentadas por los clientes al supervisor, entidades financieras, así como los Defensores del Consumidor Financiero:



Gráfica No.8

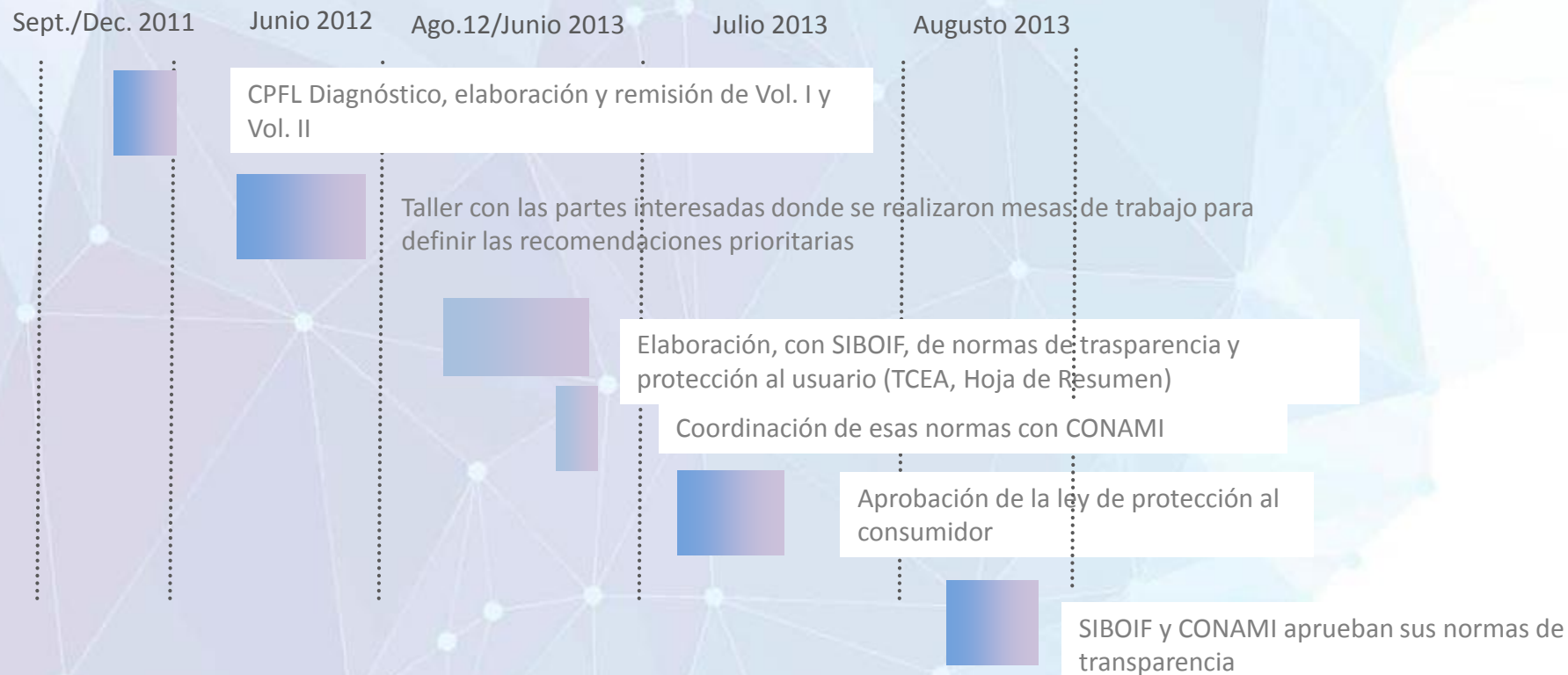
Educación Financiera

Ejemplos Internacionales: Brasil – Estrategia de educación financiera

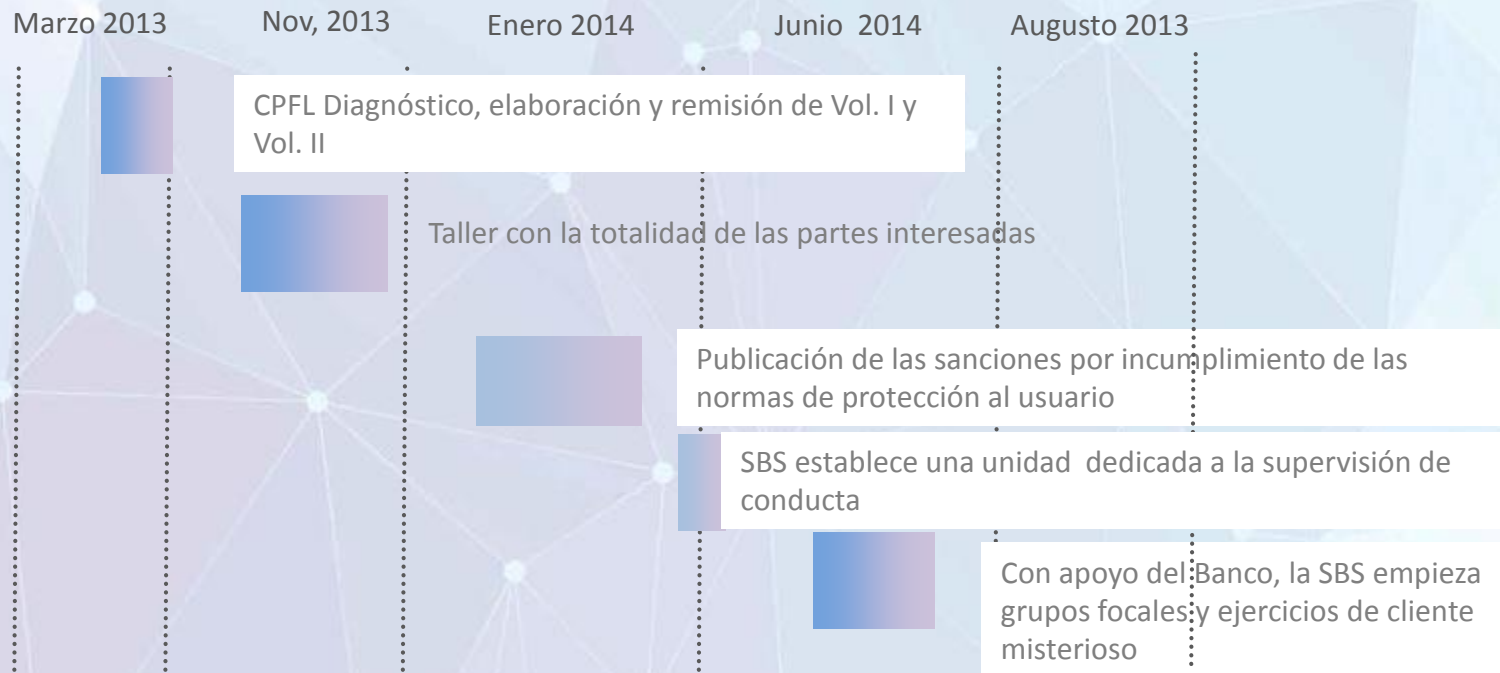
- Mesa de Trabajo creada para desarrollar una Estrategia Nacional de Educación Financiera bajo la coordinación de la Comisión Nacional de Valores (CVM)
- El equipo de trabajo incluyó miembros de:
 1. Banco Central
 2. Superintendencia de Pensiones
 3. Superintendencia de Seguros Privados
 4. Organismos del sector privado.
- La estrategia nacional incluye metas, objetivos prioritarios, herramientas educativas, fondeo, rol de los participantes, gobernanza, y cómo se integra al plan federal y las herramientas de M&E.
- Metas:
 1. Desarrollar capacidades de finanzas personales.
 2. Ayudar a los ciudadanos a tomar decisiones informadas.
 3. Mejorar el bienestar financiero.



El Apoyo del Banco Mundial en Nicaragua



El Apoyo del Banco Mundial en Perú





SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

Trabajamos para promover la estabilidad y confianza en el sistema financiero supervisado

Gracias!

www.worldbank.org/financialinclusion
<http://responsiblefinance.worldbank.org/>

ccerruti@worldbank.org

9ª. Av. 22-00 Zona 1, Guatemala, C. A.

PBX: (502) 2429-5000 • Consultas: 1570 • info@sib.gob.gt • www.sib.gob.gt

Síguenos

