



# PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO MARCO POLÍTICO INTERNACIONAL Y DESARROLLOS

23 de julio 2021

Sr. Miles Larbey, Jefe de Protección al  
Consumidor Financiero



# MARCO DE POLÍTICA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO



# Protección al Consumidor Financiero

- **El Grupo de Trabajo del G20/OCDE sobre Protección del Consumidor Financiero** lidera el desarrollo de la política de protección del consumidor financiero, incluye a todos los países del G20 y de la OCDE y a organizaciones internacionales
- Los Principios de **Alto Nivel del G20/OCDE** sobre la Protección del Consumidor Financiero fueron aprobados por el G20 y la OCDE en 2011/12 e incluidos en el Compendio de Normas del FSB
- La OCDE también apoya a FinCoNet, que se centra principalmente en el crédito y la banca retail



## G20 HIGH-LEVEL PRINCIPLES ON FINANCIAL CONSUMER PROTECTION

October 2011

The high-level principles were developed as a response to the G20 Finance Ministers and Central Bank Governors call in February 2011 for the OECD, the FSB and other relevant international organisations to develop common principles on consumer protection in the field of financial services by their 14-15 October meeting.

They were developed by the Task Force on Financial Consumer Protection of the OECD Committee on Financial Markets (CMF), in close co-operation with the FSB and its Consultative Group, other international organisations and standard setter bodies and consumer and industry associations. The Task Force is open to all G20 and FSB members. It held several rounds of consultations, including a public one, on different versions of the draft principles. A final version of the draft principles was discussed and endorsed by the Task Force on 14 September and transmitted to the CMF and the FSB.

The Final High-level Principles on Financial Consumer Protection were endorsed by the G20 Finance Ministers and Central Bank Governors at their meeting on 14-15 October 2011.

For further information please contact Mr. André Labout, Head of the Financial Affairs Division, OECD (Tel: +33 1 45 24 91 27; Fax: +33 1 44 20 61 36; E-mail: andre.labout@oecd.org) or Mr. Michael Chapman, Senior Policy Expert, Financial Affairs Division, OECD (Tel: +33 1 45 24 79 43; Fax: +33 1 44 20 61 36; E-mail: michael.chapman@oecd.org)

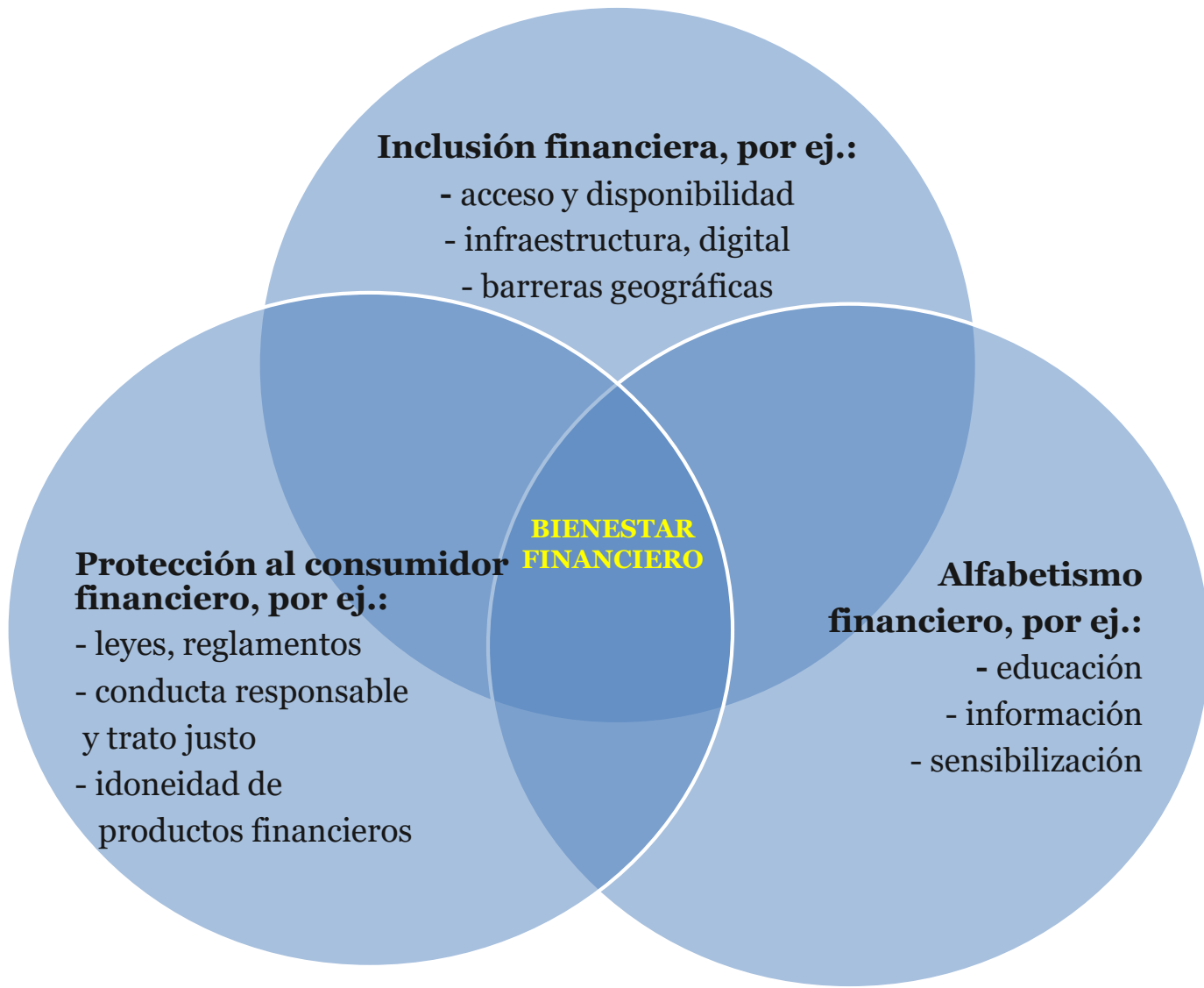


Organisation for Economic Co-operation and Development,  
2 rue André-Pascal, 75775 Paris cedex 16, France  
[www.oecd.org](http://www.oecd.org)



# La protección del consumidor financiero contribuye al bienestar financiero de los consumidores

---





## Grupo de Trabajo sobre Protección al Consumidor Financiero (PCF)

---

Establecido para llevar a cabo el trabajo de política de protección al consumidor financiero a nombre del G20 y la OCDE, el mandato del Grupo de Trabajo es:

- llevar a cabo y contribuir al trabajo sobre la protección al consumidor financiero del G20 y la OCDE;
- supervisar la aplicación y el mantenimiento de los Principios PCF y otras normas y buenas prácticas relevantes;
- estudiar la evolución de los sistemas y técnicas de protección al consumidor financiero;
- contribuir al análisis y las recomendaciones políticas relacionadas;
- desarrollar la capacidad y la asistencia técnica; y
- coordinar y consultar con otras partes interesadas.



# Principios G20/OECD de Protección al Consumidor Financiero

---

1. Marco legal, regulatorio y de supervisión	6. Conducta de negocios responsable de los proveedores de servicios financieros y agentes autorizados
2. Rol, facultades y capacidades de los organismos fiscalizadores	7. Protección de los activos de los consumidores contra fraude y mal uso
3. Tratamiento equitativo y justo de los consumidores	8. Protección de datos del consumidor y privacidad
4. Divulgación y transparencia	9. Manejo de reclamos y reparación
5. Educación financiera y sensibilización	10. Competición



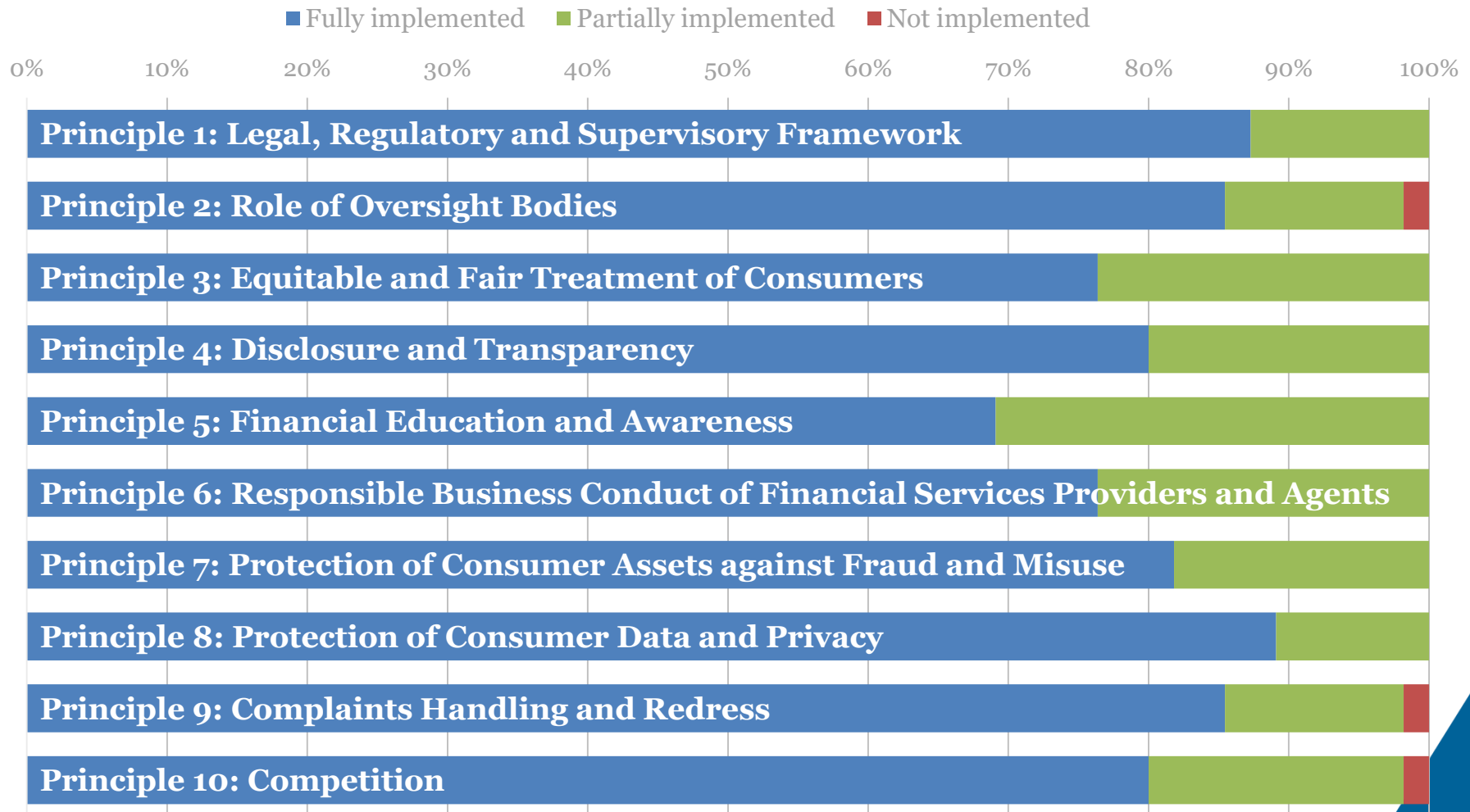
## Revisión estratégica de los Principios PCF 2021-22

---

- **Objetivos:**
  - Evaluar la implementación de los Principios
  - Evaluar la importancia y la vigencia de los Principios
  - Identificar la evolución de las políticas que puedan justificar la revisión de los Principios para garantizar que estén totalmente actualizados y orientados al futuro, incluyendo las lecciones de la pandemia COVID-19
- **Resultados:**
  - Informe sobre la implementación de los Principios
  - Conjunto actualizado de Principios para su aprobación por el Consejo de la OCDE y los líderes del G20 (Presidencia indonesia) en 2022
- **Proceso:**
  - cuestionario de las jurisdicciones del Grupo de Trabajo y de otros países interesados: 55 respuestas recibidas
  - aportes de los consumidores de las partes interesadas y las empresas, revisión de la literatura, investigación y seminarios



# Principios PCF : estado de implementación







# Principios PCF: importancia & relevancia

- Principle should be retained, no changes specified
- Principle should be retained, with some amendments suggested
- Principle should be discontinued





## Principios PCF: nuevas áreas de política y enfoques bajo consideración

---

- Impacto de la digitalización y los avances tecnológicos en los consumidores financieros
- Gobernanza y supervisión de los productos financieros para apoyar la idoneidad
- Poderes de regulación o supervisión para intervenir en productos financieros específicos que presenten riesgos significativos para los consumidores
- Acceso a los productos y servicios financieros (inclusión financiera)
- Mayor protección o medidas relacionadas con los consumidores que sufren vulnerabilidad o dificultades financieras
- Facilitar la innovación en términos de nuevos productos o servicios financieros
- Conocimiento del comportamiento de los consumidores
- Promover los buenos resultados de la regulación para los consumidores
- Riesgos para los consumidores relacionados con la finanza sostenible



# DIGITALIZACIÓN



## Digitalización - desarrollos

---

- Nuevos beneficios y riesgos para los consumidores
- Innovaciones impulsadas por la digitalización:
  - Banca móvil y online
  - Nuevos participantes y aplicaciones
  - Pagos/carteras digitales y móviles
  - Evaluación de riesgos o toma de decisiones automatizada, por ejemplo, evaluaciones de la solvencia crediticia, decisiones sobre el riesgo de los seguros
  - Asesoramiento robotizado
  - Criptomonedas
- Procesamiento y análisis de datos
- Inteligencia artificial y aprendizaje automático
- Nuevos tipos de fraudes y estafas financieras





## Guía de políticas sobre los PCF y la digitalización

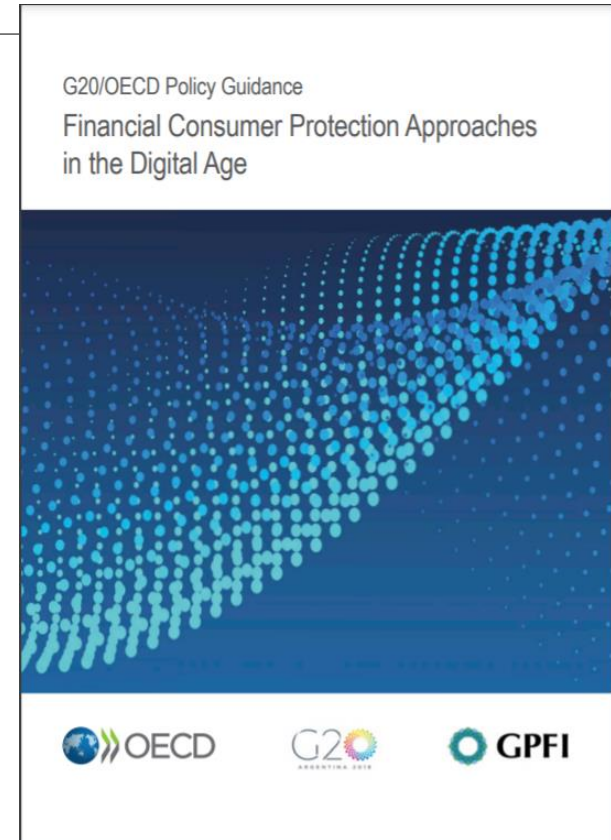
- Garantizar que los recursos, herramientas y métodos de regulación y supervisión se adapten al entorno digital
- Uso de la tecnología para ayudar a la supervisión del mercado (SupTech)
- Garantizar un conocimiento adecuado del mercado para comprender los nuevos productos y servicios digitales e identificar las tendencias.
- Garantizar la capacidad de hacer frente a la innovación tecnológica al tiempo que se mantiene la protección adecuada de los consumidores, por ejemplo, a través de espacios aislados de regulación (sandboxes), centros de innovación, orientación reguladora específica o apoyo a los nuevos participantes, etc.





## Orientación política sobre protección al consumidor financiero (PCF) y digitalización

- Asegurar que los requisitos de divulgación y transparencia sean adecuados para el suministro de información a través de todos los canales relevantes para los servicios financieros digitales.
- La comunicación con los consumidores debe ser clara y fácil de entender, independientemente del canal de comunicación.
- Incorporar una comprensión de la toma de decisiones del consumidor y el impacto de los sesgos de comportamiento para garantizar un enfoque centrado en el cliente.
- Probar los enfoques de divulgación digital para garantizar su efectividad y reconocer que puede haber consumidores, en la audiencia objetivo del producto o servicio, que no tienen conocimientos digitales.





## Orientación sobre políticas: protección de los activos, los datos y la privacidad de los consumidores

- Compartir información y comprender las tendencias emergentes relacionadas con los nuevos tipos de estafas y fraudes financieros digitales
- Considerar el establecimiento de canales de información dedicados a los consumidores financieros y así sensibilizar al público
- Asegurar que los proveedores de servicios financieros estén obligados a evaluar continuamente el riesgo de seguridad digital para los servicios que brindan, adoptar las medidas de seguridad adecuadas para reducir los riesgos





## Orientación sobre políticas: protección de los activos, los datos y la privacidad de los consumidores

- Cooperar y compartir información con las autoridades de protección de datos.
- Asegurar que las solicitudes de consentimiento para recopilar, almacenar y utilizar datos personales, en relación con un producto o servicio financiero, sean claras y comprensibles
- Utilizar los datos solo para fines legítimos y de una manera que sirva a los intereses de los clientes
- Supervisar el uso de los datos de los consumidores financieros para desarrollar ofertas de servicios y productos financieros personalizados
- Considerar integrar la protección de datos personales en el diseño de un producto o sistema financiero desde el principio







COVID-19



# Impacto de COVID-19 en los consumidores financieros





# Nota de orientación OCDE sobre medidas de PCF en respuesta a la crisis para apoyar a los responsables políticos

- Flexibilidad con los reembolsos de préstamos
- Suspensión de las actividades de cobranza de deudas
- Acceso de emergencia a fondos
- Banca y pagos: considerar las necesidades y limitaciones de acceso
- Uso de pagos digitales, aumento del umbral sin contacto
- Seguros: comunicación clara con respecto a las exclusiones
- Seguros: manejo justo de reclamaciones
- Advertencias contra estafas e información al consumidor

**OECD**  
**Financial consumer protection responses to COVID-19**  
Support for financial consumers  
24 March 2020

The COVID-19 emergency will affect the lives of many people around the globe. There are a number of ways that policy makers, public authorities and financial services providers can safeguard the interest of financial consumers who may be experiencing financial difficulties and help them to manage their personal finances. These options are not recommendations but can assist policy makers in their consideration of appropriate measures to help financial consumers, depending on the contexts and circumstances of individual jurisdictions, during this difficult period. These suggestions are consistent with the G20/OECD High Level Principles on Financial Consumer Protection that set out the foundations for a comprehensive financial consumer protection framework.

**FLEXIBILITY ON LOAN REPAYMENTS:** financial consumers facing financial hardship as result of COVID-19 could be offered flexibility relating to their loan obligations, including options such as deferral of repayments (e.g. mortgage payment holidays), extension of loan terms and/or waiving of fees and charges, together with clear information about the implications of such options for the loan overall.

**SUSPENSION OR DEFERRAL OF DEBT COLLECTION ACTIVITIES:** policy makers and public authorities could work with banks and other lenders to consider suspending or deferring debt collection activities, including repossession and foreclosure procedures, in relation to financial consumers facing financial difficulties as a result of COVID-19.

**EMERGENCY ACCESS TO FUNDS:** policy makers and public authorities could work with banks, fund managers and other financial services providers to consider granting emergency access to funds held in term deposits and other savings and investments products for financial consumers experiencing financial difficulties as a result of COVID-19. Where relevant, this could include emergency access to funds held in retirement savings funds, taking account of the longer term implications of doing so.

**ACCESS TO BANKING SERVICES:** policy makers and public authorities could work with banks to ensure continued access to banking services using a range of options (including where available branches, telephone, internet and mobile banking), taking account of the access needs and limitations of some financial consumers.

**INSURANCE POLICY EXCLUSIONS:** policy makers and public authorities could work with insurance companies to ensure that



## Cuestionario 2020 sobre medidas de PCF con respecto a COVID-19

---

- La mayoría de las jurisdicciones que respondieron implementaron medidas para proteger a los consumidores financieros en el contexto de la pandemia de COVID-19
- El gobierno, las autoridades públicas y la industria tienen un papel que desempeñar en la respuesta a la crisis, a menudo trabajando juntos
- En muchas jurisdicciones se han implementado moratorias crediticias (aplazamientos de préstamos) para brindar alivio a corto plazo a los prestatarios
- Mayor incidencia de estafas y fraudes financieros dirigidos a los consumidores: la acción eficaz en esta área puede ser un desafío
- Aumento significativo de las transacciones digitales, por ejemplo: pagos, banca, etc. - aceleración de la tendencia existente
- Seguros: enfoque en prácticas justas de manejo de reclamos, algunas preocupaciones sobre el potencial de infraseguro
- Los esfuerzos de información al consumidor y educación financiera han sido importantes para ayudar a los consumidores a administrar sus finanzas durante la crisis y apoyar la resiliencia financiera



## Cuestionario e informe de seguimiento 2021

---

- Cuestionario de seguimiento distribuido de abril a mayo de 2021 para buscar información sobre:
  - Impacto de COVID-19 en los consumidores financieros
  - Enfoques efectivos para proteger a los consumidores financieros y promover la inclusión financiera
  - Implicaciones a largo plazo / lecciones aprendidas
- Proyecto que se lleva a cabo en colaboración con la Alianza Global para la Inclusión Financiera del G20
- 118 respuestas completas, que representan a 145 organizaciones
- Informe en desarrollo, será un entregable para la Presidencia italiana del G20



FINCONET



- Una red internacional de supervisores de conducta del mercado, con el mandato de proteger a los consumidores e inversores
- Una organización basada en miembros
- Desarrolla y promueve enfoques efectivos y mejores prácticas para supervisores de conducta de mercado
- Los miembros comparten experiencias y aprenden unos de otros
- La OCDE apoya a FinCoNet como Secretaría



- Evaluaciones de solvencia: enfoques de supervisión
- Publicidad financiera
- Desafíos de supervisión relacionados con el aumento de transacciones digitales
- Herramientas SupTech: evolución de los enfoques de supervisión a la luz de COVID-19
- Gobernanza y cultura de productos financieros
- Prácticas de venta de productos bancarios y crediticios





## Únete a FinCoNet

---

- *Miembros* son autoridades públicas con un mandato de supervisión de la conducta del mercado financiero y la protección del consumidor financiero. Los miembros incluyen autoridades nacionales y regionales, incluidas autoridades de supervisión, autoridades reguladoras, bancos centrales.
- *Asociados*: autoridades públicas considerando el establecimiento de regímenes de supervisión.
- Para más información, visita [www.finconet.org](http://www.finconet.org) o contacta a la Secretaría para un formulario de solicitud: [sally.day-hanotiaux@oecd.org](mailto:sally.day-hanotiaux@oecd.org)



SI TIENE ALGUNA PREGUNTA O DESEA OBTENER  
MÁS INFORMACIÓN, COMUNÍQUESE CON

[MILES.LARBHEY@OECD.ORG](mailto:MILES.LARBHEY@OECD.ORG)

○

[LAURA.DUNBABIN@OECD.ORG](mailto:LAURA.DUNBABIN@OECD.ORG)