



## Consumer Empowerment and Market Conduct (CEMC) Working Group

# Empoderamiento del consumidor y conducta del mercado

## Transparencia y divulgación de información

La presente nota de orientación fue elaborada por el Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercado (CEMC) de AFI a fin de proporcionar una guía para el desarrollo e implementación de prácticas sólidas de transparencia y divulgación de información para los proveedores de servicios financieros (PSF).

El Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercado (CEMC) de AFI se creó con el propósito de brindar una plataforma dentro de la Red de AFI, en la que los formuladores de políticas públicas de los países miembros discutan iniciativas de política y de regulación, relacionadas con el empoderamiento del consumidor y la conducta del mercado. Desde su lanzamiento en 2011, el Grupo de Trabajo CEMC ha integrado a diversos miembros de toda la Red de AFI, aumentando así el interés en esta área, con el fin de desarrollar un entendimiento común de las buenas prácticas y herramientas eficientes de políticas públicas que pueden adoptarse a nivel nacional y mundial.

La presente nota de orientación se desarrolló mediante el esfuerzo colaborativo del Subgrupo de Transparencia y Divulgación de Información del Grupo de Trabajo CEMC.

## Contenido

Contexto	2
Propósito y asuntos críticos	2
Lineamientos	2
Consideraciones acerca de la implementación	4

## Contexto

Una encuesta del Grupo de Trabajo CEMC realizada a los países miembros de AFI identificó las prácticas de transparencia y divulgación de información que utilizan comúnmente los entes reguladores de dichos países.<sup>1</sup> La presente Nota de Orientación responde a dichas prácticas, al mismo tiempo que aborda problemas y retos actuales de la normativa de transparencia y divulgación de información.

## Propósito y asuntos críticos

La mayoría de los países cuenta con normativas y reglamentaciones sobre transparencia y divulgación de información que se aplican cuando menos a algunos servicios financieros. Sin embargo, la meta es extender la misma protección a todos los consumidores financieros. Se deben revisar las reglamentaciones sobre divulgación de información en forma periódica, a fin de evaluar su eficacia en el respaldo de la toma de decisiones informadas por parte de los consumidores. También deben existir esfuerzos continuos para extender la cobertura a todos los productos y servicios financieros.

Normalmente las reglamentaciones de transparencia y divulgación de información cubren los siguientes puntos:

- Cotizaciones y divulgación de información en anuncios publicitarios y folletos de manera previa a la contratación
- Estándares para la divulgación de información durante el proceso de contratación
- Estándares para la divulgación de información post-contratual.

El objetivo de esta Nota de Orientación es proporcionar una guía para el desarrollo e implementación de prácticas sólidas de transparencia y divulgación de información para los proveedores de servicios financieros (PSF) en países miembros de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI).

## Lineamientos

- 1. Términos y condiciones clave:** La divulgación de información acerca del costo de un producto o servicio financiero no es suficiente. Debe requerirse de manera obligatoria la entrega de un formato que contenga información acerca de los términos y condiciones clave antes de celebrar un contrato o llevar a cabo alguna operación con el PSF. Dichos términos y condiciones deben estar claramente definidos en los formatos, a fin de brindar al cliente un panorama completo acerca del costo total de un producto o servicio, así como las características importantes y riesgos del producto o servicio financiero que se adquiere. Los derechos, obligaciones y medios para realizar algún reclamo deben divulgarse y comunicarse en forma clara.
- 2. Formato de divulgación de información:** A fin de garantizar que los consumidores reciban información adecuada acerca de un producto o servicio financiero, los entes reguladores deben establecer un formato obligatorio para la divulgación de la información. Para desarrollar el formato de divulgación, debe solicitarse a los consumidores su opinión acerca de la facilidad de uso y el carácter exhaustivo del mismo. Dicho formato debe contener la información mínima que los PSF deben dar a los consumidores, tal como información acerca de los precios o primas, posibles rendimientos de depósitos e inversiones, riesgos para los consumidores, términos y condiciones clave, comisiones y cargos relacionados, etc.
- 3. Herramientas para la comparación de precios:** También debe proporcionarse información comparativa sobre los productos y servicios financieros que ofrecen los diversos PSF. Debido a que, a menudo dicha información no se encuentra disponible, pero resulta fundamental para respaldar las compras comparativas de los consumidores, debe solicitarse a los PSF que reporten la información clave a los entes reguladores, y estos últimos deben publicar y actualizar tablas comparativas en forma regular.

<sup>1</sup> En diciembre de 2011, el Grupo de Trabajo CEMC llevó a cabo una encuesta de inventario de participantes entre sus miembros, para establecer, entre otras cuestiones, información de referencia, identificar prácticas y estrategias comunes, y desarrollar recomendaciones y lineamientos sobre las inquietudes prioritarias del grupo de trabajo.

4. **Lenguaje:** Todos los documentos deben redactarse claramente, en términos entendibles y en un idioma que los consumidores usen comúnmente, no solamente en el idioma oficial nacional. La divulgación verbal por parte de los corresponsales minoristas también resulta importante. La terminología deberá ser adecuada para el nivel de educación financiera y de comprensión de los grupos de consumidores objetivo.
5. **Tipos de divulgación :** La información deberá divulgarse por escrito o en formato electrónico<sup>2</sup>, cuando resulte procedente. Los avisos deben incluir las tasas de interés que cobran o los rendimientos que ofrecen los PSF. Los términos y condiciones clave de un producto o servicio deben divulgarse antes de firmar el contrato, y los clientes deben recibir un resumen por escrito de los términos clave dentro de cierto plazo después de la fecha del contrato. Los PSF deben asegurarse de que los consumidores hayan comprendido la información divulgada, por ejemplo, mediante explicaciones verbales en un lenguaje que entiendan los consumidores.
6. **Canales:** La normativa debe proporcionar una guía clara sobre los requisitos mínimos de divulgación para todos los canales de contratación de productos o servicios financieros (por ejemplo, corresponsales bancarios, dinero electrónico).
7. **Etapas de la divulgación:** Los lineamientos de divulgación deben cubrir las tres etapas del ciclo contractual:
  - **Divulgación previa al contrato:** Los anuncios publicitarios, folletos y cualquier otro medio de divulgación de manera previa al contrato deben incluir información que ayude a los consumidores a evaluar los costos reales y riesgos relacionados con un producto o servicio financiero, incluyendo las comisiones o cargos relacionados (en base a contratos actuales).
  - **Divulgación durante el proceso de contratación:** El contrato deberá divulgar todas las características importantes de un producto o servicio financiero, incluyendo los derechos, obligaciones y riesgos del consumidor.
  - **Divulgación durante la vigencia del contrato:** El estado de cuenta debe divulgarse en forma periódica, incluyendo los intereses, comisiones o cargos pagados por el cliente.
8. **Divulgación de productos:** Los requisitos de divulgación de información deben extenderse a todos los productos y servicios financieros suministrados por el PSF, incluyendo:
  - **Productos crediticios:** Los PSF deben divulgar claramente los cargos por intereses, así como otras comisiones y cargos, a fin de permitir que los consumidores conozcan el costo total del crédito. Asimismo, se deben divulgar los términos y condiciones clave, las características del producto (por ejemplo, duración, requisitos de garantía), otras comisiones y cargos (tales como cargos por cancelación, cargos por liquidación anticipada, comisiones por aval, intereses moratorios), los riesgos y obligaciones de los consumidores y el impacto de tasas de interés variables sobre el costo del crédito.
  - **Productos de depósito y ahorro:** Los PSF deben divulgar en forma clara la tasa de interés, las características del producto, así como los términos y condiciones clave o cargos relacionados con el producto.
  - **Otros productos y servicios financieros (por ejemplo, seguros, remesas):** Los PSF deben divulgar claramente las características clave de los productos, primas totales, términos y condiciones clave, riesgos y obligaciones del consumidor, condiciones de pago, prestaciones aplicables, cargos adicionales y cualesquiera otras comisiones, cargos o exclusiones que se relacionen con el producto.
9. **Divulgación bancaria y no bancaria:** Se debe requerir la divulgación de información formal y comparable, tanto a los PSF bancarios como a los no bancarios. Esto puede requerir la coordinación con los ministerios y entes reguladores para armonizar y extender los requisitos de divulgación a todos los servicios financieros.

---

<sup>2</sup> Información divulgada por correo electrónico, mensaje de texto o en el sitio web del PSF.

## Consideraciones acerca de la implementación

Un régimen de divulgación de información eficaz debe involucrar a todos los participantes clave en su diseño e implementación. Las consideraciones importantes incluyen:

- **Recursos:** La implementación del marco normativo y de supervisión requiere recursos apropiados para su cumplimiento, incluyendo la vigilancia del cumplimiento por parte del PSF y la coordinación eficaz con todas las autoridades relevantes.
- **Consulta y compromiso:** Los entes reguladores deben garantizar que exista una consulta continua y apropiada con la industria acerca de las reglas de divulgación y los acuerdos de implementación. Los entes reguladores también deben fomentar iniciativas complementarias por parte de la industria, tales como la aplicación de códigos de conducta e iniciativas adecuadas de concienciación y educación del consumidor. La retroalimentación de los consumidores (por ejemplo, coordinación con las organizaciones de consumidores, análisis

de estadísticas de reclamaciones, así como investigación del comportamiento, actitudes y niveles de educación de los consumidores) también resulta necesaria para garantizar que el régimen de divulgación es eficaz. La sociedad civil y los medios de comunicación también juegan un papel crítico en la concienciación y educación de los consumidores acerca de sus derechos y obligaciones.

- **Capacidad financiera:** La divulgación de información ayuda a los consumidores a tomar decisiones informadas, pero si no se cuenta con políticas y programas eficaces y adecuados de educación financiera, es posible que los consumidores no comprendan la información que se está divulgando. Los gobiernos, entes reguladores y proveedores de servicios financieros deben emprender iniciativas de capacidad financiera para ayudar a los consumidores a que comprendan los términos financieros básicos, asimismo, se debe alentar a las organizaciones de la sociedad civil a que contribuyan en dichas iniciativas, con el fin de extender su alcance a una población más amplia.



## Acerca de AFI

La Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) es una red mundial de bancos centrales y otros entes formuladores de políticas financieras de países en desarrollo. AFI proporciona a sus miembros las herramientas y los recursos para compartir, desarrollar e implementar sus conocimientos acerca de políticas de inclusión financiera. AFI conecta a los formuladores de políticas públicas a través de canales en línea y directos, apoyados por subvenciones y vínculos con organismos estratégicos asociados, con el fin de que dichos formuladores puedan compartir sus perspectivas e implementar las políticas de inclusión financiera más adecuadas para las circunstancias individuales de sus países.

Conozca más: [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)

### Alianza para la Inclusión Financiera

AFI, 399 Interchange Building, 24th floor, Sukhumvit Road, Klongtoey - Nua, Wattana, Bangkok 10110, Tailandia  
t +66 (0)2 401 9370 f +66 (0)2 402 1122 e [info@afi-global.org](mailto:info@afi-global.org) [www.afi-global.org](http://www.afi-global.org)

[www.facebook.com/AFI.History](https://www.facebook.com/AFI.History)  [@NewsAFI](https://twitter.com/NewsAFI)