

“Aspectos Legales de las reglamentaciones sobre derechos del consumidor financiero vs. el costo y eficiencia de los servicios”

Maria Luisa Peña

CHILE

Comisión de Economía del Senado de Chile aprueba Sernac Financiero



El proyecto pasa ahora a la Comisión de Hacienda del Senado de Chile y tiene por objetivo fortalecer aún más las facultades que este organismo tendrá para la defensa de los consumidores. La comisión de Economía del

Senado aprobó las nuevas indicaciones al proyecto de ley que crea el Sernac Financiero, que tiene por objetivo fortalecer aún más las facultades que este organismo tendrá para la defensa de los consumidores.

http://www.ebanking.cl/noticias/comision-de-economia-del-senado-aprueba-sernac-financiero-007759#high_3

MEXICO

La ley beneficiará a los consumidores de productos y servicios que han permanecido en la indefensión en el país **CIUDAD DE MÉXICO (29/ABR/2011)**.- La Ley de Acciones Colectivas para la Protección de los Derechos de los Consumidores resulta benéfica, pero México requiere de una cultura que se imparta desde el nivel básico, para reclamar sus derechos y hacer cumplir las leyes; de lo contrario, la medida legal no funciona. Así lo señaló Jorge Smeke Zwaiman, director del Departamento de Estudios Empresariales de la Universidad Iberoamericana, quien señaló que esta ley va en el sentido correcto, ya que beneficiará a los consumidores de productos y servicios que han permanecido en la indefensión en el país. Para que la ley se cumpla, es necesario que los ciudadanos mexicanos tomen conciencia sobre sus derechos y exijan que les den lo justo por lo que pagan, porque sin la concientización la medida no va a funcionar.

<http://www.informador.com.mx/economia/2011/288867/6/ley-de-proteccion-a-consumidores-requiere-cultura-de-reclamo.htm>



COLOMBIA

Consumidores financieros más protegidos

Martes, 06 de Septiembre de 2011 17:20

Se acabaron los contratos ilegibles

A partir de hoy, las entidades bancarias deberán eliminar por completo de sus contratos las cláusulas y prácticas abusivas, además de disponer que la información suministrada a los consumidores sea clara y concisa. Lo anterior de acuerdo con las dos circulares externas (038 y 039 de 2011) que expidió la Superfinanciera con el objetivo de brindar mayor protección a los consumidores de productos financieros.



<http://www.mercadodedinero.com.co/Consumo/consumidores-financieros-mas-protegidos.html>

ESTADOS UNIDOS

AOL Noticias Published:

29/7/11 a las 3:00PM

Desde el año pasado se creó una nueva entidad que busca defender los derechos del consumidor financiero. El Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), algo así como la Oficina de Protección del Consumidor Financiero, se creó el año pasado con la aprobación de la reforma financiera que surgió de la crisis financiera de 2008. Esta nueva entidad será como la Policía que defenderá los derechos de los consumidores de los posibles abusos de las entidades financieras.

Según la nueva CFPB, su misión será que los consumidores entiendan mejor la letra pequeña de los productos financieros y que puedan escoger mejor los productos disponibles como tarjetas de crédito, hipotecas y demás productos financieros.

En el pasado no existía una entidad dedicada al consumidor financiero y esta surgió porque se cree que la crisis financiera que acaba de pasar se generó en parte por la falta de claridad de los consumidores respecto a los productos financieros que estaban utilizando como las hipotecas que terminaron en embargos o foreclosures.

<http://noticias.aollatino.com/2011/07/29/defensor-consumidor-financiero/>



¿Por que la protección al consumidor financiero?

- Garantía de solidez y estabilidad del sistema financiero.
- Inclusión Financiera.

Garantía de solidez y estabilidad

- La intervención estatal en el sector financiero se justifica por la presencia de fallas en el mercado financiero.
- Se han identificado 3 fallas que deben estar presentes en los mercados para que el Estado intervenga.
 - ✓ Monopolio.
 - ✓ Externalidades.
 - ✓ Asimetría de la información.

Asimetría de la información

- Se presenta siempre que uno de los agentes tiene más información que el otro, o cuando la información es muy técnica pues la parte menos experta no tiene la misma comprensión que la experta.
- La información debe estar disponible (sin monopolio) y debe ser accesible a un justo precio.
- Si la información no existe, no está disponible o es muy costosa, se presenta una asimetría que exige la intervención estatal.

Inclusión Financiera

- Las áreas en las que los Estados han incursionado en materia de bancarización, con mayor frecuencia son:
 - ✓ Protección al consumidor.
 - ✓ Educación financiera.
 - ✓ Regulación de microfinanzas.
 - ✓ Promoción del ahorro.
 - ✓ Financiamiento de las Pyme.
 - ✓ Financiamiento del sector rural.

- De acuerdo con el Informe “Financial Acces 2010” de CGAP, el 65% de 142 países adelantaron durante el 2010 reformas en cuanto a protección al consumidor financiero.
- Esta tendencia se observa tanto en países de ingresos altos (como producto de la crisis financiera) como en países de ingresos bajos.
- El tema en el que han enfatizado la protección es el de la divulgación de la información por parte del sector financiero.

Beneficios de la protección al consumidor financiero

- Mejora la eficiencia del mercado.



- Incrementa la transparencia.

- Eleva la competencia.

- Reduce las asimetrías de la información.

Evolución de la protección al consumidor financiero

- Protección al “deudor”:
 - ✓ Limites a la tasa de interés.
 - ✓ Prohibición de la usura.
 - ✓ Condonación de deudas.
 - ✓ Moratorias / limpiezas de historial crediticio.
- Empoderar a los clientes y usuarios del sector financiero:
 - ✓ Información.
 - ✓ Educación.
 - ✓ Defensa de sus derechos.

Pilares de la protección al consumidor financiero

- Trato justo.
- Divulgación de información.
- Solución de controversias.

Trato justo

- Protección contra prácticas injustas o engañosas por parte de los proveedores de servicios financieros.
- Regulaciones comunes:
 - ✓ Limitaciones y prohibiciones en cuanto a la publicidad.
 - ✓ Prohibición de cláusulas abusivas.
 - ✓ Prácticas abusivas de cobranza.
 - ✓ Ventas agresivas.

Revelación de información

- Dos tipos de deberes de revelación:
 - ✓ Al iniciar la relación contractual.
 - ✓ Durante la ejecución de la misma (periódicamente).
- Se debe informar al cliente al menos acerca de:
 - ✓ Tarifas.
 - ✓ Términos y condiciones del producto / servicio.
 - ✓ Estado de cuenta.

Solución de Controversias

- Los mecanismos más comunes son:
 - ✓ Las propias instituciones financieras.
 - ✓ Los Centros de Mediación (especialmente en Asia).
 - ✓ Los Ombudsman o Defensores del Consumidor, que pueden ser:
 - i. Generales o especializados.
 - ii. Estatales, de la misma entidad o combinación.

Causas más Comunes de Quejas o Reclamos

- Tasas de interés y comisiones excesivas.
- Reclamos específicos acerca de tarjetas de crédito, hipotecas y cajeros automáticos.

Fuente: Financial Acces 2010, CGAP

Tarifas y Protección al Consumidor Financiero

Tendencias



¿Existe Libre Competencia?

- La determinación de las tarifas y comisiones es imperfecta.
- Las tarifas son usualmente determinadas:
 - ✓ Por comparación de competidores (acuerdo tácito).
 - ✓ Analizando su propia cadena de costos.
 - ✓ Forma de desestímulo en el uso de determinados canales.

El péndulo se mueve entre:

- Regulaciones que fijan las tarifas y los servicios que deben ser gratuitos para todos los consumidores.
- Regulaciones que establecen criterios de obligatorio cumplimiento en cuanto a los servicios por los que se puede o no cobrar.
- Regulaciones que permiten la libre fijación de precios sujeto a estrictos requerimientos de divulgación de la información y trato justo.

ECUADOR

- Intervención directa del Estado en:
 - ✓ Los servicios financieros y
 - ✓ Las tarifas
- Se diferencia entre:
 - ✓ Servicios gratuitos:

No dan lugar a cobro de tarifa o porque por su naturaleza son gratuitos o porque la institución financiera ya recibe una remuneración derivada del “margen de intermediación” o “spread”. Son las llamadas “Transacciones Básicas”.

Ejemplo: Apertura de cuentas, consulta de cuentas, retiros de dinero por ventanilla

y cajeros automáticos, transacciones fallidas en cajeros automáticos.

- Servicios Financieros sujetos a tarifa máxima: Servicios financieros que no aplican transacciones básicas.
- Servicios Financieros Tarifados Diferenciados: Servicios financieros que no son de uso generalizado ni estandarizado.
 - ✓ Solamente se pueden cobrar gastos que correspondan a servicios prestados por terceros, acordados en forma previa y debidamente sustentada.

CHILE

- Norma general de protección al consumidor, aplicable al sector financiero.
- Norma especial para intereses y comisiones de servicios bancarios.
- Regla general: Libertad de fijación de las tarifas.
- Excepciones:
 - ✓ Intereses.
 - ✓ Gastos de cobranza extrajudicial.
 - ✓ Costas procesales fijadas por un tribunal contra un deudor.

- Total transparencia:
 - ✓ El cliente debe conocer todos los costos y gastos y debe aceptar cualquier incremento en los mismos.
 - ✓ El cliente debe ser informado sobre si determinados productos están asociados al producto principal para que pueda aceptarlo o no expresamente. Ej: Línea de crédito asociada a una cuenta corriente.
- Como regla general, los servicios de la esencia del producto solo pueden remunerarse por medio de la comisión anual de administración. Ejemplo: Transferencia de una cuenta corriente.

- Criterios para determinación de comisiones bancarias:

- ✓ Si la operación es activa → intereses a favor del banco.
- ✓ Si la operación es pasiva → intereses contra el banco.
- ✓ Si la operación es neutra → comisiones.
- ✓ Excepcionalmente hay operaciones que combinan el pago de intereses con el pago de comisiones.
Ej: Apertura de una línea de crédito.
- ✓ Las gestiones bancarias derivadas directamente de una operación bancaria previamente celebrada no puede cobrar una comisión adicional.
Ej: Comisión de administración de un crédito vencido.

BRASIL

- El cobro de los servicios es reglamentado por el Banco Central de Brasil.
- Se prohíbe el cobro de honorarios a individuos por la prestación de servicios bancarios considerados como esenciales, así como los relacionados con:
 - ✓ Depósitos a la vista:
 - i. Tarjeta débito.
 - ii. 10 Cheques al mes.
 - iii. 4 retiros en efectivo por caja o por terminal.
 - iv. 2 extractos al mes.
 - v. Consultas por internet.
 - vi. 2 transferencias de fondos entre cuentas del mismo titular.

- ✓ Cuentas de Ahorro:
 - i. 2 retiros al mes por cajero o terminal.
 - ii. 2 transferencias a una cuenta del mismo titular.
 - iii. Consulta por internet.
- La Asociación Brasileña de Bancos (Febraban) publica las tarifas en el sistema STAR o Sistema de Divulgación de Tarifas de Servicios Financieros.

¿Cuál sistema es mejor?

Mercado

Consumidor

Acceso



Equilibrio



¿Cuál es el mejor sistema?

- Cada país adopta su propio sistema de protección al consumidor financiero.
- Depende de:
 - ✓ Sistemas político y económico.
 - ✓ Mayor o menor énfasis en inclusión financiera.
 - ✓ Coexistencia de varias fallas del mercado que exijan una mayor intervención estatal.

GRACIAS