



CONSUMER EMPOWERMENT
AND MARKET CONDUCT
(CEMC) WORKING GROUP



DIGITAL FINANCIAL SERVICES
(DFS) WORKING GROUP

MODELO DE POLÍTICAS SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES



CONTENTS

RESUMEN EJECUTIVO	3
ANTECEDENTES Y CONTEXTO	9
MODELO DE POLÍTICAS SOBRE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES (PC PARA SFD)	10
1. Guía sobre el entorno regulatorio y de políticas	11
2. Guía sobre desarrollo de productos y prestación de servicios	17
3. Guía sobre concienciación del consumidor, quejas y reparación	25
4. Guía para el marco de supervisión y exigencia de cumplimiento	30
5. Guía para temas transversales	33
ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS	36
ANEXO 1. PRINCIPALES INICIATIVAS MUNDIALES QUE DEFINEN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES (PC PARA SFD)	36
ANEXO 2. CONCEPTOS Y DEFINICIONES CLAVE	38
ANEXO 3. PUBLICACIONES DE REFERENCIA	39

ACKNOWLEDGMENTS

This Policy Model is a product of the Digital Financial Services Working Group and the Consumer Empowerment and Market Conduct Working Group

We would like to thank AFI member institutions, partners and donors for generously contributing to development of this publication.

RESUMEN EJECUTIVO

Durante la última década, los Servicios Financieros Digitales (SFD) han experimentado un crecimiento acelerado, lo que ha contribuido a la expansión de la inclusión financiera.

Esta evolución ha traído consigo algunos inconvenientes, en especial riesgos relacionados con la Protección al consumidor (PC). A pesar de que la mayoría de los reguladores han establecido regulaciones sobre protección al consumidor para el mercado financiero en general, las particularidades específicas de los SFD requieren que se realicen reformas o adaptaciones pertinentes a las regulaciones existentes, con el propósito

de tomar en cuenta el papel cada vez más importante de los SFD en los mercados.

En este sentido, el Grupo de Trabajo de Servicios Financieros Digitales (Digital Financial Services Working Group, DFSWG) y el Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y de Conducta de Mercado (Consumer Empowerment and Market Conduct Working Group, CEMCWG) codificaron una guía de políticas clave a partir de las publicaciones (productos de conocimiento) de AFI que fueron desarrollados a lo largo de una década, guía que junto con las mejores prácticas dentro de la red de AFI se plasmó en un nuevo modelo de políticas que llamaron en inglés “Consumer Protection for DFS (CP4DFS)” y que en español se denomina como modelo de políticas sobre Protección al Consumidor para Servicios Financieros Digitales (PC para SFD).

Como parte del proceso, se hizo referencia también a los lineamientos de políticas de otros actores relevantes.

Por lo tanto, este modelo de políticas (MP) ha sido desarrollado sobre

CINCO PILARES GUÍA, a saber:

1

ENTORNO
REGULATORIO
Y DE POLÍTICAS



Ver página 4

2

DESARROLLO
DE PRODUCTOS Y
PRESTACIÓN DE
SERVICIOS



Ver página 5

3

CONCIENTIZACIÓN
DEL CONSUMIDOR,
QUEJAS Y
RESARCIMIENTO



Ver página 6

4

SUPERVISIÓN Y
EXIGENCIA DE
CUMPLIMIENTO



Ver página 7

5

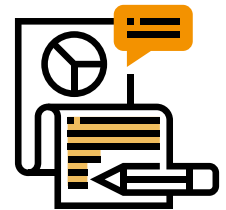
TEMAS
TRANSVERSALES



Ver página 8

Cada pilar guía tiene sus correspondientes principios rectores y recomendaciones de políticas clave, tal como se resume en las páginas siguientes. Estos se refuerzan aún más con una justificación introductoria, las mejores prácticas comprobadas y los conocimientos adquiridos de la industria financiera dentro de la red AFI (en recuadros de texto).

ÁREAS DE GUÍA DEL MARCO DEL MODELO DE POLÍTICAS (MP) CON SUS PRINCIPALES PRINCIPIOS RECTORES Y RECOMENDACIONES CLAVE.



1. GUÍA SOBRE EL ENTORNO REGULATORIO Y DE POLÍTICAS

1.1.

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

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Llevar a cabo un análisis diagnóstico sobre PC para SFD.
- > Llevar a cabo un diseño de políticas que responda a la PC.
- > Diseñar disposiciones en materia de SFD que sean impulsadas por enfoques basados en evidencia y basados en riesgos.
- > Incorporar disposiciones sobre SFD en las políticas de PC existentes.
- > Sintetizar y armonizar los mandatos legales y las disposiciones regulatorias específicas respecto a SFD dentro de un compendio/marco regulatorio sobre PC para SFD.

1.2.

Un marco claro y armónico de gobernanza

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Facilitar la existencia de una unidad interinstitucional de PC para SFD.
- > Facilitar la inclusión de PC para SFD en la agenda de en la agenda de la junta de gobierno del sector financiero o en el consejo nacional de sistemas de pago.
- > Definir y armonizar las estrategias especializadas de regulación, supervisión y resolución de conflictos en materia de PC para SFD.
- > Definir el marco de intercambio de información interinstitucional.

1.3.

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

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Facilitar un ambiente de igualdad de condiciones para los proveedores de SFD que promueva una sana competencia.
- > Establecer medidas para impedir los comportamientos monopolísticos y prácticas anticompetitivas.



2. GUÍA SOBRE DESARROLLO DE PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS

2.1.

Protección de la privacidad y los datos del consumidor

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Integrar disposiciones sobre privacidad y protección de datos en las políticas existentes en la materia.
- > Garantizar que los proveedores de SFD cuenten con políticas internas sobre:
 - privacidad y protección de datos
 - divulgación y consentimiento.
- > Ampliar las regulaciones sobre privacidad y protección de datos a terceros.

2.3.

Conducta comercial responsable y de trato justo

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Fomentar el desarrollo de un código de conducta sectorial para la industria.
- > Asegurarse de que el código de conducta promueva principios y prácticas éticas.
- > Establecer prácticas de préstamo responsables para la entrega de créditos digitales a través de:
 - Mandato legal y marco regulatorio claros
 - Capacidad institucional apropiada
 - Sistemas de recopilación de referencias crediticias que sean completos y efectivos para abordar el sobreendeudamiento
 - Intervenir para abordar prácticas abusivas de préstamo por parte de proveedores de préstamos digitales: topes/techos de tasas de interés y regímenes innovadores no abusivos para la fijación de intereses (como por ejemplo incentivos de devolución de efectivo, reducciones futuras de tasas de interés, personalización de tasas de intereses, etc.).
- > Disposiciones de transparencia y divulgación para garantizar que se ofrezcan créditos digitales con la divulgación de información apropiada en materia de términos y condiciones (por ejemplo, plazos del préstamo, tasas de interés efectivas, comisiones y gastos, proceso de cobranza, información sobre cómo y cuando se comparten los datos del consumidor, sanciones y otra información).

2.2.

Fortalecer la seguridad cibernética

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Desarrollar un marco de seguridad cibernética con disposiciones sectoriales específicas dentro del principio de la proporcionalidad.
- > Promover la cooperación entre los actores relevantes en materia de seguridad cibernética.
- > Facilitar las campañas de concienciación para clientes.
- > Garantizar que los proveedores de SFD cuenten con políticas y procedimientos internos para proteger a los consumidores, garanticen la prestación de servicios, gestionen los riesgos internos y garanticen la seguridad en el largo plazo.
- > Garantizar que los proveedores de SFD presenten informes habituales y de incidentes con respecto a seguridad cibernética.
- > Facilitar un marco para la interacción con reguladores y supervisores externos sobre proveedores de SFD no residentes.

2.4.

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

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

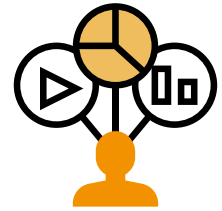
- > Incorporar disposiciones de PC para SFD en el desarrollo de productos, adopción de un enfoque centrado en el cliente.
- > Definir medidas para construir un mercado inclusivo y garantizar el acceso y la movilidad de los clientes.
- > Facilitar una debida diligencia gradual para los clientes
 - modelos KYC estratificados.

2.5.

Adopción de un enfoque de gestión de riesgos

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Garantizar que los proveedores de SFD cuenten con un marco interno de gestión de riesgos.
- > Definir disposiciones regulatorias relevantes para mitigar riesgos de pérdida o uso indebido de fondos de clientes.



3. GUÍA SOBRE CONCIENCIACIÓN DEL CONSUMIDOR, QUEJAS Y REPARACIÓN

3.1.

Promoción de alfabetización y aptitudes financieras digitales

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Definir las estrategias sobre alfabetización y aptitudes financieras digitales (AyAFD).
- > Facilitar la colaboración entre las partes interesadas más relevantes.
- > Incorporar AyCFD en la mercadotecnia y la publicidad de productos.
- > Las intervenciones en materia de AyCFD deben incluir concienciación, prevención, mitigación, quejas y reparación.
- > Las intervenciones en materia de AyCFD deben basarse en evidencia
- > Facultad(es) para comunicar/revelar (P. ej. a través de sitios web, o periódicamente a través de redes sociales y medios de comunicación tradicionales) los proveedores de SFD que están aprobados y aquellos en listas negras, los servicios/productos digitales permitidos, etc.

3.2.

Marketing/publicidad y ventas responsables (divulgación y transparencia)

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Facilitar la idoneidad de la comunicación digital a través de funciones centradas en el cliente, lenguaje apropiado y herramientas digitales relevantes (p. Ej. calculadoras digitales).
- > Proporcionar guía basada en principios sobre el formato y la manera de realizar mercadeo/publicidad/ventas responsables.
 - Transparencia y divulgación efectivas
 - Usar lenguaje apropiado
 - proporcionado y no restrictivo a la creatividad en marketing/publicidad que no suponga un costo indebido de implementación.
- > Considerar/incluir disposiciones para enviar informes estandarizados sobre precios a una base de datos central y pública con el propósito de promover una comparación transparente de los proveedores de SFD.

3.3.

Mecanismos para garantizar la resolución de quejas y su reparación

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Definir las disposiciones relevantes para los SFD en las directrices regulatorias sobre quejas y reparación de daños para los consumidores para los consumidores.
- > Garantizar que los proveedores de SFD cuenten con un mecanismo de Resolución interna de conflictos (RIC).
- > Instituir lineamientos para la presentación de informes tanto para la Resolución interna de conflictos (RIC) como para Resolución externa de conflictos (REC).
- > Facilitar la cooperación en el manejo de quejas y reparación de daños.
- > En la medida de lo posible, según lo permita la jurisdicción nacional y según la madurez de la industria de SFD dentro de la jurisdicción, se debe considerar tener una unidad de SFD especializada en el seno de un organismo nacional independiente de resolución de conflictos o la oficina de Resolución externa de conflictos (REC) para el sector financiero/ente regulador.
- > Los reguladores deben considerar la adopción de tecnologías para la gestión de quejas: por Ej. ventana de chat, videos interactivos, etc.



4. GUÍA SOBRE SUPERVISIÓN Y EXIGENCIA DE CUMPLIMIENTO

4.1.

Técnicas de supervisión y herramientas específicas para los SFD

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Realizar una evaluación de los enfoques, herramientas y técnicas de supervisión existentes con el propósito de determinar su relevancia para las necesidades de supervisión de la industria de SFD.
- > Adaptar herramientas de supervisión existentes para reflejar el sector de los SFD.
- > Garantizar que los enfoques, herramientas y técnicas de supervisión reflejen los principios pertinentes de los SFD.
- > Crear parámetros de referencia de supervisión para áreas temáticas clave relevantes para la industria de los SFD (por ejemplo, protección de datos, seguridad cibernética, agentes, TI, subcontratación, etc.).
- > Facultad(es) para vigilar a los SFD no regulados e informar la revisión de las disposiciones reglamentarias y los alcances regulatorios.

4.2.

Marco claro y armonizado de gobernanza de la supervisión

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Promover la cooperación interinstitucional entre las autoridades pertinentes que supervisan el sector de los SFD, a través de:
 - Un foro de supervisión interinstitucional
 - Definir un marco de intercambio de información interinstitucional
 - Establecer una plataforma común para informes de datos
 - Estandarizar la supervisión de los principales problemas temáticos de los SFD, tales como la privacidad y la protección de datos, la seguridad cibernética, KYC, el trato justo y la conducta empresarial, etc.

4.3.

Mecanismos eficientes de exigencia de cumplimiento

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Adaptar el mandato de exigencia de cumplimiento y sus herramientas al sector de los SFD.
- > Adoptar mecanismos basados en principios.
- > Promover la coordinación interinstitucional para la exigencia de cumplimiento.
- > Considerar la divulgación pública de las medidas de exigencia de cumplimiento (en especial, las sanciones) para fomentar una conducta adecuada por parte de los proveedores de los SFD.



5. GUIA PARA TEMAS TRANSVERSALES

5.1.

Promoción de principios de PC para segmentos vulnerables de la población

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

Para los grupos vulnerables relevantes en el país:

- > Aprovechar las herramientas de supervisión existentes para identificar los temas de riesgo y las tendencias pertinentes de PC para SFD entre los segmentos vulnerables de la población que se identificaron.
- > Facilitar un enfoque de múltiples partes interesadas para promover la PC para SFD.
- > Diseñar intervenciones en materia de alfabetización y aptitudes financieras digitales pertinentes que sean impulsadas por la demanda y basadas en la evidencia.
- > Definir las disposiciones pertinentes para atender a los segmentos vulnerables de la población en cuanto a regulaciones prudenciales y de conducta de mercado.
- > Fomentar a los proveedores de SFD para que incorporen conocimientos profundos pertinentes sobre comportamientos de los segmentos vulnerables de la población en el diseño y la entrega de productos, servicios y canales de distribución.
- > Fomentar a los proveedores de SFD para que incorporen estrategias pertinentes para segmentos vulnerables de la población en sus intervenciones de concienciación del consumidor.

5.2.

Los SFD en respuesta ante desastres/emergencias

RECOMENDACIONES CLAVE QUE SE DESTACAN

- > Realizar intervenciones rápidas para coordinar las respuestas.
- > Lanzar campaña de toma de conciencia.
- > Cerciorarse de que las intervenciones de emergencia estén alineadas con los principios de protección al consumidor (PC).
- > Cuidar de que la relajación de las regulaciones no afecte negativamente los requisitos de adecuada autenticación.
- > Disponer que los proveedores de SFD tengan un plan de continuidad empresarial.

ANTECEDENTES Y CONTEXTO

Los SFD se expanden vigorosamente con su dinamismo característico en materia de productos, servicios, canales de distribución, casos de uso y actores.

El alcance multifacético de los SFD refleja los riesgos asociados en materia de protección al consumidor (PC), a lo largo de toda su cadena de valor y de sus actores, es decir, los del lado de la demanda, la oferta y de los reguladores, tal como se destaca a continuación en el Cuadro 1.

Las tendencias emergentes en los mercados financieros indican que estos riesgos tienen el potencial de tener impacto en la confianza de los consumidores, desestabilizar los mercados financieros y desalentar la adopción y el uso de los SFD, erosionando así los beneficios logrados en la inclusión financiera.

Aunque los reguladores reconocen la necesidad de regulaciones pertinentes en materia de protección al consumidor con respecto a los SFD, la mayoría deben aún adaptar regulaciones e intervenciones de protección al consumidor para reflejar el papel, cada vez más importante, que tienen los servicios financieros digitales.

En consonancia con esto, el DFSWG y el CEMCWG se comprometieron a sintetizar y armonizar los aprendizajes, mejores prácticas y políticas contenidas en sus productos de conocimiento pertinentes, en toda la red, para desarrollar un modelo de políticas reconocido.

Esto actuará como un compendio de enfoques, marcos y directrices pertinentes para proporcionar una guía respecto a políticas sobre enfoques regulatorios y de políticas que sean prácticos en materia de reglamentación de la protección que se proporciona a los consumidores en el ámbito de los SFD.

CUADRO 1: RESUMEN DE LOS PRINCIPALES RIESGOS RELACIONADOS CON LA PC PARA SFD DESDE LAS PERSPECTIVAS DE LA DEMANDA, LA OFERTA Y LAS REGULACIONES

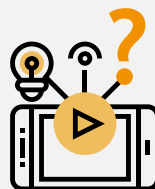
LADO DE LA DEMANDA

- > Asimetría de información
- > Alfabetización y aptitudes financieras digitales inadecuadas
- > Sobreendeudamiento (respecto a préstamos digitales)
- > Poca confianza en los proveedores de SFD
- > Poca confianza en las redes de agentes: Analfabetismo (con respecto a lectura y aritmética).



LADO DE LA OFERTA

- > Productos no adaptados a las necesidades de clientes, ni adecuados
- > Comunicación engañosa
- > Falta de transparencia
- > Precios injustos/excesivos
- > Prácticas comerciales agresivas
- > Fraude/robos y estafas
- > Violación de datos
- > Falta de mecanismos o mecanismos ineficaces para apelar
- > Inadecuada protección de los derechos de los consumidores
- > Mecanismos inadecuados para la retroalimentación de los clientes.



LADO REGULATORIO

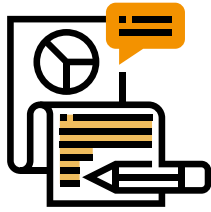
- > Marco regulatorio no adaptado al sector de los SFD
- > Leyes laxas para la protección al consumidor
- > Sistema deficiente de reparación de daños
- > Capacidad inadecuada para identificar riesgos nuevos y existentes con respecto a la PC para SFD
- > Capacidad de supervisión inadecuada
- > Superposición de regulaciones: regulación desigual, arbitraje, regulación excesiva.



MODELO DE POLÍTICAS SOBRE PROTECCION AL CONSUMIDOR PARA SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES (PC PARA SFD)



1. GUÍA SOBRE EL ENTORNO REGULATORIO Y DE POLÍTICAS



1.1 PRINCIPIO RECTOR: CLARIDAD EN LAS DISPOSICIONES LEGALES Y REGULATORIAS PERTINENTES PARA LOS SFD EN LOS MARCOS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

JUSTIFICACIÓN

Los mercados financieros experimentan una profundización de los SFD, con una industria que va más allá de los servicios básicos de depósitos y retiros en efectivo (CICO), hacia una gran variedad de servicios, que se extienden desde dinero electrónico y cuentas de transacciones hasta créditos, ahorro, inversiones, seguros, remesas transfronterizas: servicios que les facilitan a los consumidores el comparar, comprender, acceder, usar, gestionar productos financieros, entre otros.

Además, los proveedores de SFD están desarrollando modelos de negocio innovadores, como el aprovechamiento del uso de datos en el diseño y la entrega de productos, así como la agrupación de productos.

Dados estos avances, estos avances, es necesario mejorar los marcos regulatorios existentes para reflejar la naturaleza más profunda y compleja de los SFD y minimizar la incidencia de enfoques dispersos, como los enfoques ad hoc y aquellos para “alcanzar a los más avanzados”, con el propósito de abordar tanto temas relativos a riesgos existentes como potencialmente nuevos con relación a los SFD.

Esta guía está anclada en la premisa de que se tienen disposiciones legales y regulatorias claras en materia de SFD que garantizan la integridad fundamental de intervenciones posteriores de mayor alcance, afianzando así los SFD dentro de los marcos regulatorios de protección al consumidor. Esto pone de manifiesto la necesidad de identificar, definir e incorporar conscientemente las disposiciones legales y normativas pertinentes para los SFD dentro de los marcos existentes de protección de los consumidores del mercado financiero, tales como las políticas nacionales de protección de los consumidores, de protección de

datos, etc., así como los instrumentos de regulación pertinentes del sector de los SFD (como las políticas sobre servicios financieros móviles, dinero electrónico, banca sin sucursales, etc.), entre otros.

RECOMENDACIONES CLAVE

- > **Llevar a cabo un análisis diagnóstico sobre PC para SFD.** Facultad(es) para llevar a cabo un análisis diagnóstico del ecosistema para levantar un mapa de las disposiciones existentes de PC relacionadas con los SFD e identificar las principales brechas para guiar futuras intervenciones políticas.
- > **Llevar a cabo el diseño de políticas de protección al consumidor con capacidad de respuesta a los SFD.** Para reformar/modificar las políticas existentes o desarrollar nuevas políticas de protección a los consumidores que respondan a la industria de los SFD dentro del principio de neutralidad tecnológica. El objetivo principal es reflejar el panorama existente de los SFD, así como el proyectado, junto con sus riesgos asociados, abordando la demanda, la oferta y las perspectivas regulatorias.
- > **Diseñar disposiciones en materia de SFD impulsadas por enfoques basados tanto en la evidencia como en los riesgos.** Facultad(es) para diseñar disposiciones relativas a los SFD siguiendo un enfoque basado en la evidencia, utilizando datos sobre factores críticos dentro de la industria de los SFD, tales como madurez del mercado, cartera de productos, capacidad regulatoria, patrones de riesgo (existentes y proyectados), ritmo de innovación dentro del mercado, alfabetización y aptitudes financieras de los consumidores; segmentos vulnerables de la población, e interacción del mercado con jurisdicciones externas, entre otras.
 - Medidas para seguir un enfoque basado en los riesgos, que responda a los canales de entrega de productos existentes y proyectados, y a la innovación.
 - Utilizar tanto el lado de la oferta (por ejemplo, análisis de procedimientos, etc.) como las investigaciones del lado de la demanda (por ejemplo, grupos de discusión, encuestas, comprador misteriosas) para comprender mejor a los consumidores y proveedores de SFD.

> **Garantizar un enfoque basado en principios relevante para los SFD en el desarrollo de políticas de PC para SFD.**

Esto debe incluir, entre otros, el principio de “neutralidad tecnológica” (es decir, garantizar que las respuestas regulatorias sean neutrales en cuanto a la forma en que se distribuye un producto o servicio), y el de “proporcionalidad” (es decir, cerciorarse de que las respuestas regulatorias reflejen el modelo de negocio, el tamaño, la importancia sistémica, así como la complejidad y la actividad transfronteriza de las entidades reguladas).

> **Incorporar las disposiciones sobre los SFD en las políticas existentes de protección al consumidor.**

Existen diferentes modelos de marcos de protección a los consumidores en las distintas jurisdicciones. Entre ellas figuran: una política de protección de los consumidores independiente de la industria a nivel nacional; políticas especializadas de protección al consumidor para el sector bancario; políticas de protección al consumidor por parte de los reguladores aliados al sector financiero (mercado de capitales, seguros, pensiones, etc.) y directrices regulatorias específicas de tecnologías/productos para dinero móvil, dinero electrónico, banca sin sucursales, Fintech, sistemas de pago y e-KYC, entre otros.

- Independientemente del modelo que se implemente en una jurisdicción dada, los reguladores deben revisar las políticas de protección a través de la lente de los SFD. Ellos deben diseñar e integrar/incorporar disposiciones específicas para los SFD con el propósito de abordar las brechas a lo largo de los diversos mandatos legales e instrumentos de regulación.

- > Cuando sea factible y cuando los marcos regulatorios existentes no aborden adecuadamente los asuntos específicos de los SFD, o presenten un ámbito de aplicación fragmentado y ambiguo, las jurisdicciones podrían considerar la síntesis y armonización de los mandatos legales y las disposiciones regulatorias clave específicas para los SFD en un compendio/marco regulatorio sobre la Protección al consumidor para servicios financieros digitales (PC para SFD). Esto debe ser horizontal dentro del principio de neutralidad tecnológica.
- > En caso de que un regulador opte por incorporar disposiciones específicas a los SFD en las políticas existentes de protección de los consumidores, o crear un compendio de disposiciones regulatorias sobre la PC para SFD, debe garantizarse lo siguiente:

RECUADRO 1: PROCESO PARA DESARROLLAR UN MARCO DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR - EL CASO DE PAPÚA NUEVA GUINEA

Papúa Nueva Guinea (PNG) tiene un porcentaje significativo de su población excluida del sector financiero formal. Sin embargo, durante los últimos años, debido al uso generalizado del dinero móvil, el Banco Central de PNG ha estado desarrollando un marco de protección al consumidor que integra los SFD.

Con el creciente interés respecto a la inclusión financiera, el gobierno nacional elaboró la Estrategia de Desarrollo del Sector Financiero 2018-2030 y la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera 2016-2020.

Se incorporaron disposiciones de protección al consumidor en ambas estrategias. En 2018, el informe del Tesoro encargó a un equipo para revisar el Marco de Consumidores y Competencia (“Consumer and Competition Framework”) con el mandato de revisar la Comisión Independiente de Consumidores y Competencia (“Independent Consumer and Competition Commission”) y examinar las leyes e instituciones que protegen a los consumidores y promueven la competencia en Papúa Nueva Guinea, y recomendó el desarrollo de un marco especializado de protección al consumidor para el sector financiero.

A pesar de que la inclusión financiera en el país está impulsada principalmente por instituciones financieras tradicionales, y que la competencia entre las MNO todavía se encuentra en una etapa temprana, un importante proceso de colaboración con las partes interesadas regionales/provinciales de la industria ha motivado al Banco Central de PNG a ampliar el alcance del marco a las Fintech e incluir consideraciones sobre la PC para SFD.

Las regulaciones, que inicialmente se basaban en un enfoque institucional, fueron revisadas desplazándolas hacia un enfoque basado en productos para incorporar a todas las instituciones financieras no reguladas presentes en el país, que hasta ahora no estaban bajo la supervisión del Banco Central.



- **Armonización de las disposiciones existentes:** en la medida de lo posible, los reguladores deben identificar y armonizar las posibles duplicaciones y disposiciones contradictorias en los diversos mandatos legales, políticas o disposiciones regulatorias pertinentes a los SFD. El objetivo es evitar la fragmentación de las disposiciones reglamentarias pertinentes en materia de PC para SFD, abordar complejidades innecesarias, ambigüedades y conflictos en la interpretación y la supervisión de las políticas.
- **Enfoque inclusivo para el desarrollo del marco de PC para SFD:** los reguladores deben facilitar la participación de los reguladores aliados del sector financiero y las partes interesadas pertinentes para sintetizar y armonizar los mandatos legales y las disposiciones regulatorias existentes con respecto a SFD que están contenidos a lo largo de diversos instrumentos aunándolos dentro de un marco integral de PC para SFD.
- **Incluir un enfoque centrado en el consumidor en el desarrollo del marco de la PC para SFD:** La facultad para considerar la adopción de un enfoque centrado en el consumidor, que sea sensible a las necesidades, normas y comportamiento financiero de diversos segmentos, como las mujeres, los jóvenes, los pobres rurales, las micro, las pequeñas y medianas empresas (MPYME), etc.
- **Hacer que las disposiciones de SFD sean coherentes con los estándares y protocolos normativos temáticos de la industria financiera internacional:** Los reguladores evaluarán la posibilidad de hacer que las disposiciones existentes de PC para SFD sean compatibles con las normas sobre políticas a nivel mundial/ a nivel regional en la industria financiera/ los estándares temáticos/ las directrices políticas (por ejemplo de organismos de fijación de estándares, de asociaciones sectoriales, etc.) y casos de mejor uso dentro del contexto local. Estos podrían incluir, entre otros, estándares/ directrices reconocidas a nivel mundial sobre protección de datos, computación en la nube, seguridad cibernética, recopilación de referencias crediticias, dinero electrónico y seguros de depósitos, entre otros.

1.2 PRINCIPIO RECTOR: MARCO DE GOBIERNO CLARO Y ARMONIZADO

JUSTIFICACIÓN

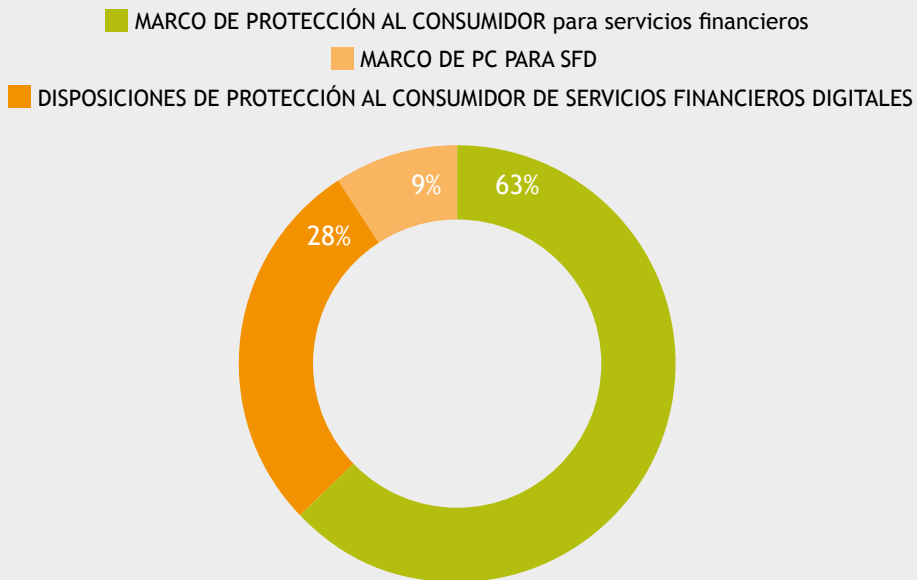
Con mayor frecuencia, las innovaciones en los SFD, tales como la captación de depósitos digitales, el crédito, los microseguros, las micropensiones y las inversiones, requieren de actores multifacéticos. Esto coloca las innovaciones en materia de SFD dentro del ámbito de supervisión regulatoria de diferentes reguladores, desde el sector financiero en general, hasta los sectores de telecomunicaciones y comercio.

En algunas jurisdicciones, el mandato regulatorio, de supervisión y de resolución de conflictos se ve aún más desdibujado debido a autoridades nacionales/defensores de los consumidores que son de carácter general, como las autoridades nacionales de protección al consumidor, protección de datos, seguridad cibernética y competencia. A nivel institucional, la regulación de protección al consumidor, el control de la supervisión y la resolución de conflictos pueden ser compartidas entre diferentes unidades técnicas/departamentos dentro del mismo ente regulador (p. Ej. departamento prudencial, unidad de conducta de mercado, unidad de protección al consumidor, unidad de sistemas de pago, unidad de SFD, unidad de servicios financieros no bancarios, unidad de inclusión financiera, etc.). Esto crea confusión en cuanto al alcance de los mandatos, funciones, responsabilidades y supervisión. El exceso de mandatos de supervisión regulatoria profundiza la complejidad del marco de gobernanza y podría promover el arbitraje regulatorio y la sobrerregulación de los SFD.

Aunque existen algunas intervenciones conocidas en el marco de la coordinación dentro del sector financiero en materia de conducta de mercado y protección al consumidor mediante comités/consejos del sector financiero sobre temas de seguridad, solidez y estabilidad, no ha habido mucha información al respecto dentro de la red. En la medida en que los SFD penetren de manera significativa dentro de los mercados, resultará apropiado estimular a los reguladores a evaluar la adaptación de tales comités/consejos para la coordinación, armonización, planificación, implementación y supervisión de la PC para SFD, con el propósito de garantizar la coherencia y eficiencia en el uso de recursos con máximo impacto. El objetivo de esta guía es el de abordar la incidencia de la fragmentación en el desarrollo e implementación de políticas entre diferentes organizaciones/agencias, y sus políticas relacionadas.

RECUADRO 2: MEDIDAS DE POLÍTICA SOBRE LA PC DE SFD EN VIGOR ENTRE LOS MIEMBROS DE LA AFI

Los reguladores están mostrando un interés creciente en disponer de un marco relacionado con la PC para SFD, a pesar de las brechas en materia regulaciones específicas en PC para SFD. En una encuesta realizada dentro de la AFI, pocos miembros informaron sobre marcos de PC para SFD específicos/especializados:



Los países con disposiciones en materia de protección al consumidor para servicios financieros digitales cubrieron los siguientes asuntos:



Gráfico 1. Resultados de la encuesta sobre el marco de PC para SFD existente y disposiciones específicas.

RECOMENDACIONES CLAVE

> Facilitar la creación de una unidad

interinstitucional dedicada a la protección al consumidor dedicada a los SFD. Cuando sea factible y de acuerdo con la madurez de la industria de los SFD y la profundidad de los problemas de riesgo relacionados con los SFD dentro de una jurisdicción determinada, la(s) facultad(es) para facilitar el desarrollo de una unidad interinstitucional en materia de PC para SFD para impulsar un enfoque coordinado y especializado sobre el tema. Entre otros aspectos, esto también podría abordar cualquier posibilidad de superposición regulatoria. Esta unidad debería tener un mandato legal claro para abordar los temas de PC para SFD, con definición clara de roles y responsabilidades, y rango adecuado de potestades y alcance de supervisión a través del cual operar (también extendiendo la supervisión a los actores no regulados: p. Ej. las Fintech, las grandes empresas tecnológicas, etc.) La unidad deberá estar dotada de capacidad institucional en términos de habilidades técnicas, recursos, herramientas y sistemas de supervisión. Sobre la base del marco regulatorio existente, la unidad dedicada a la protección al consumidor puede establecerse como:

- Una unidad/departamento dedicado a los SFD reportando al regulador de servicios financieros.
- Una unidad dentro de una agencia de protección al consumidor independiente (con supervisión del sector financiero).
- Una unidad dentro de un organismo de autoridad que se dedica a la conducta de mercado de los servicios financieros.

> Facilitar la inclusión de PC para SFD en la agenda de los consejos del sector financiero/consejos de sistemas de pagos nacionales. Cuando sea factible y según la madurez/penetración de la industria de los SFD dentro del sector financiero de una jurisdicción determinada, la facultad para fomentar la inclusión de la PC para SFD dentro de la agenda enfoque de las juntas del sector financiero/consejos nacionales de pagos. Esto podría incluir, entre otros, la incorporación de indicadores/asuntos clave de PC para SFD dentro de la agenda de la junta de supervisión.

- En las jurisdicciones dotadas de juntas de protección al consumidor del sector financiero (FPC, por sus siglas en inglés), garantizar las facultades para que la PC para SFD sea consolidada. Esto podría incluir, entre otros, la creación de un grupo de trabajo sobre la PC para SFD, que incorpore a reguladores relevantes del sector no financiero, como por ejemplos telecomunicaciones, autoridades

de protección de datos, así como asociaciones de consumidores relevantes.

- En jurisdicciones sin juntas o consejos de protección al consumidor del sector financiero (FPC), los reguladores deben considerar el establecimiento de un comité/grupo de trabajo interinstitucional de actores relevantes del sector financiero y del sector no financiero en materia de PC para SFD.

> Definir y armonizar la estrategia de regulación, supervisión y resolución de controversias en la PC para SFD. El grupo de trabajo interinstitucional de PC para SFD debe tratar de garantizar la armonización en el desarrollo y la implementación de políticas e intervenciones en materia de PC para SFD a lo largo de todo el sector de los SFD. Esto podría incluir revisar las fortalezas del mandato, responsabilidades y capacidades, y atribuir el liderazgo temático de manera que refleje las capacidades de sus miembros. El líder identificado de un área/enfoque temático puede ser una institución individual o varias instituciones. En caso de que se atribuya el liderazgo de un área temática a más de una institución las autoridades deben cuidar de que exista un marco de responsabilidades claro y orientado a los resultados para todos los actores dentro del equipo temático.

> Definir el marco de intercambio de información interinstitucional. La(s) facultad(es) para establecer mecanismos para facilitar el intercambio fácil y el acceso rápido a la información/datos en materia de PC para SFD entre las agencias relevantes, incluyendo asociaciones de consumidores, como miembros pertinentes de la junta reguladora interinstitucional. Esto podría incluir:

- Establecer una plataforma común para la presentación de informes de datos, ya sea en tiempo real o mediante informes periódicos.
- Instituir protocolos/requisitos de presentación periódica de reportes para los miembros.

1.3 PRINCIPIO RECTOR: MARCO LEGAL/ REGULATORIO CLARO PARA REGULAR LA COMPETITIVIDAD DEL MERCADO

JUSTIFICACIÓN

La competencia dentro del mercado de los SFD es importante para garantizar la estabilidad del mercado y la multiplicidad de productos y actores. Sin embargo, la transformación digital del sector financiero requiere importantes inversiones en recursos (humanos y de capital) para el desarrollo de productos innovadores e impulsar los cambios necesarios en la infraestructura.

Ello puede otorgar una posición con ventaja competitiva dentro del mercado a algunos proveedores. Dada la esencia multifacética de los SFD, la industria crea/se basa en interdependencias entre proveedores, productos, canales, datos y clientes. Este ecosistema intrínsecamente interdependiente crea oportunidades para que actores de la industria logren una participación de mercado injusta y/o dominante. Con el transcurrir del tiempo, un actor dominante podría controlar la mayor parte de los datos de la industria, influir en los canales de distribución y mejorar la eficiencia operativa a través de fusiones y adquisiciones de actores tecnológicos y canales de distribución pertinentes. Un monopolio dentro del mercado tiene la capacidad de distorsionarlo, de crear una orientación de mercado centrada en la oferta, de limitar la gama de opciones y el poder de los consumidores y afectar negativamente la inclusión financiera.

Por lo tanto, es fundamental que el regulador fomente una competencia sana dentro del mercado de los SFD.

RECOMENDACIONES CLAVE

- > Facilitar la igualdad de condiciones entre los proveedores de SFD para fomentar una competencia sana. La(s) facultad(es) para facilitar de manera deliberada condiciones equitativas de competencia dentro del La industria de los SFD debe promover una competencia sana. Cuando sea posible, facultad(es) para desarrollar un marco de competencia para toda la industria de los SFD. Esto debería esbozar los riesgos críticos, los caminos y los actores.
 - En el caso de las jurisdicciones dotadas con autoridades nacionales en el ámbito de competencia/defensores del pueblo, la(s) facultad(es) para incorporar el marco sobre competencia de los SFD dentro de su marco regulatorio más amplio.
 - Los reguladores deben garantizar que exista un acceso justo a los sistemas de liquidación de pagos a través de una fijación de precios justos para mejorar el acceso equitativo para los proveedores no bancarios de dinero electrónico.

RECUADRO 3: MODELOS DE GOBERNANZA PARA LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DENTRO DE LA RED AFI

Una encuesta dentro de la red AFI, muestra diversos modelos con supervisión de la protección al consumidor. No existe un modelo de mejores prácticas ni un enfoque de “talla única” para la gobernanza de la PC para SFD. Sin embargo, es fundamental que el marco de gobernanza esté bien definido, con mandatos claros, rango de facultades definidos, alcance de la supervisión, alcance de cooperación delimitado entre agencias y reguladores aliados, todo ello con el propósito de lograr un enfoque armonizado y efectivo para la protección al consumidor para servicios financieros digitales (PC para SFD).

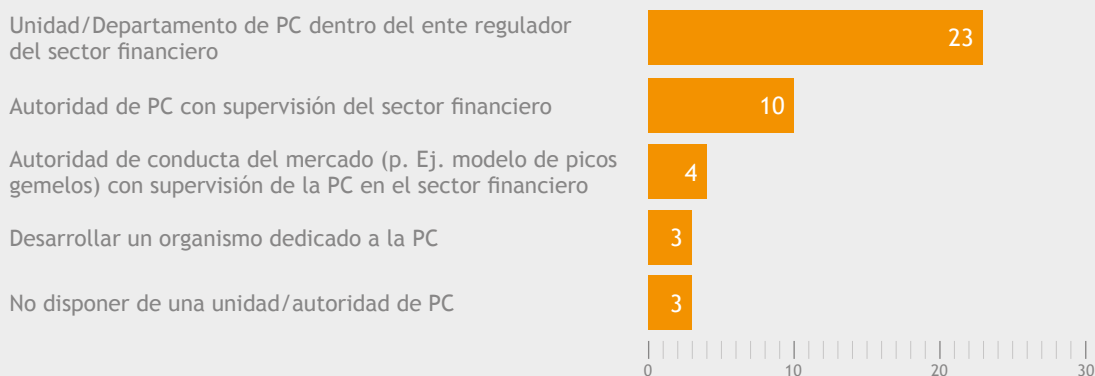


Gráfico 2. Resultados de la encuesta de la AFI sobre las diferentes tipologías de autoridad en la PC.

- Los reguladores deben trabajar para lograr la interoperabilidad sin diferencias de precio significativas en la etapa de crecimiento del mercado de los SFD.
 - De conformidad con la jurisprudencia nacional, los reguladores deben desalentar la práctica de la exclusividad de los agentes/restricciones verticales, especialmente en los mercados emergentes de SFD.
- > Establecer medidas para impedir los comportamientos monopolísticos y contrarios a la competencia. La facultad para adoptar medidas de prevención comportamientos monopolísticos y anticompetitivos por parte de los actores dominantes. Esto debe implementarse en colaboración con la autoridad encargada del tema de competencia de la jurisdicción para seguir de cerca las medidas anti-competitivas y otros casos de abuso de mercado.
- Facultades para garantizar que la regulación sobre monopolios refleje la madurez del mercado de los SFD. Se debe hacer hincapié en abordar los desafíos de entrada al mercado (para otros proveedores distintos al proveedor dominante) y el abuso de poder por parte del proveedor dominante. Esto es importante para garantizar que la regulación sobre monopolios no desaliente/reprima indebidamente la expansión de la infraestructura y el mercado por parte de los proveedores de SFD, lo que puede tener efectos adversos sobre la inclusión financiera.
- > Reconocer el papel cada vez más profundo que desempeña la propiedad de los datos en la creación de condiciones de competencia desiguales/ monopolios de mercado, y definir disposiciones regulatorias para abordar los monopolios injustos impulsados por los datos. Esto podría incluir/ abordar:
- La entrada, el acceso, el manejo y el almacenamiento de datos (localización y flujo transfronterizo de datos) por parte de grandes empresas tecnológicas.
 - Directrices específicas sobre el intercambio de datos para regular el acceso, el control y el uso de datos del consumidor, por ejemplo la portabilidad de datos para permitir el envío de registros de consumidores de un proveedor a otro, promoviendo así la competencia.

2. GUÍA SOBRE DESARROLLO DE PRODUCTOS Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS



2.1 PRINCIPIO RECTOR: SALVAGUARDA DE LA PRIVACIDAD Y PROTECCIÓN DE LOS DATOS DEL CONSUMIDOR

JUSTIFICACIÓN

En la era financiera digital, los datos son el núcleo de los SFD. Se ejecuta a lo largo de toda la cadena de valor operativa de la industria de los SFD, como insumo operativo (p. Ej. para el desarrollo de productos o interfaces de programas de exigencia de cumplimiento), o salida (datos generados por los consumidores al usar los SFD) y como producto (recopilación y venta de datos) Además, la gestión de datos digitales está experimentando una creciente sofisticación en cuanto a innovaciones, p. Ej. en las evaluaciones de solvencia basadas en algoritmos, en el uso de big data, o Inteligencia artificial (IA), etc.

En este contexto, el uso, la gestión y el almacenamiento inadecuados de los datos de los clientes, junto con deficiencias en materia de divulgación y transparencia, tienen el potencial de excluir a los segmentos vulnerables de la población con respecto al acceso a servicios financieros, generar falta de confianza en los SFD y erosionar los logros en materia de inclusión financiera.

Por lo tanto, es fundamental que los reguladores aborden dos de los riesgos principales, a saber (i) cómo proteger los datos contra el acceso no autorizado (protección de datos) y (ii) cómo garantizar el uso y la gestión adecuados de los datos del consumidor (privacidad de los datos). A pesar de que entre los países el concepto de privacidad puede tener diferentes matices, los reguladores deben garantizar que la promoción de este principio rector mantendrá la protección de los derechos fundamentales de los clientes.

RECOMENDACIONES CLAVE**> Integrar disposiciones sobre privacidad y protección de datos en las políticas existentes relacionadas con la materia.**

A través de procesos consultivos con la industria de los SFD, la(s) facultad(es) para considerar la posibilidad de realizar una revisión de las disposiciones existentes sobre privacidad y protección de datos, para identificar posibles brechas y evaluar los riesgos potenciales. Las reformas deben salvaguardar la protección y la privacidad de los datos del consumidor en cuanto a recopilación, procesamiento, uso, distribución y almacenamiento de datos. Cuando sea pertinente, la(s) facultad(es) para que el sector financiero tenga disposiciones específicas en cuanto a big data, inteligencia artificial, subcontratación de TI, banca abierta, identificación biométrica, flujos de datos transfronterizos y almacenamiento en la nube (supervisión de proveedores no residentes y transferencias de datos transfronterizos).

- Disposiciones de referencia para las leyes de protección de datos regionales e internacionales relevantes, como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés) y mejores prácticas nacionales (p. Ej. como las de Malasia y Brasil).

> Exigir que los proveedores de SFD tengan políticas internas sobre privacidad y protección de datos.

La(s) facultad(es) para garantizar o fomentar que los proveedores SFD tengan una política interna sobre la protección y privacidad de datos del consumidor, que cubra el ciclo completo de los datos del consumidor: desde su generación hasta su eliminación. También debe definir una relación equilibrada y mutuamente beneficiosa entre el sujeto que genera los datos (cliente) y quien controla los datos (proveedor de SFD). Entre otros, ello podría proporcionar:

- Una tipología de datos que puedan ser recolectados y justificados por las necesidades operativas.
- La definición de un tiempo máximo de almacenamiento.
- Un plan de evaluación para identificar los riesgos de privacidad de los datos y las medidas de mitigación.
- Una matriz de penalizaciones por violaciones de la protección y la privacidad de los datos.
- Disposiciones de salvaguarda para evitar la alteración ilícita o accidental de archivos de datos (por ejemplo restricciones de usuario o registros de violaciones del sistema).

- Procesos para garantizar el acceso de los reguladores y el uso de los datos con fines de supervisión, etc.

> Disponer que los proveedores de SFD tengan políticas internas sobre divulgación y consentimiento.

Entre otras, la(s) facultad(es) para definir guías detalladas para la concienciación de los consumidores, tales como:

- Obligación de informar adecuadamente a los clientes sobre los detalles de los datos que recopilan/almacenan los proveedores de SFD, cómo se protegen, distribuyen y reportan los datos, y cerciorarse que los clientes los entiendan.
- El derecho de los consumidores a acceder a sus datos e impugnar inexactitudes.
- Disponer que los contratos con los clientes contengan una cláusula de privacidad, que debe ser comunicada en un formato y lenguaje fáciles de entender y, cuando sea posible, sea leída y explicada a los clientes.
- Los reguladores podrían considerar atribuir el deber de proteger los datos a los proveedores restringiéndoles el uso de dichos datos. Esto podría limitar el uso de los datos de acuerdo con el interés del cliente (deber fiduciario).
- Obligación de obtener el consentimiento de los clientes antes de que los datos/informaciones sean utilizados y compartidos con otras entidades, tales como bancos centrales, vendedores de datos, etc. y proporcionar la posibilidad de que los clientes retiren este permiso en cualquier momento (si no es obligatorio para recibir el producto/ servicio).

> Extender el alcance de las regulaciones sobre privacidad y protección de datos a terceros:

la(s) facultad(es) para garantizar que los proveedores se cercioren de cumplir con la responsabilidad que tienen con respecto a la privacidad y protección de datos cuando se relacionan con entidades que se consideran como terceros (tal como es el caso de subcontrataciones operativas y tecnológicas). Esto debe incluir disposiciones para informar y solicitar el consentimiento del cliente para compartir sus datos.

Facultad(es) para promover un marco para la participación de reguladores y supervisores externos en la extensión/coordiación de la supervisión para los proveedores de SFD no residentes.

2.2 PRINCIPIO RECTOR: FORTALECER LA SEGURIDAD CIBERNÉTICA

JUSTIFICACIÓN

Los proveedores de SFD están revolucionando la velocidad y el alcance de la inclusión financiera con proveedores que llegan a los consumidores ubicados en la base de la pirámide. Para las personas de bajos ingresos, es probable que el abrir una cuenta digital represente su primera cuenta financiera formal. Esta evolución progresiva del efectivo a los SFD implica una transición lógica para los delitos de motivación financiera, de amenazas y ataques físicos a ataques cibernéticos. Esto ha llevado a un aumento en la incidencia de interrupciones del sistema, violaciones de datos y fraude.

La integridad y seguridad de los sistemas operativos y de entrega, así como de los dispositivos utilizados por los consumidores, son fundamentales para: (i) salvaguardar los activos/fondos de los clientes; (ii) proteger los datos de los consumidores; y (iii) para la estabilidad operativa de los proveedores y del mercado financiero general.

Las jurisdicciones con relativamente menos inversiones en desarrollo y seguridad de sistemas cibernéticos siguen siendo vulnerables a estas crecientes amenazas/ataques, especialmente con los consumidores en la base de la pirámide, quienes típicamente tienen conocimientos financieros digitales escasos o nulos. Esto está generando una experiencia negativa para los consumidores, dañando la reputación de los SFD y erosionando los logros en materia de inclusión financiera.

RECOMENDACIONES CLAVE¹

- > **Desarrollar un marco de seguridad cibernética que contenga disposiciones específicas para el sector de los SFD.** Facultad(es) para armonizar las disposiciones legales y regulatorias dentro de un marco para proveedores de SFD. Se debe seguir un enfoque basado en principios (incluyendo neutralidad tecnológica), haciendo referencia a marcos internacionales de estándares, y ser adaptado al entorno y a las tendencias locales.
 - Garantizar que el marco sea proporcionado y se base en riesgos, para evitar requerimientos extensos y costosos que puedan afectar negativamente a las empresas de SFD de bajo margen y ecosistemas en evolución.

- > La facultad para desempeñar un papel de vigilancia definido para supervisar y monitorizar la seguridad cibernética dentro del ecosistema de los SFD. La facultad para definir disposiciones específicas, tales como:
 - El establecimiento de mecanismos para garantizar medidas de mitigación de riesgos relativos a la seguridad cibernética por parte de todos los actores en la cadena de valor de los SFD.
 - La definición de una responsabilidad clara de todos los actores de los SFD en la cadena de valor en materia de toma de conciencia sobre seguridad cibernética por parte del usuario final.
 - El aprovisionamiento de acuerdos de nivel de servicio a todos los actores para la resolución de desafíos de seguridad cibernética de los usuarios finales de los SFD.
- > **Promover la cooperación entre las partes interesadas que sean pertinentes.** La facultad para fomentar el intercambio de información y la colaboración entre actores locales e internacionales (proveedores de SFD, reguladores, universidades, etc.) para explorar/considerar:
 - La creación de un organismo nacional que advierta y cree conciencia en materia cibernética; en caso de capacidad insuficiente, debería considerarse la posibilidad de identificar socios regionales o internacionales para apoyar este cometido.
 - Instituir una relación periódica entre proveedores y reguladores de los SFD con el propósito de deliberar sobre temas emergentes, aumentar la concienciación y desarrollar estrategias de respuesta coordinadas.
 - Establecer un Centro de Operaciones de Seguridad Cibernética (COSC) para toda la industria y un Equipo de Respuesta a Emergencias Informáticas (EREI).
 - Facilitar la cooperación entre el Centro de operaciones de seguridad cibernética (CSOC, por sus siglas en inglés)/Equipo de respuesta ante emergencias informáticas (CERT, por sus siglas en inglés) nacional establecido y los CSOC/CERT regionales/internacionales.

¹ Para conocer más detalles, consulte el producto de conocimiento de la AFI "Cybersecurity for financial inclusion: Framework & Risk Guide" (2019)

- > **Disponer que los proveedores de SFD tengan políticas internas de seguridad cibernética, procesos y planes de respuesta a incidentes:** La facultad para asegurarse de que los proveedores de SFD definan políticas internas con disposiciones para:
- proteger a los clientes;
 - asegurar la prestación de servicios;
 - manejar los riesgos internos;
 - entender y manejar los riesgos potenciales con asociados y terceras partes.
 - Garantizar un enfoque proactivo y de largo plazo para la mitigación y la gestión de riesgos.
 - Establecer directrices/requisitos regulatorios mínimos para salvaguardar la integridad de los sistemas operativos y las tecnologías. Esto podría incluir, entre otros:
 - Protocolos de autenticación sólidos, por ejemplo autenticación de factor único para transacciones de menor valor o la simple visualización de cuentas, pero teniendo en consideración múltiples factores (incluyendo la biometría) en caso de cambios en cuentas e inicio de transacciones más grandes, etc.
 - Privacidad y protección de datos: estándares mínimos de cifrado, autorización efectiva por parte del personal del proveedor, uso de algoritmos criptográficos, longitudes de clave, herramientas de gestión de claves, etc.
 - Funciones activas y automatizadas de monitorización y alerta sobre transacciones para la detección y prevención de fraudes.
 - Evaluación de vulnerabilidades y pruebas sobre intrusiones.
 - Designación de personas responsables para supervisar estrategias internas, por ejemplo un oficial de fraudes para empresas más pequeñas y un director de seguridad de la información (CISO, por sus siglas en inglés) para organizaciones más grandes con una cuota de mercado superior al 10 por ciento.
- > **Disponer que se presenten informes periódicos e informes sobre incidentes.** La(s) facultad(es) para disponer que los proveedores de SFD presenten informes periódicos y de incidentes sobre ataques cibernéticos, perturbaciones de servicios y violaciones de datos, junto con informes sobre las acciones de reparación emprendidas y los plazos involucrados. Garantizar que los requisitos de presentación de informes se guíen por el principio de la proporcionalidad para evitar una carga indebida sobre las pequeñas empresas de SFD.

RECUADRO 4: MEDIDAS DE SEGURIDAD CIBERNÉTICA: EL CASO DE GHANA

En 2018, Bank of Ghana² publicó el marco de seguridad cibernética denominado “Cyber and Information Security Directive”, que definió protocolos y procedimientos, haciendo referencia a las regulaciones y normas internacionales (como la ISO7001 para la seguridad de la información o los lineamientos en la norma ISO27032).

Los principales temas abordados dentro del marco son:

- > escenarios de rutina y de emergencia
- > equipo principal y responsabilidades
- > comunicaciones y cooperación dentro de la empresa y con el regulador
- > informes regulares y especiales
- > medidas de seguridad
- > seguridad de datos y redes.



2.3 PRINCIPIO RECTOR: TRATO JUSTO Y CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE

JUSTIFICACIÓN

La industria de los SFD se caracteriza por operar en un entorno muy competitivo donde los proveedores luchan por adquirir clientes. Esto ha funcionado para impulsar la inclusión financiera, especialmente en el último tramo, donde para muchos el inscribirse para utilizar servicios financieros digitales (SFD) representa su primer servicio financiero formal. Sin embargo, el panorama competitivo tiene el potencial de llevar a algunos proveedores de SFD a adoptar prácticas abusivas y dañinas que afectan a los consumidores, lo que representa un riesgo para la reputación de todo el sector.

En relación con la inclusión financiera, estas prácticas comerciales injustas e irresponsables se aprovechan de las vulnerabilidades (por ejemplo, analfabetismo, escasos conocimientos financieros digitales, etc.) de los consumidores, especialmente de quienes están en la base de la pirámide. Por otra parte, los servicios financieros digitales podrían profundizar aún más sus vulnerabilidades, tales como, limitar su acceso a los servicios financieros debido a la elaboración de perfiles de datos digitales, o el sobreendeudamiento debido a los préstamos excesivos y a las tasas de interés

² Para conocer más detalles, consulte el producto de conocimiento de la AFI “Cybersecurity for financial inclusion: Framework & Risk Guide” (2019)

abusivas. El objetivo de esta guía es el de promover altos estándares éticos y construir un ecosistema confiable, basado en el respeto, el trato justo y las garantías adecuadas para detectar y corregir prácticas irresponsables e injustas por parte de los proveedores.

RECOMENDACIONES CLAVE

A) Fomentar el desarrollo de un código de conducta sectorial para la industria.

La(s) facultad(es) para fomentar la incorporación de disposiciones específicas relativas a los SFD en el código de conducta del sector financiero existente, o el desarrollo y adopción de un código de conducta a nivel de la industria, por parte de los nuevos actores tales como las Fintech, etc. El mismo debe reflejar principios ampliamente reconocidos (por ejemplo, integridad, transparencia, equidad, confidencialidad, etc) para el desarrollo de un entorno de PC para SFD seguro y responsable. Esto garantizaría que los proveedores de servicios de SFD asuman la propiedad del proceso, participando activamente en la identificación de riesgos y la definición de prácticas de mitigación; y sean responsables de su implementación. Las autoridades deben garantizar que todos los proveedores de servicios financieros, incluyendo los no bancarios, se adscriban al código de conducta de la industria para la prestación de servicios financieros.

- > Los códigos de conducta deben ser públicos y evaluados periódicamente por el regulador y la asociación sectorial pertinente, y dichas evaluaciones deben ser públicas, así como estar abiertas a comentarios.
- > Los códigos deben incluir disposiciones y sanciones por incumplimiento, supervisadas por la industria (auto-regulación).
- > El Código de conducta (CDC) debe abarcar precios justos, términos y condiciones - diligencia debida de agentes, y subcontratación prudente, entre otros.
- > El regulador debe exigir a los proveedores de SFD que garanticen que el CDC sea conocido y aplicado por sus agentes, y terceras partes.
- > En la medida de lo posible, se debe fomentar a los proveedores de SFD, específicamente a aquellos que operan en múltiples jurisdicciones dentro de una región, a que sigan un Código de Conducta a nivel regional/subregional, con el propósito de facilitar la racionalización dentro la corriente principal de los estándares de la PC para SFD en toda la región/subregión.

B) Cerciorarse de que el código de conducta promueva principios y prácticas éticas.

Las autoridades deben exigir/fomentar a los proveedores de SFD para que incluyan principios éticos en sus propios códigos de conducta en relación al trato dispensado a los clientes. El mismo debe ser actualizado periódicamente, sobre la base de los valores fundamentales de los proveedores que rigen las relaciones internas y externas, y las normas de conducta (como tener estándares de conducta profesional, respetar a la clientela y evitar la discriminación, prestando atención a los segmentos vulnerables, como por ejemplo, mujeres o personas con discapacidad, evitar conflictos de interés, información privilegiada y corrupción). También se debe abordar la manera como el proveedor de SFD informará/gestionará internamente las violaciones y definirá un conjunto de sanciones (mecanismos de quejas/ buzones de sugerencias/ sistema de informes ad hoc, etc.). La principal guía puede ser:

- > Adoptar altos estándares éticos de conducta profesional que se espera que sean respetados por parte de todo el personal (incluidos terceros).
- > Evitar la discriminación de consumidores, tanto la discriminación institucionalizada (por ejemplo mediante elaboración de perfiles de datos, en inglés “data profiling”) así como la discriminación individual (por parte del personal o agentes), misma que se lleve a cabo sobre la base en sistemas, algoritmos, origen étnico, género, edad, discapacidades, etc.
- > Impartir guías sobre los tipos de mecanismos de control interno que pueden ser desarrollados (por ejemplo, sistemas de evaluación del desempeño con recompensas y/o sanciones, mecanismos de reclamo, entre otros).

C) Establecer prácticas de préstamo responsables³:

En el contexto de la provisión de pequeños préstamos a través de medios digitales, los reguladores deben considerar los siguientes principios para mejorar sus intervenciones regulatorias con miras a lograr una industria de crédito digital responsable.

> Mandato jurídico y marco regulatorio claros:

Facultades para definir un mandato jurídico claro para la concesión de licencias, la regulación y la supervisión de la conducta de mercado para la concesión de créditos digitales.

³ Para conocer más detalles, consulte el producto de conocimiento de la AFI: “Digitally Delivered Credit: Consumer Protection Issues and Policy Responses to New Models of Digital Lending” (2017) y “Policy Framework for Responsible Digital Credit” (2020)

- > **Capacidad institucional adecuada:** Las autoridades deben invertir en capacidades adecuadas, en cuanto a habilidades técnicas, recursos, herramientas de supervisión y sistemas para la regulación y supervisión efectivas de la industria del crédito digital.
- > **Sistemas de recopilación de referencias crediticia que sean integrales y eficaces:** Las autoridades deben implementar sistemas de recopilación de referencias crediticia que sean integrales y eficaces que incorporen una amplia gama de información de fuentes diversas, incluyendo información proveniente de proveedores de servicios financieros no bancarios.
 - Garantizar que los proveedores de crédito digital utilicen sistemas de referencias crediticias para reducir el riesgo de sobreendeudamiento. Por otra parte, se deben tener debidamente en cuenta los costos asociados con la presentación de informes y recopilación de referencias crediticias, así como las consecuencias adversas de los listados negativos en relación a préstamos de bajo monto.
- > **Transparencia y divulgación:** Las autoridades deben emitir disposiciones para garantizar que el crédito digital se ofrezca junto con la divulgación adecuada de los términos y condiciones como por ejemplo los plazos de los préstamos, las tasas de interés efectivas, comisiones y gastos, el proceso de cobranza, el intercambio de datos de los consumidores, las sanciones y otra información.
- > Abordar el tema de los préstamos abusivos de proveedores de créditos digitales mediante intervenciones específicas tales como:
 - Establecer topes/límites de interés: los segmentos de bajos ingresos/económicamente vulnerables deben tenerse en cuenta al establecer estos límites/topes.
 - Utilizar la persuasión moral, mediante la colaboración de la industria, para fomentar/facilitar el uso de regímenes de intereses innovadores, no abusivos, por parte de los proveedores de SFD. Esto podría incluir, entre otros:
 - Estructuras de tasas de interés en función de incentivos, como el “incentivo de reembolso” y la reducción futura de las tasas de interés.
 - Personalización de intereses, especialmente para segmentos vulnerables de la población.

RECUADRO 5: ALCANCE DE LA REGULACIÓN SOBRE TRATO JUSTO Y CONDUCTA EMPRESARIAL RESPONSABLE ENTRE LOS MIEMBROS ENCUESTADOS DE LA AFI

La encuesta entre los miembros de la AFI indica que, en general, los reguladores han establecido disposiciones regulatorias para reflejar las de políticas que han sido abordadas anteriormente. No obstante, la mayoría de los reguladores aún tienen que desarrollar regulaciones especializadas sobre créditos digitales/préstamos responsables. Sólo Tailandia ha informado sobre un reglamento especializado para el crédito digital, entre únicamente 10 países que informaron contar con supervisión regulatoria de proveedores de crédito digital no bancarios, especialmente para las Fintech.



2.4 PRINCIPIO RECTOR: IDONEIDAD DEL PRODUCTO: CENTRICIDAD EN EL CLIENTE, INCLUSIÓN, PERTINENCIA Y USABILIDAD

JUSTIFICACIÓN

La tasa de sofisticación con respecto a innovación de los SFD por gama de productos, servicios, canales de entrega, casos de uso, etc., se extiende de manera continua a un ritmo rápido. En la búsqueda de la eficiencia operativa, el desarrollo y la entrega de productos podrían tender a ser más sesgados hacia el proveedor que hacia los consumidores. En los mercados en los que los SFD se han convertido en un catalizador fundamental para la inclusión financiera, un desajuste entre el desarrollo de productos, la entrega, el uso y las aptitudes de los consumidores para utilizar y costearse el producto, tiene implicaciones directas en la superación de la brecha financiera en dichas jurisdicciones.

Por ello, se ha tornado imprescindible para los reguladores facilitar el desarrollo de un mercado, centrado en el consumidor, que promueva la inclusión de todos los segmentos de consumidores (incluidas las necesidades específicas basadas en perfiles de grupos de consumidores como mujeres, jóvenes y personas con discapacidad) y que sea asequible en especial para quienes se encuentran en la base de la pirámide. Esto es fundamental para garantizar el crecimiento progresivo en cuanto al acceso, uso y la calidad de los SFD, que más adelante conducirán a tasas de inclusión financiera mejoradas y sostenibles.

RECOMENDACIONES CLAVE

- > **Facilitar un enfoque centrado en el cliente para el desarrollo de los SFD.** La(s) facultad(es) para considerar cualquiera de los siguientes enfoques por su relevancia para sus jurisdicciones en cuanto al desarrollo de productos y canales de prestación:
 - Movilizar de forma proactiva los datos sobre la idoneidad a lo largo del recorrido del cliente a través de herramientas e investigaciones del lado de la oferta y la demanda.
 - **Enfoque de aprobación de productos:** el regulador interviene en la revisión/aprobación de las características del producto SFD (los términos y condiciones), incluidos los cambios posteriores, definiendo una lista de productos/servicios y características prohibidos (por ejemplo, agrupación de productos).
 - fomentar las características mínimas del productos para cerciorarse de que las innovaciones puedan respaldar la inclusión financiera y respondan al mercado.
 - **Enfoque basado en principios:** el regulador requiere que los proveedores se adhieran a principios identificados (por ejemplo, protección de datos y privacidad, divulgación/transparencia, asequibilidad, etc.) que garantizan la idoneidad del producto a través de la incorporación de estándares mínimos durante la fase de diseño, puestas a prueba y/o lanzamiento (por ejemplo, adopción de conocimientos profundos sobre el comportamiento de los clientes, prestando atención a los segmentos vulnerables).
 - Para fomentar la asequibilidad, el regulador debe facilitar/orientar el alcance de la fijación de precios con techos/topes para los productos y servicios de finanzas digitales mediante la colaboración del sector y otras intervenciones, incluida la persuasión moral.
 - **Enfoque de prueba:** el regulador debe incorporar indicadores de idoneidad de productos en un entorno de prueba de regulaciones (caja de arena regulatoria o “regulatory sandbox”), intervenciones de centros de innovación, etc. para poner a prueba nuevos productos.
- > **Definir medidas para construir un mercado inclusivo y garantizar el acceso y la movilidad de los clientes.** La(s) facultad(es) para adoptar medidas con el propósito de construir un mercado inclusivo y garantizar el acceso y la movilidad de los clientes:

- Al facilitar la interoperabilidad de la infraestructura del sistema de pago.
- Reducir las barreras de entrada y salida del mercado (para los proveedores de SFD) y fomentar el cambio de productos/servicios para los consumidores (p.ej. disposiciones sobre periodos de poca actividad, cierre de una cuenta, pago anticipado de un préstamo, gastos por cambio de producto/servicio y cambio para utilizar otro proveedor).
- La(s) facultad(es) para fomentar y facilitar el alcance proporcional de la infraestructura de pago (por ejemplo, puntos de venta de agentes, cajeros automáticos y puntos de venta etc.) en toda la jurisdicción, especialmente con respecto al acceso en el último tramo, con el propósito de fomentar la inclusión financiera.
- > **Facilitar la diligencia debida del cliente progresiva/simplificada: Modelos de Conozca a su Cliente (KYC) por niveles:** la(s) facultad(es) para definir disposiciones con el propósito de facilitar la diligencia debida progresiva del cliente - modelos KYC escalonados (como el uso de datos de registro SIM) para fomentar el acceso a los servicios financieros para todos, especialmente para el segmento inferior de la pirámide.

2.5 PRINCIPIO RECTOR: ADOPCIÓN DE UN ENFOQUE DE GESTIÓN DE RIESGO

JUSTIFICACIÓN

Surgen significativos problemas de riesgo con respecto a la protección al consumidor entre el desarrollo de productos y las vías de prestación de servicios. Las salvaguardas ineficientes o débiles en cuanto al suministro de SFD, así como la seguridad y la integridad de los sistemas operativos, tienen un inmenso potencial para exponer a los consumidores a vulnerabilidades, lo cual afecta negativamente el acceso, el uso y la calidad de los servicios financieros.

Asimismo, la característica fluida, de ritmo rápido y de amplio alcance de los SFD refleja los riesgos relacionados; de manera similar, los riesgos podría ramificarse rápidamente y con efectos de gran alcance, conllevando graves consecuencias para la estabilidad del mercado y la inclusión financiera. Por lo tanto, es de importancia crítica, y a su vez también de importancia estratégica, que tanto los reguladores como los proveedores actúen de forma proactiva y preventiva en su enfoque para abordar los riesgos con respecto a la protección al consumidor dentro del mercado de los SFD. Esto garantizará que se minimice

un enfoque ad hoc o de “alcanzar a los más avanzados” para abordar los riesgos una vez que dichos riesgos penetren en el mercado. El objetivo no es solo evitar los riesgos, sino principalmente garantizar que exista un marco adecuado para anticiparse a dichos riesgos y gestionarlos (es decir, identificar, clasificar, medir, prevenir, transferir o mitigar).

RECOMENDACIONES CLAVE

> **Garantizar que los proveedores de SFD cuenten con un marco interno de gestión de riesgos.** Se debe tener la facultad para exigir a los proveedores de SFD que desarrollen un marco de gestión de riesgos que podría incluir:

- Un marco de medición de riesgos para identificar, evaluar y priorizar los riesgos relacionados con PC para SFD.
- Un sistema de información de gestión y presentación de informes que permita la identificación y medición de la protección al consumidor/los riesgos que suponen las conductas y los resultados.
- Un estructura de gestión adecuada que satisfaga los requisitos de “idoneidad y adecuación” dirigidos por el regulador (por ejemplo, el nombramiento del director de seguridad de la información (CISO, por sus siglas en inglés) en la gestión de las funciones relevantes de SFD, como seguridad cibernética, protección de datos, etc.).
- Mecanismos de continuidad del negocio e intervenciones de respuesta al riesgo para riesgos relativos a la PC para SFD y situaciones de emergencia.

> **Definir disposiciones regulatorias pertinentes para mitigar los riesgos provenientes de la pérdida o uso inadecuado de los fondos de los clientes.**

Entre otros:

- **Requisitos mínimos de capital:** requerir que los emisores de dinero electrónico, independientemente de su modelo de licencia, tengan un capital mínimo inicial y permanente (dentro del principio de proporcionalidad) para mitigar los riesgos asociados con pérdidas inesperadas (riesgo de insolvencia) y operaciones (riesgo operativo). Los requisitos de capital podrían basarse en las características del mercado así como en la realidad económica y regulatoria.
- **Garantía de los fondos de los clientes:** las facultades para establecer directrices mínimamente onerosas y eficaces con respecto a costos para salvaguardar los

fondos de los clientes por parte de los emisores de dinero electrónico. Ejemplos:

- **Riesgo de liquidez:** requerir al emisor de dinero electrónico que reserve fondos equivalentes al 100% de los pasivos pendientes de dinero electrónico.
- **Riesgo de insolvencia del emisor:** requerir al emisor de dinero electrónico que mantenga fondos reservados para reembolsar a los clientes en fideicomiso (o instrumento fiduciario similar); proteger los fondos de los clientes provenientes de los fondos del emisor.
- **Riesgo de insolvencia bancaria:** disposiciones para que los fondos de los clientes estén cubiertos por un seguro de depósito directo o transferible.
- **Requisitos para la compensación del cliente:** para requerir a los proveedores de dinero electrónico, independientemente del modelo de licencia, que desarrollen lineamientos para compensar a los clientes, en caso de pérdida o uso inadecuado de sus fondos (como por ejemplo, por fallas del sistema/tiempo de inactividad de la red, fraude por parte de agentes, empleados y terceros, y mala conducta de los agentes).
- **Proporcionar orientación sobre la gestión de cuentas de SFD que están inactivas.**

3.

GUÍA SOBRE LA CONCIENCIACIÓN DEL CONSUMIDOR, QUEJAS Y REPARACIONES



3.1 PRINCIPIO RECTOR: PROMOCIÓN DE LA ALFABETIZACIÓN Y APTITUDES FINANCIERAS DIGITALES

JUSTIFICACIÓN

Las innovaciones en Fintech están impulsando el desarrollo de productos financieros sofisticados. Por ello, se ha vuelto importante para los consumidores aumentar sus conocimientos y habilidades de forma continua para utilizar estos productos y servicios de manera segura y eficaz. No obstante, una parte significativa de la población en todas las jurisdicciones sigue sin tener conocimientos básicos, planteando desafíos en el uso más allá de la adopción, a la par que su susceptibilidad con respecto a los riesgos asociados se acentúa. Asimismo, algunas jurisdicciones tienen partes significativas de segmentos demográficos o segmentos específicos con vulnerabilidades, en relación con la inclusión financiera; estos necesitarán intervenciones especializadas para desarrollar sus conocimientos y capacidad para una inclusión financiera sostenible.

No obstante, la educación financiera digital no ha sido tradicionalmente un objetivo central de los reguladores. Sin embargo, las secuelas de las crisis financieras mundiales, junto con la creciente incidencia de problemas de protección para los consumidores relacionados con los SFD, como fraude, protección de datos, sobreendeudamiento, transparencia/información inadecuada, comercialización/venta desequilibrada de productos/servicios, etc., que impacta de forma negativa en la confianza de los consumidores, desestabiliza los mercados financieros, desalienta la adopción y el uso de los SFD, y erosiona los avances logrados hacia la inclusión financiera. Esto ha despertado el interés de los reguladores con respecto a la educación financiera digital.

Por lo tanto, se ha hecho importante para los reguladores comprender cómo facilitar el desarrollo de un mercado digital con conocimientos financieros.

RECOMENDACIONES CLAVE

- > **Estrategias sobre alfabetización y aptitudes financieras digitales:** establecer estrategias e intervenciones para fomentar el conocimiento de los SFD, la toma de conciencia de los riesgos y su prevención, los derechos del consumidor, los procedimientos responsables de queja y reparación (alfabetización financiera digital), así como como la aplicación segura e informada de este conocimiento en actitudes y habilidades sostenibles, para el uso eficaz y seguro de los SFD (aptitudes financieras digitales). Esto también debería incluir a grupos vulnerables como mujeres, jóvenes, ancianos, inmigrantes y refugiados/desplazados internos.
- > **Facilitar la colaboración de las partes interesadas relevantes** en el diseño, aplicación y evaluación de estrategias/intervenciones relacionadas a las aptitudes financieras digitales. Las partes interesadas podrían incluir, entre otros, reguladores aliados del sector financiero, del sector educativo, proveedores de SFD, socios para el desarrollo y medios de comunicación.
 - La(s) facultad(es) para considerar la adopción de un enfoque de 360 grados para la alfabetización y capacidades financieras digitales. Lo cual concientizará a los usuarios finales, los proveedores de servicios y los reguladores.
- > **Fomentar a los proveedores de SFD para que incorporen la alfabetización y aptitudes financieras digitales en los anuncios** y campañas de productos, y para que contribuyan con programas de alfabetización y aptitudes financieras digitales a lo largo de toda la industria.
 - También se puede fomentar a los proveedores de SFD para que promuevan contenido imparcial sobre conocimientos básicos y capacidad financiera digital, incluso a través de acciones de concienciación del consumidor a lo largo de toda la industria.
 - La(s) facultad(es) para monitorizar y garantizar que los mensajes de alfabetización financiera digital incluidos en los anuncios publicitarios sean precisos y apropiados.
 - Apoyar los programas de los proveedores de SFD que brindan estrategias de alto contacto personal, presenciales o individuales (uno a uno) para mejorar las aptitudes financieras digitales en el punto de uso para aumentar la utilización. Otra estrategia sería utilizar los canales tradicionales, tales como conexiones en sucursales o de agentes, como puntos de contacto, también deben brindar educación sobre el uso.

- > **Realizar encuestas periódicas del lado de la demanda** para evaluar las aptitudes financieras digitales de los consumidores y diseñar intervenciones adecuadas en las estrategias nacionales de educación financiera.
- > **La(s) facultad(es) para comunicar/divulgar** (por ejemplo, a través de sitios web, o periódicamente a través de los medios sociales y tradicionales) listas de los proveedores de SFD aprobados y aquellos incluidos en listas negras, servicios/productos digitales permitidos, etc.

3.2 PRINCIPIO RECTOR: MERCADEO RESPONSABLE/ PUBLICIDAD Y VENTAS (DIVULGACIÓN Y TRANSPARENCIA)

JUSTIFICACIÓN

Como ocurre con cualquier otro producto financiero, los principios de divulgación y transparencia son fundamentales para reducir la asimetría de información y asegurar que los clientes, especialmente aquellos vulnerables y con limitaciones de alfabetización (digital financiera), tomen decisiones informadas. Sin embargo, en un intento por ganar una cuota de mercado significativa, los proveedores podrían recurrir a estrategias de mercadeo y publicidad irresponsables. Estas incluyen, entre otras, mercadeo agresivo; mercadeo de impacto; agrupación de productos; información engañosa; y poca transparencia en la divulgación de costos y características, términos y condiciones durante la publicidad.

Es fundamental para el éxito de cualquier modelo de política el entorno adecuado para respaldar su aplicación y cumplimiento. Una guía regulatoria deficiente tiene el potencial de desanimar a los proveedores a incorporar una divulgación efectiva en el mercadeo del producto. Por ejemplo, con respecto a la divulgación de precios para productos de crédito, es una buena práctica proporcionar a los clientes la tasa anual equivalente (TAE) o tasa de interés efectiva (TIE). Sin embargo, en países que no cuentan con tal regulación o en los que la exigencia de cumplimiento es débil, los proveedores que divulgan su tasa anual equivalente (TAE) o su tasa de interés efectiva (TIE) podrían estar en desventaja, ya que es probable que los consumidores las perciban como onerosas.

Por estas razones, los reguladores deben facilitar principios de transparencia y divulgación bien definidos para garantizar que los clientes puedan confiar en los SFD.

RECOMENDACIONES CLAVE

- > **Facilitar la idoneidad de la comunicación digital:** establecer disposiciones para garantizar que los términos y condiciones de los SFD se divulguen digitalmente en términos simples y en un lenguaje comprensible para la mayoría de los consumidores en el mercado objetivo.
 - Incorporar características centradas en el cliente, como el tiempo mínimo de inactividad del

4 Diversos países han declarado llevar a cabo educación financiera digital sólo porque dependen de herramientas digitales (como aplicaciones, tabletas, redes sociales, etc.).

RECUADRO 6: APTITUDES FINANCIERAS DIGITALES

La concienciación del consumidor es la mayor preocupación entre los miembros de la AFI. No obstante, las aptitudes en cuanto a la alfabetización financiera digital aún no han ganado un rol primario dentro de las iniciativas nacionales de educación financiera. Casi dos tercios de los países miembros de la AFI están promoviendo iniciativas sobre campañas de concienciación/educación financiera, pero sólo en unos pocos casos se cubren asuntos/temas específicos relativos a los SFD.⁴ No obstante, algunos miembros han iniciado intervenciones especializadas dirigidas hacia la alfabetización financiera digital y las aptitudes de los consumidores.

El Banco Central de Nigeria ha desarrollado un portal de aprendizaje electrónico para ayudar a formar capacitadores de alfabetización financiera y está aprovechando las redes sociales para concienciar

sobre la educación financiera. También aborda los SFD, enseñando a las personas cómo utilizar servicios digitales, como cajeros automáticos o transferencias de dinero digital, así como a tomar conciencia sobre posibles fraudes y estafas. Muchos países cubren temas como: cómo abrir, usar y administrar una cuenta digital; cómo protegerse del robo/fraude; protección del código PIN; etc. El Banco Nacional de Bielorrusia y el Banco de Rusia han desarrollado sitios web de alfabetización financiera que abordan diversos temas, incluyendo algunos relacionados con los SFD (como depósitos en línea, pagos sin efectivo, banca por Internet y financiación colectiva).



desplazamiento en la pantalla y la longitud del tiempo para leer información pre-contractual.

- Los proveedores de SFD deben crear y utilizar iconografía común con respecto a la seguridad digital con el fin de socializarla entre los consumidores rodeándolos con un lenguaje común y visual sobre cómo utilizar los SFD de forma segura.
 - Reconocimiento o aprobación de declaraciones de productos clave a través de modos digitales, como SMS interactivos, etc.
 - Incorporación de calculadoras digitales para productos relevantes.
 - Requerir que las aplicaciones (“app”) proporcionen información clave sin que el consumidor tenga que revelar primero información financiera personal. La información clave incluye características de los productos, usos, demostraciones, términos y condiciones e información sobre mecanismos de reparación. Esta información debe estar disponible en la página de inicio o a un solo clic.
 - Se debe requerir la función de lectura previa o pausa antes de cualquier decisión de compra a través de SFD para proporcionar un tiempo breve para poder revisar la transacción y los términos clave del contrato antes de tomar la decisión final.
- > **Proporcionar guía sobre el formato y la manera de realizar mercadeo/publicidad/ventas responsables.** La(s) facultad(es) para sugerir/disponer reglas sobre el formato y la manera dentro de los siguientes principios:
- **Transparencia y divulgación efectivas** de costos/tarifas (gastos en las instalaciones de los proveedores digitales y sus puntos de venta de agentes), características, riesgos, términos y condiciones en el anuncio y la información de mercadeo y ventas de SFD (por ejemplo, para divulgar información de forma pública en sitios web, material de mercadeo, punto de agentes de ventas, adopción de calculadoras en vivo en aplicaciones o sitios web, etc.);
 - Se informará a los clientes sobre todas las revisiones (tarifas, características, términos y condiciones, etc.) relacionadas con los SFD con derecho a rechazar el producto sin pérdida monetaria alguna.
 - **Uso de lenguaje apropiado** para garantizar que los consumidores comprendan la información del producto de forma eficaz. Esto podría incluir el uso de idiomas locales, evitar jergas técnicas, información incompleta, imprecisa y engañosa, y el uso de múltiples medios, como comunicaciones escritas y orales, según se considere posible.

> **La(s) facultad(es) para garantizar que los requisitos sean proporcionados y no limiten la creatividad** en cuanto al mercadeo/publicidad, innovación y que no supongan costos indebidos que se deban añadir para implementar. Cuando sea factible, la(s) facultad(es) para considerar/incluir disposiciones para un informe de precios estandarizado enviado a una base de datos central (posiblemente gestionada por la autoridad) que esté abierta al público para fomentar una comparación transparente entre los proveedores de SFD.

RECUADRO 7: MEJORES PRÁCTICAS SOBRE TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN - EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE ARMENIA

En Armenia, la inclusión financiera digital está creciendo velozmente (del 12 por ciento en 2011 al 42 por ciento en 2017) y se está volviendo de gran interés para el regulador, el Banco Central de Armenia (CBA). Entre otros, el CBA con el Departamento de Estabilidad Financiera y su subgrupo ‘Centro de Protección de los Derechos del Consumidor y Centro de Educación Financiera’, vigilan las prácticas de protección al consumidor.

Una medida importante que se tomó es la transparencia y la divulgación de los SFD. A través de un enfoque de colaboración entre todo el sector financiero (bancos, compañías de seguros, MNO, etc.) y algunos departamentos internos del CBA (conducta de mercado, regulación prudencial y departamentos legales), el CBA adaptó las disposiciones existentes a la idiosincrasia de los SFD. Lo más importante es que el CBA ha creado un Código de conducta que requiere la firma de todos los proveedores de SFD, con lineamientos sobre cómo comunicarse con los clientes y divulgar información. Más concretamente, cubre:

- (i) comunicación oral antes de firmar contratos/ convenios.
- (ii) el uso de múltiples canales.
- (iii) información detallada sobre los principales contenidos que se van a compartir con los clientes (términos, condiciones, precio, cláusulas en caso de cambios en las condiciones) en el momento de la firma de los contratos/acuerdos.



3.3 PRINCIPIO RECTOR: MECANISMO PARA GARANTIZAR RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y REPARACIONES

JUSTIFICACIÓN

Los mecanismos de queja y reparación de daños por parte de los consumidores ante los reguladores son fundamentales para la PC para SFD, ya que es un enfoque clave para afianzar el principio de centrarse en el cliente dentro de la cadena de valor de los SFD. Un mecanismo de quejas y reparación accesible, oportuno y eficiente es fundamental para afianzar la confianza del consumidor en el uso de los SFD. Esto es clave en el contexto de la inclusión financiera, donde los SFD se han convertido en un catalizador primordial para extender los servicios financieros formales a los no bancarizados, especialmente en la base de la pirámide. Un sistema eficiente de quejas y reparación no sólo aumenta su confianza en los SFD, sino que también salvaguarda sus muy escasos ingresos, sus medios de vida, y su resiliencia a los riesgos financieros, ya que para muchos, los SFD representan su primera y única cuenta formal, y una violación de la misma es una amenaza para su supervivencia.

Tanto los reguladores como los proveedores de SFD han tomado nota y están respondiendo a los mecanismos de quejas y reparación con diferentes enfoques. Sin embargo, queda mucho por hacer para garantizar el uso eficaz de dichos mecanismos por parte de los consumidores y un proceso eficiente orientado a resultados por parte tanto de los proveedores como de los reguladores.

Por ello, es importante que los reguladores y proveedores de SFD vayan más allá de la provisión de mecanismos de queja y reparación, para garantizar una amplia toma de conciencia por parte de los consumidores, facilidad de acceso, relevancia, disponibilidad oportuna y efectividad orientada a resultados de estos mecanismos.

RECOMENDACIONES CLAVE⁵

> **Definir disposiciones relevantes para los SFD en directivas regulatorias sobre quejas y reparaciones de los consumidores** para garantizar que los mecanismos sean apropiados, accesibles, oportunos y eficientes para los consumidores de SFD. Entre otros, debería:

- Facilitar un enfoque estructurado para las quejas
 - con respecto a la gestión y reparación - con un enfoque de nivel de educación primario en los mecanismos de Resolución Interna de Conflictos (RIC) de los proveedores de SFD y un enfoque

de apelación con nivel de educación secundario centrado en la Resolución Externa de Conflictos (REC) por parte del regulador o defensor del pueblo independiente.

- Fomentar el uso de canales digitales, como por ejemplo plataformas de redes sociales, sitios web, correo electrónico, chat en vivo, mensajes de texto, etc. tanto para los mecanismos de Resolución Interna de Conflictos (RIC) como para los mecanismos de Resolución Externa de Conflictos (REC)/Resolución Externa de Conflictos (RAC).
 - Disponer que los mecanismos de RIC y REC contengan disposiciones que reflejen riesgos conocidos y potenciales con respecto a SFD, priorizando el alcance, la gravedad y la sensibilidad de dichos riesgos para el consumidor y el sistema financiero en general.
 - Garantizar que las disposiciones de los mecanismos RIC y REC respondan a los segmentos vulnerables (por ejemplo, mujeres, analfabetas, personas con discapacidades, etc.) en su uso de los SFD en cuanto al diseño, concienciación, aplicación y presentación de informes.
 - Garantizar que se tengan disposiciones sobre lineamientos respecto a la gestión de quejas y los mecanismos de reparación que involucren a los SFD que sean operados por o que involucren proveedores no residentes o transfronterizos.
- > **Disponer que los proveedores de SFD que cuenten con un mecanismo eficaz de RIC.** Garantizar que la RIC sea “adecuada para su propósito” y refleje el alcance único del producto/servicio del proveedor de SFD, el canal, los consumidores, los riesgos relevantes y el volumen de quejas que probablemente reciba.
- El uso de algoritmos/IA en la gestión y reparación de quejas debe estar sujeto a marcos/indicadores sólidos y estandarizados, con disposiciones para la supervisión humana en quejas delicadas.
 - Cuando se fomenta el uso de canales digitales y tecnología innovadora en la RIC, se debe proporcionar guía sobre el almacenamiento de quejas recibidas/respondidas mediante esos canales, así como guía relacionada a la protección de datos.

⁵ Para obtener más detalles, consulte el producto de conocimiento de la AFI: “Complaint handling in central bank framework” (2020)

> **Establecer un marco de presentación de informes y lineamientos sobre SFD tanto para RIC como para REC:**

- El marco debe estar estandarizado en el formato (por ejemplo, indicadores, plantilla de informes, alcance de los datos, alcance de los informes, etc.) y cronograma (periódico).
- La(s) facultad(es) para desarrollar un marco y un plan general de mecanismo de gestión de quejas, que los proveedores de SFD puedan personalizar, de acuerdo con la naturaleza del producto/servicio y los tipos de queja.
- La directriz debe fomentar que los proveedores de SFD incorporen datos informados/analizados en las mejoras de productos/servicios.
- Los lineamientos deben facilitar el uso de los informes para la guía de las políticas del sector de los SFD.
- Disponer que los proveedores de SFD y agencias de REC/RAC pertinentes publiquen periódicamente información sobre quejas y reparaciones, fomentando el uso de canales digitales para la publicación.
- Definir plazos razonables para la resolución de las quejas de los clientes.

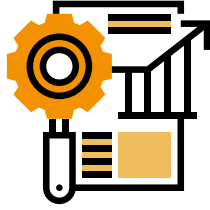
> **Facilitar y fomentar campañas de concienciación de los consumidores sobre los sistemas RIC y REC/RAC, incluido el uso de idiomas locales y redes sociales.**

> **Facilitar la cooperación en los mecanismos de gestión y reparación de quejas:** en vista de la naturaleza polifacética de algunos productos y servicios relacionados a los SFD entre proveedores, reguladores y jurisdicciones transfronterizas, las autoridades deben facilitar un marco para el intercambio de información para la eficaz y coordinada gestión y reparación de las quejas de los consumidores.

> Cuando sea factible, según lo permita la jurisdicción nacional y según la madurez de la industria de los SFD dentro de la jurisdicción, *considerar una unidad especializada de SFD dentro de un organismo independiente de resolución de conflictos* (p.ej. Defensor del Consumidor) o la oficina de REC del sector financiero o regulador. Alternativamente, la(s) facultad(es) para mejorar el marco y la capacidad del organismo de resolución de conflictos independiente existente para abordar de manera efectiva la industria de los SFD.

> **Los reguladores deben considerar adoptar soluciones tecnológicas para la gestión de quejas, por ejemplo, chat en vivo o videos interactivos, etc.**

4. GUÍA PARA EL MARCO DE SUPERVISIÓN Y EXIGENCIA DE CUMPLIMIENTO



4.1 PRINCIPIO RECTOR: TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN Y HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS PARA SFD

JUSTIFICACIÓN

Los SFD han introducido actores, productos, servicios y riesgos de procesos que son relativamente nuevos y que van más allá del alcance del sector financiero tradicional/orientado al dinero en efectivo, incluida la digitalización de procedimientos, la celebración de contratos e interacciones, incluso cuando no hay movimiento de fondos. Estos han introducido nuevas dependencias (como contratistas externos) en el lado de la oferta, necesidad de conocimientos especializados, guías sobre políticas y tecnología (seguridad cibernética, IA, etc.) para supervisar de manera eficaz el creciente sector de los SFD.

Los reguladores están respondiendo al terreno cambiante en la supervisión de los SFD con diferentes enfoques, que incluyen el uso de tecnología de supervisión (SupTech). Sin embargo, la supervisión del acelerado sector de los SFD sigue presentándose con una curva de aprendizaje para muchos reguladores, quienes todavía deben reformar los marcos de supervisión para responder al alcance cada vez mayor de los SFD dentro del sector financiero. A continuación se describen algunas recomendaciones clave para que los reguladores puedan reformar sus marcos de supervisión para que sean eficientes y eficaces.

RECOMENDACIONES CLAVE

> **Llevar a cabo una evaluación de los enfoques, herramientas y técnicas de supervisión existentes para determinar su relevancia para las necesidades de supervisión de la industria de los SFD, que debería cubrir:**

- La eficacia de sus enfoques de supervisión para el sector SFD. Abarca la relevancia de indicadores, técnicas, herramientas, etc.
- El alcance y la capacidad en la recopilación, agregación, análisis e informes de datos.

- La calidad de los datos recopilados y notificados, incluido el nivel de granularidad (como segregación demográfica, etc.).

> **Adaptar las herramientas de supervisión existentes** (exámenes externos e in situ basados en la institución, monitorización/vigilancia basados en el mercado, exigencia de cumplimiento) y técnicas (como revisiones temáticas, entrevistas, simulación de transacciones, revisión de documentos, comprador misterioso, entre otros) para reflejar el sector SFD. Considerar intervenciones como:

- La adopción de soluciones tecnológicas innovadoras, como inteligencia artificial (IA), aprendizaje automático (AA), Interfaz de programación de aplicaciones (API), análisis de macrodatos (big data), entre otros, en SupTech y RegTech para mejorar la eficiencia y calidad en la recolección y análisis de datos, así como un enfoque proactivo/preventivo de la supervisión.
- Inversión en experiencia técnica relevante para los SFD (por ejemplo, seguridad cibernética, protección de datos, etc.) a través del desarrollo interno o la subcontratación.
- Definir indicadores de supervisión relevantes para los SFD y guías sobre la presentación de informes para los SFD, incluidos los diccionarios de datos y la taxonomía, para garantizar la calidad y estandarización de los datos.
- Garantizar que los requisitos de informes reflejen la industria de los SFD en la jurisdicción.
- Extender la supervisión a terceros relevantes, como contratistas, agentes, etc. de TIC/tecnología en la supervisión del lado de la oferta.
- Desarrollar un sistema de vigilancia sólido que sirva como una plataforma de alerta temprana, a medida que aumenta la dependencia de la supervisión externa.
- Definir técnicas pertinentes para la red de agentes y emisores de dinero electrónico no bancarios que reflejen el entorno local. Esto podría incluir, entre otros, un enfoque temático (por ejemplo, protección de datos, seguridad cibernética, trato justo y conducta empresarial, etc.) y listas negras.
- Incluir técnicas basadas en tecnología como la auditoría forense, la auditoría de la interacción digital del cliente, la auditoría de las grabaciones de voz del cliente a través de IA, el escaneo de documentos con IA, la revisión de algoritmos, etc.

- > **Garantizar que los enfoques, herramientas y técnicas de supervisión reflejen los principios relevantes de los SFD**, como por ejemplo
 - **Basado en riesgo**: reflejar el perfil de riesgo (conocido y potencial) tanto de los proveedores de SFD como de los consumidores para garantizar que la supervisión sea específica y eficiente. Identificar, evaluar y priorizar los riesgos que deben abordarse en consecuencia dentro de una orientación proactiva.
 - **Proporcional**: las técnicas son proporcionales al alcance y la capacidad de los proveedores de SFD y no les imponen una carga de cumplimiento indebida, lo que desalienta la innovación y la expansión a los segmentos desatendidos.
 - **Supervisión basada en la evidencia**: las intervenciones y políticas se basan en datos de la industria, como encuestas del lado de la demanda, análisis de quejas de los consumidores, etc.
 - **Estandarización** de enfoques, herramientas y técnicas. Esto incluye, entre otros, plantillas, definiciones operativas/técnicas, indicadores, recopilación y procesamiento de datos, etc.
- > Crear referencias de supervisión para áreas temáticas clave relevantes para la industria de los SFD (por ejemplo, protección de datos, seguridad cibernética, agentes, subcontratación de TIC, etc.) en la jurisdicción con el propósito de guiar las revisiones temáticas de la industria.
 - Explorar la idea de incorporar conocimientos de supervisión en marcos y entornos de prueba de regulaciones (caja de arena regulatoria o “regulatory sandbox”) para centros de innovación.
- > Facultad(es) para monitorizar el mercado no regulado con el objetivo de identificar problemas emergentes con respecto al riesgo de protección al consumidor, para brindar información para la revisión de los perímetros y disposiciones regulatorias.

4.2 PRINCIPIO RECTOR: MARCO ESTANDARIZADO DE GOBERNANZA DE LA SUPERVISIÓN

JUSTIFICACIÓN

Al igual que en el entorno regulatorio, la multiplicidad de reguladores en la supervisión del sector SFD, crea una superposición de responsabilidades y una carga en cuanto al cumplimiento para los proveedores de SFD, entre otros.

Por lo tanto, es importante fomentar un marco de supervisión bien definido y estandarizado para la PC

para SFD, mediante la promoción de la cooperación interinstitucional, entre las agencias pertinentes.

RECOMENDACIONES CLAVE

- > **Promover la cooperación interinstitucional** entre las autoridades relevantes con supervisión de la vigilancia del sector de los SFD. Esto podría incluir, entre otros:
 - Un foro de supervisión interinstitucional para facilitar una plataforma para la participación, el intercambio de conocimientos y el desarrollo de capacidades (por ejemplo, grupos de trabajo, talleres, etc.).
- > **Definir un marco de intercambio de información** entre agencias para facilitar el intercambio rápido y fácil y el acceso a información/datos sobre la PC para SFD entre miembros de la junta de supervisión interinstitucional. Esto podría incluir:
 - Establecer una plataforma común para la presentación de informes de datos, ya sea en tiempo real o informes periódicos.
 - Instituir protocolos/requisitos de presentación periódica de reportes para los miembros.
- > Estandarizar la supervisión de los principales problemas temáticos de los SFD, tales como la privacidad y la protección de datos, la seguridad cibernética, KYC, el trato justo y la conducta empresarial, etc. El objetivo debe ser minimizar la carga de cumplimiento impuesta a los proveedores de SFD, que podría transferirse a los consumidores a través de las comisiones que se cobran por transacciones.

RECUADRO 8: EJEMPLOS DE ENFOQUES DE SUPERVISIÓN ENTRE MIEMBROS DE LA AFI

En general, las autoridades se apoyan en una combinación de herramientas y técnicas para la supervisión del mercado financiero. No obstante, el uso de soluciones tecnológicas innovadoras para llevar a cabo actividades de supervisión para el sector de los SFD sigue siendo la excepción.

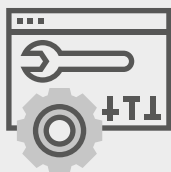
Para más de la mitad de los miembros de la AFI, el regulador supervisa la aplicación y el cumplimiento de las políticas y marcos establecidos por los proveedores de SFD, y el 42 por ciento tiene lineamientos adecuados para el personal relevante dentro de los proveedores de servicios financieros (PSF)/proveedores de servicios financieros digitales (PSFD). Por ejemplo, durante la fase de desarrollo de productos, servicios o canales de entrega, los reguladores revisan y aprueban las características de los SFD/productos (para el 65 por

RECUADRO 8: CONTINUADA

ciento de los miembros) o para muy pocos países, los reguladores supervisan las puestas a prueba o la implementación durante el desarrollo.

Tan solo el 23 por ciento de los países, cuenta con una vigilancia regulatoria para los proveedores de créditos digitales no bancarios, especialmente las Fintech.

En Armenia, por ejemplo, el Banco Central utiliza las herramientas prudenciales de supervisión (manual, matriz sobre cómo evaluar, definir el perfil de riesgo y la calificación de los proveedores de SFD) y algunas herramientas específicas provenientes de la supervisión de la conducta del mercado. Supervisa el mercado a través de un seguimiento regular de la divulgación de información (mensualmente, donde se supervisan los sitios web, la publicidad en radio y televisión), y realiza actividades para supervisar las prácticas de los proveedores de SFD frente a los consumidores con comprador misteriosas o grupos de discusión con los clientes.

**4.3 PRINCIPIO RECTOR: MECANISMO EFICAZ DE EXIGENCIA DE CUMPLIMIENTO****JUSTIFICACIÓN**

Un marco regulador y de supervisión bien establecido pero que no cuenta con un mecanismo de exigencia de cumplimiento creíble puede debilitar la eficacia del marco propiamente dicho.

Por ello, un sistema de exigencia de cumplimiento eficiente es esencial para garantizar el cumplimiento de las regulaciones o lineamientos de la PC para SFD y fomentar la adopción gradual y creciente de buenas prácticas comerciales entre los proveedores a lo largo del tiempo. Esta directriz aboga por un mandato legal sólido, poderes proporcionados, herramientas adecuadas de exigencia de cumplimiento y una implementación armonizada de medidas de exigencia de cumplimiento para obtener el máximo resultado.

RECOMENDACIONES CLAVE

> **Adaptar el mandato de exigencia de cumplimiento y sus herramientas para que sean relevantes para el sector de los SFD.** La autoridad para incorporar disposiciones legales claras, procedimientos operativos, estructuras institucionales pertinentes, incluida la capacidad (recursos técnicos y humanos),

relevantes para el sector de los SFD.

- Explorar herramientas específicas de PC, como la retirada de productos/anuncios del mercado, y cambiar los requisitos a los acuerdos con el consumidor u otros documentos, que son muy relevantes para el sector SFD.

- Considerar la extensión de la exigencia de cumplimiento más allá del no incumplimiento, con una disposición regulatoria específica para las prácticas que se consideren contrarias a los principios clave de la PC.

> **Adoptar un enfoque basado en principios para la exigencia de cumplimiento con relación al sector de los SFD para garantizar que las medidas no sofoquen la innovación y el crecimiento en el sector, sino que apoyen el desarrollo de un sector de SFD sólido, como por ejemplo:**

- La credibilidad de la advertencia con respecto a la exigencia de cumplimiento.

- La disponibilidad oportuna de las intervenciones de exigencia de cumplimiento.

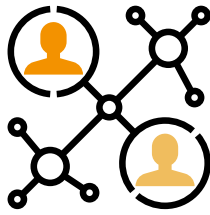
- La proporcionalidad de las intervenciones de exigencia de cumplimiento, en relación con la gravedad de las infracciones, el tamaño del proveedor de SFD y el impacto en el sector de SFD en general.

- El garantizar la coherencia y la no discriminación en la aplicación de las medidas de exigencia de cumplimiento para todos los actores de la industria financiera, sin importar su tamaño, alcance, productos, etc.

> **Promover la coordinación interinstitucional** en la aplicación de medidas de exigencia de cumplimiento dentro del sector de los SFD para evitar duplicaciones e inconsistencias en las intervenciones.

> **Considerar la divulgación pública de las acciones de exigencia de cumplimiento** (en particular sanciones) para fomentar una conducta adecuada por parte de los proveedores de SFD.

5. GUIA PARA TEMAS TRANSVERSALES



5.1 PRINCIPIO RECTOR: PROMOCIÓN DE PRINCIPIOS DE PC PARA SEGMENTOS VULNERABLES DE LA POBLACIÓN

JUSTIFICACIÓN

Los SFD han logrado conectar segmentos vulnerables, desatendidos o no bancarizados con servicios financieros formales. Esto ha sido fundamental para cerrar la brecha de inclusión financiera en diversas jurisdicciones.

No obstante, las vulnerabilidades inherentes asociadas con algunos segmentos exponen/profundizan las vulnerabilidades a los riesgos de protección al consumidor relacionados con los SFD. Los segmentos vulnerables incluyen poblaciones expuestas a oportunidades socio-económicas bajas/pobres, en virtud de algunas características/factores inherentes, entre otros, género, ingresos, edad, identificación, ciudadanía, etnia. Algunos segmentos vulnerables clave en la inclusión financiera incluyen, entre otros, mujeres, jóvenes, ancianos, refugiados/desplazados internos/inmigrantes sin papeles y personas con discapacidad, para quienes se han hecho las siguientes recomendaciones. Sin embargo, cada país puede identificar otros tipos de grupos vulnerables, como personas que viven en áreas rurales, ciertos segmentos religiosos (como los musulmanes que se adhieren a los principios financieros islámicos), entre otros.

Los riesgos con respecto a la protección al consumidor relacionados con los SFD tienen el potencial de afectar negativamente la experiencia de los consumidores en el uso y la confianza en los mismos, lo que disuade el que ellos accedan y usen SFD, lo que a su vez hace que se descarrile el avance logrado en materia inclusión financiera.

Los reguladores están bien posicionados para salvaguardar la protección de estos segmentos con respecto al uso de los SFD al facilitar intervenciones apropiadas relativas a la PC de los SFD junto con proveedores y otras partes interesadas pertinentes.

RECOMENDACIONES CLAVE

Las siguientes recomendaciones generales se hacen para la consideración de las autoridades relevantes en la promoción de la PC para SFD entre los segmentos

vulnerables. Le siguen algunas intervenciones específicas para segmentos vulnerables identificados.

- > Aprovechar las herramientas y técnicas existentes (por ejemplo, encuestas del lado de la demanda, quejas y datos sobre reparación, seguimiento basado en el mercado, etc.) para identificar los problemas de riesgo relevantes de la PC para SFD y las tendencias pertinentes entre los segmentos vulnerables identificados.
- > Facilitar el enfoque de múltiples partes interesadas, incluidas las partes interesadas más allá del sector financiero en la promoción de la PC para SFD entre los segmentos vulnerables.
- > Diseñar e implementar intervenciones respecto a alfabetización y aptitudes financieras digitales relevantes, impulsadas por la demanda y basadas en la evidencia para los segmentos identificados, con el fin de mejorar su conocimiento para tomar decisiones informadas y seguras sobre los SFD.
- > Definir las disposiciones de respuesta para los segmentos vulnerables relevantes en las regulaciones de conducta del mercado, por ejemplo, KYC escalonado, lineamientos sobre elaboración de perfiles de datos, gastos/tarifas, etc.
- > Fomentar que los proveedores de SFD adopten conocimientos profundos sobre el comportamiento de los segmentos vulnerables de la población pertinentes dentro del diseño y la entrega de productos, servicios y canales.
- > Fomentar que los proveedores de SFD incorporen estrategias pertinentes para los segmentos vulnerables de la población dentro de sus mecanismos de concienciación del consumidor, divulgación, mercadeo, reclamos publicitarios y reparación.

Mujeres y niñas:

- > Emplear evaluaciones de impacto de género al desarrollar políticas y regulaciones de PC para SFD.
- > Fomentar/incentivar el uso de agentes mujeres, en la medida que sea factible en una jurisdicción.
- > Requerir a los proveedores de los SFD que informen datos desglosados por género.
- > Apoyar a los proveedores de los SFD para que lleven a cabo el desarrollo de capacidades sensibles al género de su personal a fin de comprender mejor los segmentos del mercado de mujeres y garantizar que

se desarrollen productos y servicios adecuados para ellas.

Juventud:

- > Considerar reformar las disposiciones regulatorias que definen la edad legal para acceder a SFD de bajo riesgo (principalmente para gestionar cuentas de ahorro, transacciones de pago, apertura de una billetera electrónica) y lineamientos sobre cuentas de custodia (por ejemplo, definir cuándo son necesarios los padres/tutores para realizar transacciones) para facilitar la inclusión financiera segura de los jóvenes.
- > Aprovechar la propensión de los jóvenes en cuanto al uso de la tecnología para impulsar la alfabetización financiera digital y las intervenciones respecto a aptitudes a través de las redes sociales, juegos, entre otros.

Refugiados/personas desplazadas:

- > Definir disposiciones/lineamientos que respondan a los desafíos con identificación y documentación relevante para refugiados/desplazados internos.
- > Definir requisitos simplificados de KYC y diligencia debida del cliente (CDD, por sus siglas en inglés) utilizando un enfoque basado en riesgos que esté informado por una evaluación nacional de riesgos que sea sólida, para garantizar que las personas desplazadas por la fuerza (FDP, por sus siglas en inglés) de menor riesgo no se excluyan innecesariamente de los productos de inclusión financiera digital de menor riesgo, debido a la falta de documentación, prueba de domicilio o nóminas que prueben un salario;
- > Mejorar la infraestructura para las remesas y garantizar un marco de supervisión sólido.

Personas con discapacidad:

- > Fomentar a que los proveedores de SFD configuren productos y servicios que estén adaptados a las personas con discapacidad.
- > Considerar la posibilidad de incorporar indicadores relevantes sobre accesibilidad y uso por parte de las personas con discapacidad en encuestas del lado de la demanda para brindar información para la formulación de políticas y prácticas.

5.2 PRINCIPIO RECTOR: SFD EN SITUACIONES DE DESASTRE/ EMERGENCIA

JUSTIFICACIÓN

Las crisis mundiales, como la pandemia de la COVID-19 o los conflictos por desastres naturales, por un lado, generan un grave estrés en los mercados económicos y financieros y, por el otro, empujan a los SFD a jugar un papel muy importante, facilitando transacciones más allá del efectivo.

La conversión de transferencias de asistencia social del Gobierno a las Personas (G2P) basadas en efectivo o las transacciones de las agencias de ayuda a dinero digital son aún más imperativas en tiempos de crisis. Los SFD ayudan a la población a acceder a los fondos cuando los movimientos y el uso de la infraestructura tradicional son limitados. Las soluciones de SFD han sido fundamentales en la respuesta del sector financiero a las epidemias de Ébola y la pandemia de la COVID-19.

En estas situaciones de emergencia, la relajación de las estrictas regulaciones prudenciales de conducta del mercado puede exponer a los consumidores y al sector financiero a posibles vulnerabilidades. Por ello, los reguladores tienen un papel fundamental que desempeñar para asegurarse de que el uso de los SFD no exponga a los consumidores a más riesgos y, en segundo lugar, que la infraestructura de pago sea capaz de afrontar al aumento en el uso de los SFD (por ejemplo, un alto tráfico/uso puede provocar fallas/problemas de eficiencia, incapacidad de los proveedores para llegar de manera eficaz a las infraestructuras físicas para supervisar o reparar, o se incrementen los ataques a cajeros automáticos, etc.).

RECOMENDACIONES CLAVE

- > **Realizar intervenciones rápidas para la coordinación de la respuesta.** La(s) facultad(es) para facilitar una coordinación entre agencias con el propósito de lanzar actividades coordinadas y aprovechar (cuando exista) el marco de riesgo sobre la PC para SFD en situaciones de emergencia. En jurisdicciones sin un marco de riesgo, para de forma rápida identificar, evaluar y priorizar los riesgos relacionados con la PC para SFD.
- > **Lanzar campaña de toma de conciencia.** La(s) facultad(es) para lanzar/aumentar las intervenciones de concienciación del consumidor, en colaboración con los proveedores de SFD con el propósito de aumentar la concienciación pública sobre temas de riesgo relevantes y medidas de mitigación.

> **Garantizar que las intervenciones de emergencia estén alineadas con los principios de protección al consumidor.**

La(s) facultad(es), al realizar intervenciones de emergencia, para garantizar que se respeten los principios básicos de protección al consumidor, a pesar de la relajación de algunas regulaciones. Esto puede incluir:

- **Principio de divulgación y transparencia:** Por ejemplo, cuando las tarifas por transacciones se reducen o eximen (por debajo de una cierta cantidad o por cualquier cantidad) y/o se eliminan/aumentan los límites en las transacciones móviles, la(s) facultad(es) para disponer que los proveedores de SFD informen claramente a los clientes sobre las medidas adoptadas: modificaciones de los términos y condiciones, duración de las medidas, cualquier riesgo/consecuencia potencial, etc.
- **Prevención del sobreendeudamiento:** Cuando se permite aplicar un criterio de desembolso de préstamos más relajado, la(s) facultad(es) para disponer que los proveedores de SFD continúen evitando el sobreendeudamiento, cerciorándose de que siempre se lleve a cabo una evaluación de la solvencia crediticia (aunque se la realice de manera simplificada).
- **Trato justo:** La(s) facultad(es) para garantizar que los proveedores de SFD eviten/alivien las dificultades (por ejemplo, suspender pagos de cuotas de préstamos, plan de reprogramación/reestructuración, etc.).

Cuando se permite el uso de firmas digitales y desembolsos de préstamos de forma remota, y se permite que se relajen los requisitos de KYC, la(s) facultad(es) para disponer que los proveedores de SFD eviten prácticas discriminatorias.

- **Idoneidad del producto:** La(s) facultad(es) para implementar medidas regulatorias de emergencia con el propósito de permitir que proveedores adicionales (por ejemplo, operadores de redes móviles, redes sociales o plataformas de comercio electrónico) realicen desembolsos en billeteras electrónicas y se permita tener más operadores capilares.

La(s) facultad(es) para disponer que el proveedor de SFD expanda las opciones del consumidor y haga posible el cambio de proveedor.

- **Seguridad cibernética** La(s) facultad(es) para garantizar que los proveedores de SFD fortalezcan las medidas de seguridad cibernética para garantizar conexiones/sistemas estables y seguros (en especial, en una situación en la que el trabajar desde casa o

de forma remota pudiese incrementar los riesgos de violaciones de seguridad).

La(s) facultad(es) para garantizar la seguridad e integridad de la infraestructura de pago al llevar a cabo actividades de monitorización periódicas.

- > La(s) facultad(es) para garantizar que la relajación de las regulaciones no afecte negativamente a los requisitos sobre la autenticación adecuada de la identidad del cliente y el consentimiento de los proveedores de SFD para evitar el fraude.
- > > **Disponer que los proveedores de SFD tengan un plan de continuidad empresarial.** La(s) facultad(es) para garantizar que los proveedores de SFD desarrollen un plan de continuidad comercial para la gestión de la liquidez y la prestación de servicios que estén disponibles durante emergencias.
- > > La(s) facultad(es) para garantizar que los proveedores de SFD ofrezcan a los clientes un canal/mecanismo apropiado y sencillo para gestionar quejas y reparaciones.
- > Después o al concluir un desastre o una emergencia, la(s) facultad(es) para garantizar una concienciación eficaz del consumidor sobre cambios/reversión de políticas para prevenir el fraude y garantizar que los consumidores tomen decisiones informadas tras el período de emergencia.

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

AFI	Alianza para la Inclusión Financiera
IA	Inteligencia artificial
AML	Prevención del blanqueo de capitales
APR [TAE]	Tasa anual equivalente
BCEAO	Banco Central de los Estados de África Occidental
BMGF	Fundación Bill y Melinda Gates
BTCA	Better than Cash Alliance
CBA	Banco Central de Armenia
CEMCWG	Grupo de trabajo sobre la conducta del mercado de empoderamiento del consumidor
CERT	Equipo de respuesta ante emergencias informáticas
CFI	Centro para la inclusión financiera
CFPB	Oficina de protección financiera del consumidor
CFT	Lucha contra la financiación del terrorismo
CGAP	Grupo consultivo para ayudar a los pobres
CICO	Depósito y retiro de efectivo
PC [CP]	Protección al consumidor
CP4DFS [PC PARA SFD]	Protección al consumidor para servicios financieros digitales
CSIRT	Equipo de respuesta a incidentes de seguridad informática
CSOC	Centro de operaciones de seguridad cibernética
SFD	Servicios financieros digitales
DFSWG	Grupo de trabajo de servicios financieros digitales
EIR [TIE]	Tasa de interés efectiva
e-KYC	Conozca a su cliente electrónico
FSP (PSF)	Proveedor de servicios financieros
G2P	Gobierno a las personas
GDPR	Reglamento general de protección de datos
ITU	Unión internacional de telecomunicaciones
IVR	Respuesta de voz interactiva
KYC	Conozca a su cliente
MIS	Sistema de Información de Gestión
MSME [MIPYME]	Micro, pequeñas y medianas empresas
MNO	Operador de red móvil
OCDE	Organización para la cooperación económica y el desarrollo
PNG	Papúa Nueva Guinea
PM [PM]	Modelo de políticas
USSD	Servicio de datos suplementarios desestructurados
WB [BM]	Banco Mundial

ANEXO 1. PRINCIPALES INICIATIVAS MUNDIALES QUE DEFINEN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR PARA SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES (PC PARA SFD)

PRODUCTOS DE CONOCIMIENTO DE LA AFI SOBRE LA PC PARA SFD

En la última década, el SFDWG (Grupo de trabajo de servicios financieros digitales) de la AFI y el CEMCWG (Grupo de trabajo sobre empoderamiento del consumidor y conducta de mercado) se han comprometido con el desarrollo de productos de conocimiento relevantes sobre SFD⁶.

Dentro de estos productos de conocimiento, también se abordaron muchos principios de protección al consumidor, así como muchas implicaciones regulatorias. En unos pocos casos (véase la tabla a continuación), estos cubren muchos principios de protección al consumidor con buen nivel de detalle y brindan lineamientos prácticos para los reguladores. Otros estudios se centran más en un solo tema, como el de la divulgación y transparencia o los relacionados con los mecanismos de queja y reparación. Otros cubren un área regulatoria transversal, como la conducta del mercado, sin tener en cuenta la regulación prudencial. Con la creciente convergencia entre los SFD y la PC, los miembros de la AFI reconocen la necesidad de sintetizar los principios clave relevantes a lo largo de estos productos de conocimiento en una guía especializada sobre políticas para sus mercados financieros, mismos que están progresivamente en transición hacia los SFD.

La tabla 5 de el lado opuesto de la página presenta una codificación de los principales productos de conocimiento de la AFI sobre categorías clave de protección al consumidor (en color naranja):

ESTÁNDARES INTERNACIONALES PARA LA PC DE SFD

Al construir este modelo de políticas y sus áreas de guía relacionadas, se ha tenido en cuenta un amplio estudio de la literatura sobre la protección al consumidor para

6 El Anexo 3 incluye una lista completa de los productos de conocimiento revisados por la AFI.

servicios financieros digitales (PC para SFD), con el objetivo de diseñar un marco integral específico sobre la regulación de la PC para SFD.

Entre las iniciativas más destacadas sobre la PC para SFD con perspectiva regulatoria que fueron lanzadas por partes interesadas reconocidas internacionalmente, cabe mencionar las siguientes (empezando por la más reciente):

- > Consultative Group to Assist the Poor (CGAP): Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments (2020)
- > Bill and Melinda Gates Foundation (BMGF): Inclusive Digital Financial Services - A Reference Guide for Regulators (2019)
- > Center for Financial Inclusion (CFI): Handbook on Consumer Protection for Inclusive Finance (2019)
- > International Telecommunication Union (ITU): Regulation in the Digital Financial Services Ecosystem (2017)
- > World Bank (WB): Good Practices for Financial Consumer Protection (2017)

- > UNSW: The Regulatory Handbook: The Enabling Regulation for DFS (2015)
- > Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD): Consumer Policy Guidance on Mobile and Online Payments (2012)
- > G20: High level Principles on Financial Consumer Protection (2011)

Entre las diferentes iniciativas que tienen una perspectiva de mercado (acciones que deben tomar los proveedores de SFD para proteger a los consumidores), cabe mencionar las siguientes (en orden alfabético):

- > Better Than Cash Alliance (BTCA): Responsible Digital Payments Guidelines (2016)
- > Consumer Financial Protection Bureau (CFPB): Consumer Protection Principles (2017)
- > GSMA: Code of Conduct for Mobile Money Providers (2017)
- > Smart Campaign: Client Protection Principles - updated with digital finance standards (2017)

TABLA 2: CODIFICACIÓN DE ALGUNOS PRODUCTOS DE CONOCIMIENTO DE LA AFI EN TÉRMINOS DE PRINCIPIOS DE PC Y DEL MARCO REGULATORIO Y SUPERVISOR

	GESTIÓN DE QUEJAS EN EL MARCO DEL BANCO CENTRAL (2020)	DIVULGACIÓN Y TRANSPARENCIA (2020)	POLÍTICA MODELO PARA DINERO ELECTRÓNICO (2019)	LA SEGURIDAD CIBERNÉTICA PARA LA INCLUSIÓN FINANCIERA (2019)	CRÉDITO ENTREGADO DIGITALMENTE (2017)	SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS (2016)	PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN SERVICIOS FINANCIEROS MÓVILES (2014)	AYUDA Y REPARACIÓN PARA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS (2013)	PROTECCIONES DE LA LEY DE FIDEICOMISOS PARA CLIENTES DE DINERO ELECTRÓNICO (2013)
ENTORNO REGULATORIO Y DE POLÍTICAS	x	x			x	x		x	
PRIVACIDAD Y SEGURIDAD			x	x	x	x	x		
IDONEIDAD DEL PRODUCTO			x			x	x		
TRATO JUSTO			x		x	x	x		
CONTROLES INTERNOS			x			x	x		x
EDUCACIÓN FINANCIERA DIGITAL			x				x		
TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN		x	x		x	x	x		
QUEJAS Y REPARACIONES	x		x		x	x	x	x	
SUPERVISIÓN Y EXIGENCIA DE CUMPLIMIENTO		x	x		x	x			
SEGMENTOS VULNERABLES DE LA POBLACIÓN			x						

ANEXO 2. CONCEPTOS Y DEFINICIONES CLAVE⁷

SERVICIO FINANCIERO DIGITAL	La amplia gama de servicios financieros a los que se accede y se prestan a través de canales digitales, incluidos pagos, crédito, ahorro, remesas y seguros. El concepto de SFD incluye servicios financieros móviles (SFM). ⁸
PROVEEDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS DIGITALES	Instituciones financieras que proporcionan servicios financieros, a los cuales se accede y los cuales se otorgan a través de canales digitales, incluidos pagos, créditos, ahorro, remesas y seguros. El concepto de los SFD ⁹ incluye servicios financieros móviles (SFM).
KYC Y E-KYC	Un conjunto de medidas de diligencia debida emprendidas por una institución financiera, incluidas políticas y procedimientos para identificar a un cliente y las motivaciones detrás de sus actividades financieras. El e-KYC se refiere a procedimientos en línea (proceso remoto y sin uso de papeles). ¹⁰
ALFABETIZACIÓN FINANCIERA DIGITAL Y APTITUDES FINANCIERAS DIGITALES	La alfabetización financiera digital es un concepto multidimensional que abarca el conocimiento de los productos y servicios financieros digitales, la concienciación sobre los riesgos financieros digitales, el conocimiento del control del riesgo financiero digital y el conocimiento de los derechos del consumidor y los procedimientos de reparación. ¹¹ Las aptitudes financieras digitales son la cognición y la aplicación de la actitud, el conocimiento, las habilidades y la eficacia personal para tomar decisiones eficientes y seguras en el uso de los SFD que sean relevantes para las necesidades de uno mismo. ¹²
RESOLUCIÓN INTERNA DE CONFLICTOS	Esto se refiere a los procesos internos de un proveedor de servicios financieros para la emisión de informes sobre, y la reparación de, quejas.
RESOLUCIÓN EXTERNA DE CONFLICTOS	Sistemas de quejas y reparación fuera del ámbito del proveedor de servicios financieros relacionado, como por ejemplo el sistema de quejas del regulador.
RESOLUCIÓN ALTERNATIVA DE CONFLICTOS	Una alternativa a la resolución formal de conflictos basada en los tribunales, que proporciona una resolución asequible, y a su vez oportuna y accesible para las quejas de los consumidores.

7 Basado en la definición de “Directrices de los servicios financieros móviles: Terminología básica”, AFI (2012) y re-elaboraciones de consultores.

8 Sobre la base de la definición proveniente de “Guideline Note 19 - DFS Basic Terminology”

9 Re-elaboración sobre la base de la definición de SFD proveniente de “Guideline Note 19 - DFS Basic Terminology”

10 Sobre la base de la definición proveniente de “Guideline Note 19 - DFS Basic Terminology”

11 Sobre la base de la definición proveniente de “Policy Brief Under T20 Japan Task Force 7: The Future of Work and Education for the Digital Age”

12 Nueva elaboración basada en la definición de aptitudes financieras del Center for Financial Inclusion

ANEXO 3. PUBLICACIONES DE REFERENCIA

PRODUCTOS DE CONOCIMIENTO DE LA AFI:

- > Consumer Protection in Mobile Financial Services (2014)
- > Complaint handling in central bank framework (2020)
- > Cybersecurity for financial inclusion: Framework & Risk Guide (2019)
- > Digitally Delivered Credit: Consumer Protection Issues and Policy Responses to New Models of Digital Lending (2017)
- > Driving Change in Financial Inclusion through Innovation in Africa (2017)
- > Experiences in the Implementation of the Principle of Disclosure and Transparency in AFI Member Countries - Series 1: Credit Products (2020)
- > Mobile Financial Services: Basic Terminology
- > Ayuda y reparación para los consumidores financieros (2013)
- > Market conduct supervision of financial service providers - A Risk-Based Supervision Framework (2016)
- > Policy Model for e-money (2019)
- > Policy Framework for Responsible Digital Credit (2020)
- > Protecciones de la ley de fideicomisos para clientes de dinero electrónico (2013)

OTRAS PUBLICACIONES

- > **Bill and Melinda Gates Foundation (BMGF):** Inclusive Digital Financial Services - A Reference Guide for Regulators (2019)
- > **Better Than Cash Alliance (BTCA):** Responsible Digital Payments Guidelines (2016)
- > **Center for Financial Inclusion (CFI):** Handbook on Consumer Protection for Inclusive Finance (2019)
- > **CFI:** What Is “Financial Capability?”
- > **Consultative Group to Assist the Poor (CGAP):** Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments (2020)
- > **CGAP:** COVID-19: How Does Microfinance Weather the Coming Storm? Greta Bull, Timothy Ogden (2020)

- > **Consumer Financial Protection Bureau (CFPB):** Consumer Protection Principles (2017)
- > **Digital Financial Services Go a Long Way:** Transaction Costs and Financial Inclusion (2018) - Pierre Bachas, Paul Gertler, Sean Higgins, Enrique Seira
- > **G20:** High level Principles on Financial Consumer Protection (2011)
- > **G20/OECD:** Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age (2018)
- > **GSMA:** Code of Conduct for Mobile Money Providers (2017)
- > **International Telecommunication Union (ITU):** Focus Group DFS Main Recommendations (2017)
- > **ITU:** Regulation in the Digital Financial Services Ecosystem (2017)
- > **McKinsey:** Digital Finance for All: Powering Inclusive Growth in Emerging Economies (2016)
- > **Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD):** Consumer Policy Guidance on Mobile and Online Payments (2012)
- > **OECD:** Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6 and 9 (2019)
- > **OECD:** Digitalisation and Financial Literacy (2018)
- > **Social Performance Task Force (SPTF):** Serving Refugee Populations: The Next Financial Inclusion Frontier (2016)
- > **Smart Campaign:** Client Protection Principles - updated with digital finance standards (2017)
- > **UNSW:** The Regulatory Handbook: The Enabling Regulation for DFS (2015)
- > **World Bank (WB):** Good Practices for Financial Consumer Protection (2017)
- > **WB, CGAP, International Policy, GiZ, Australian Aid:** G2P Payments in COVID 19 context: Key areas of action and experiences from country emergency actions (2020)
- > **WB:** Global Findex data

Alliance for Financial Inclusion

AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia
t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org www.afi-global.org

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork