



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

# Empoderamiento del consumidor y conducta del mercado

## Ayuda y obtención de reparaciones para los consumidores financieros

La presente nota de orientación fue elaborada por el Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercado (CEMC) de AFI como un recurso para los formuladores de políticas públicas que desarrollan e implementan mecanismos de ayuda y obtención de reparaciones, componentes clave de un marco normativo eficaz de protección al consumidor.

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 Medios de Ayuda y Obtención de Reparaciones del Grupo de Trabajo CEMC.

## Contenido

Contexto	2
Propósito y asuntos críticos	2
Lineamientos	2
1. Los PSF son responsables de implementar un mecanismo de resolución de controversias interno eficaz e imparcial	2
2. Los mecanismos de ayuda y obtención de reparaciones deben ser de fácil acceso	3
3. Los consumidores deben conocer de los mecanismos de ayuda y obtención de reparaciones	3
4. Debe establecerse un proceso externo e independiente para la resolución de controversias	4
5. Deben crearse mecanismos de retroalimentación para dar seguimiento a los resultados de las resoluciones internas y externas de controversias y mejorar las reglamentaciones y la supervisión	4

## Contexto

La protección al consumidor es una parte fundamental de la regulación de los servicios financieros. Un régimen de protección al consumidor sólido, eficaz y justo favorece la confianza del consumidor en los servicios financieros y ayuda a los entes reguladores a ganarse la confianza y respeto de los proveedores de servicios financieros (PSF). Lo anterior estimula en última instancia la inversión en el sector, contribuye al desarrollo de un sistema financiero más estable e incluyente, y apoya el crecimiento y desarrollo económico equilibrado.

El objetivo de esta nota de orientación<sup>1</sup> es brindar ayuda práctica a los países miembros de la Alianza para la Inclusión Financiera (AFI) que están implementando normas de protección al consumidor, las cuales cumplan con los objetivos de los Principios de Alto Nivel de Protección al Consumidor Financiero del G20, y que son aptas para el nivel de desarrollo económico de sus países.

## Propósito y asuntos críticos

Un mecanismo sólido y confiable de ayuda y obtención de reparaciones es un elemento central en un marco eficaz de protección al consumidor. Desarrollar dicho mecanismo incluye, principalmente, el establecimiento de procedimientos internos y externos para la gestión de reclamaciones, que garanticen que las controversias entre consumidores y PSF se manejen en forma justa y expedita. Por lo tanto, un mecanismo de gestión de reclamaciones debe ser independiente, transparente, gratuito, de fácil acceso y eficaz.

Existen diversas herramientas que los entes reguladores y los PSF pueden utilizar para desarrollar mecanismos eficaces de ayuda y obtención de reparaciones. Los tipos y combinaciones de los mecanismos dependerán del marco legal y normativo del país, el tamaño y madurez de su sector financiero, así como los productos, actores del mercado, y otras características únicas de un país o institución en particular. La presente nota de orientación destaca los requisitos y normas mínimas que los entes reguladores necesitan para desarrollar un mecanismo eficaz de ayuda y obtención de reparaciones para los consumidores financieros.

Los lineamientos se basan en las siguientes áreas:

- Resolución interna de controversias
- Accesibilidad
- Concienciación de los consumidores
- Resolución externa e independiente de controversias
- Mecanismo de retroalimentación

## Lineamientos

### 1. Los PSF son responsables de implementar un mecanismo de resolución de controversias interno eficaz e imparcial

Normalmente el primer paso para resolver las reclamaciones de los consumidores es un mecanismo interno, propio del PSF para resolver las controversias. Por lo general resulta más rápido, menos caro y más eficaz para una compañía resolver las reclamaciones por sí misma. Este proceso también ayuda a crear confianza, mejorar las relaciones con los clientes y fortalecer la imagen y prestigio del sector como un todo.

Los mecanismos internos de resolución de controversias son más efectivos cuando los PSF están al tanto de que los clientes insatisfechos pueden apelar a un organismo externo. Por lo tanto, los canales externos sirven como una opción secundaria, más que una primera, para la mayoría, si no todos, los consumidores y controversias.

Se recomienda que el ente regulador dicte normas mínimas para los procesos de resolución interna de reclamaciones, que se determinen a partir de consultas con la industria y los consumidores, y que cuenten con el respaldo de grupos de apoyo a los consumidores. Éstas podrían requerir que:

- Los PSF adopten una política y procedimientos formales para la resolución de reclamaciones, que deben ser aprobados por su consejo de administración y revisados en forma regular;
- El personal que supervise las reclamaciones de consumidores se encuentre en un nivel jerárquico adecuado y que informe en forma independiente al Director General o al consejo;

<sup>1</sup> La presente nota de orientación hace uso de una amplia variedad de normas y directrices, incluyendo las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección al Consumidor, las directrices emitidas por Consumers International, el Documento de Trabajo sobre Investigación de Políticas del Banco Mundial acerca de Protección al Consumidor y Educación Financiera, así como estudios de caso y reglamentaciones de diversos países miembros de AFI.

- Los PSF designen un departamento (o personal) que será responsable de gestionar las reclamaciones de los consumidores;
- Todas las reclamaciones se incluyan en un registro, el cual estará disponible para inspección por parte del ente regulador; y
- Las estadísticas de las reclamaciones se reporten, al ente regulador, en un formulario estandarizado que ayude a facilitar la supervisión de los PSF y el monitoreo del mercado.

Las normas mínimas que desarrollará y emitirá el ente regulador también podrían requerir lo siguiente:

- Una explicación de los derechos del consumidor y las opciones para la obtención de reparaciones en todos los materiales contractuales y de mercadotecnia, en términos sencillos y claros en el idioma que los consumidores usan de manera cotidiana, no sólo en el idioma oficial nacional;
- Los derechos del consumidor y los mecanismos de resolución de controversias (tanto internos como externos) deberán anunciarse en forma prominente en cada sucursal del PSF y otros canales de información pública, incluyendo su sitio web;
- Un proceso de reclamación visible, bien publicitado y accesible, el cual incluya información acerca de las etapas del proceso de gestión de reclamaciones y el periodo de tiempo para cada una de ellas;
- Las obligaciones de los consumidores y de los PSF (tales como el manejo de solicitudes de información y participación de buena fe en el proceso);
- Una respuesta oportuna, clara y razonable del PSF;
- La notificación de los mecanismos externos disponibles para la resolución de controversias, en caso de que el cliente no esté satisfecho con la forma en que se resolvió una controversia mediante el mecanismo de resolución interna de controversias;
- Los productos y servicios pertenecientes a dos empresas (por ejemplo, un acuerdo entre un banco y una empresa de telecomunicaciones en relación a dinero electrónico) deben indicar claramente quién es responsable de gestionar las reclamaciones; y
- Un sistema de indemnización en caso de daños al consumidor.

## 2. Los mecanismos de ayuda y obtención de reparaciones deben ser de fácil acceso

Los mecanismos de reclamación sirven de poco si no son de fácil acceso. Los consumidores deben tener la posibilidad de presentar reclamaciones a través de todos los canales establecidos localmente y utilizados comúnmente, desde la Internet y el correo electrónico, hasta el teléfono, correo o visitas personales a la oficina interna de controversias o reclamaciones del PSF.

Resulta útil contar con una ubicación central claramente identificada con la cual los consumidores puedan ponerse en contacto para presentar reclamaciones sobre productos y servicios financieros. También resulta útil proporcionar un número telefónico sin costo que las personas puedan utilizar para llamar en horas inhábiles (la población trabajadora más pobre no puede dejar de trabajar para gestionar una reclamación), y hacer que la información acerca de los servicios financieros y los derechos del consumidor se encuentre disponible para todos los consumidores, sin importar si viven en zonas urbanas o rurales.

No debe cargarse ninguna comisión a los consumidores por emitir una reclamación, ya que esto crea un obstáculo para la población más pobre. Además, deben tener la posibilidad de tratar con el sistema de reclamaciones en el idioma que usan de manera cotidiana, no solamente en el idioma oficial nacional.

## 3. Los consumidores deben conocer de los mecanismos de ayuda y obtención de reparaciones

Los consumidores deben estar conscientes de que pueden presentar una reclamación acerca de un producto o servicio financiero y comprender cómo funciona el proceso. Sin embargo, lograr dicha concienciación es especialmente desafiante en los países en desarrollo, donde existe una proporción mayor de consumidores vulnerables (la población más pobre, la población analfabeta, las comunidades minoritarias, las mujeres en algunas culturas y otros), quienes no tienen acceso a información proporcionada a través de canales regulares.

Los entes reguladores deben solicitar a los PSF que informen a los consumidores sobre sus mecanismos internos y externos de gestión de reclamaciones y el procedimiento para presentar una reclamación, al momento de abrir una nueva cuenta o contratar un producto o servicio.

Los consumidores deben recibir información en forma verbal y por escrito sobre dónde presentar reclamaciones y dudas, y cómo resolver controversias. Los entes reguladores podrán requerir que esta información se incluya en documentos tales como avisos que se desplieguen en las sucursales, cotizaciones de precios para productos y servicios, contratos de clientes, y estados de cuenta mensuales.

Los medios de comunicación (televisión, radio, periódicos nacionales/locales) pueden jugar un papel importante en la concienciación de los consumidores, por lo que, los PSF deben hacer esfuerzos de colaboración con los medios locales y nacionales.

#### **4. Debe establecerse un proceso externo e independiente para la resolución de controversias**

Los consumidores que no estén satisfechos con el resultado de la resolución interna de controversias deben tener la posibilidad de apelar la decisión ante un organismo externo independiente de resolución de controversias. Establecer un proceso de apelación externo desde el principio aumenta la probabilidad de que los PSF implementen mecanismos internos eficaces para la resolución de controversias, y que los consumidores con derecho a la obtención de reparaciones las obtengan.

Un organismo externo para la resolución de controversias podría ser el departamento de reclamaciones del ente regulador, un defensor del cliente financiero una entidad independiente de protección al consumidor o una dependencia auto regulada. La elección dependerá del nivel de desarrollo social, económico y del sector financiero del país.

En entornos de bajo riesgo o mercados poco desarrollados, un mecanismo de auto-regulación puede ser la mejor solución, debido a que demandaría menos recursos y capacidad normativa del gobierno. En mercados de mayor riesgo, más complejos o en etapas más avanzadas, resulta recomendable utilizar los servicios de un defensor del cliente financiero independiente. En general, los PSF deben financiar al defensor del cliente financiero. Si el departamento de reclamaciones de un ente regulador lleva a cabo la resolución de controversias, ésta debe realizarse como una función independiente (fuera de la regulación prudencial) por parte de personal especializado en la gestión de recursos legales y que reporte en forma independiente al titular del ente regulador.

#### **5. Deben crearse mecanismos de retroalimentación para dar seguimiento a los resultados de las resoluciones internas y externas de controversias y mejorar las reglamentaciones y la supervisión**

Es importante establecer un proceso de identificación y reporte sobre problemas sistemáticos con un producto financiero, práctica comercial o proveedor de servicios en particular, ya que esto le permitirá al ente regulador tomar las medidas necesarias.

Los mecanismos de retroalimentación deben incluir el requisito de que los PSF presenten al ente regulador, en forma regular (ya sea mensual o trimestral), estadísticas sobre el número, tipos y resultados de las reclamaciones que se resuelvan internamente. Asimismo, pueden solicitar que el defensor del cliente financiero presente al ente regulador informes sobre datos y problemas sistémicos, cuando resulte aplicable.

Las estadísticas sobre reclamaciones de consumidores y resoluciones deben analizarse y publicarse, y la autoridad reguladora debe utilizar dichas estadísticas para mejorar el marco de protección al consumidor financiero. Esta información también podría ayudar a los PSF a identificar prácticas comerciales o unidades de negocio de alto riesgo, y mejorar sus propias prácticas comerciales y servicio al cliente.



## 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)