



Proteccion del usuario de la banca sin sucursales

Denise Dias

CGAP

1 de Diciembre, 2009

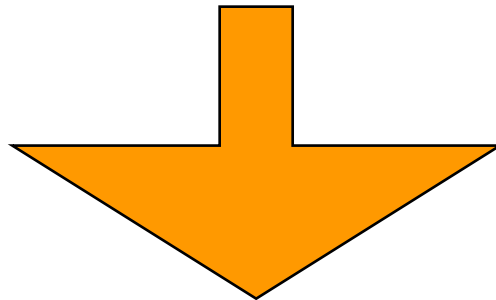
Metas del regulador financiero

¿Qué buscamos?

- No solamente inclusión → inclusión responsable
- Finanzas responsables → estabilidad sistémica
- Regulación proporcional y estratégica → conocer a los riesgos de la banca sin sucursales

Banca sin sucursales – el básico

- No permitir la entrada de proveedores no deseables;
- Mantener el riesgo a un nivel prudente;
- Mantener confianza en el sistema;
- Mejorar la cultura financiera.



**Protección del consumidor es el punto de encuentro
entre acceso saludable y estabilidad sistémica**

Modelos novedosos

La relacion entre cliente y institucion se caracteriza por ser:

- **Lejana** – La distancia entre puntos de servicio y una sucursal del proveedor
- **Indirecta** – Involucra terceros (agentes no bancarios)
- **Basado en tecnologia** – Telefonos moviles, tarjetas prepagos, aparatos POS, biometricos, internet . . .

¿Como afectan a proteccion del consumidor estas relaciones transformadas?

Riesgos y problemas observados

- Fraudes de los agentes
- Uso indebido de informacion personal
- Falta de transparencia de precios o de responsabilidad
- Mecanismos malos para reclamos
- Baja calidad del servicio del agente (info + efectivo)
- Errores tecnicos
- Perdida de fondos

Problemas de Responsabilidad

¿ Quien es responsable por los agentes?

¿ Que tipo de servicios pueden ser ofrecidos?

¿ Como atender y resolver los reclamos?

¿ Como garantizar la transparencia?

Capacitacion y integridad de usuarios y agentes

¿ Como garantizar la calidad del servicio?

¿ Los usuarios saben como usar la tecnologia?

¿ Como protegemos informacion personal del cliente?

¿Que opinas?

Afirmacion Uno: El Regulador financiero debe, de alguna forma, regular y supervisar entidades no financieras involucradas en la distribucion de servicios financieros, como por ejemplo los corresponsales no bancarios, relativamente a los aspectos de proteccion al usuario.

¿Que opinas?

Afirmacion Dos: La mejor forma de reducir el riesgo de los usuarios (por ejemplo, el riesgo de fraudes en corresponsales) en esquemas de banca sin sucursales es limitar los tipos de servicios que las instituciones financieras pueden ofrecer por medio de entidades no financieras (entidades no reguladas.) Por ejemplo, poner una limitacion regulatoria sobre el volumen de transacciones que los bancos pueden hacer por medio de corresponsales

¿Que opinas?

Afirmacion Tres: La mejor forma de reducir el riesgo de los usuarios que usan corresponsales (ejemplo, el riesgo de errores tecnicos en las transacciones bancarias y el riesgo de fraude) es tener un programa de supervision especifico para riesgo operacional sobre las actividades de corresponsales de una institucion financiera supervisada.

Precondiciones para protección del consumidor en banca sin sucursales?

1. Clara autoridad regulatoria y de supervisión sobre modelos novedosos

- Definiciones sin y ambigüedades
- Autoridad legal para regular y supervisar
- Ambigüedades en funciones de varios órganos

2. Total responsabilidad del proveedor

- Es esencial que el proveedor sea responsable por los agentes y otros actores involucrados en su servicio
- Responsabilidad por medio de regulación

Los otros puntos regulatorios

- 1. Protección de los fondos de clientes**
- 2. Transparencia**
- 3. Privacidad de datos y seguridad**
- 4. Calidad de servicio y estándares de operación**
- 5. Mecanismos de registro y resolución de reclamos**

Conclusion

No subestimar los beneficios de la banca sin sucursales para el usuario

Banca sin sucursales ha demostrado que se puede servir millones de personas que no tenían acceso a servicios financieros antes, o que tenían acceso a servicios de baja calidad o caros en el mercado informal.

El riesgo de la banca sin sucursal tiene que ser comparado con la realidad de hoy de la gente que no tiene acceso con los riesgos y costos de hoy

Por eso...

Conclusion.. .

- **Sea proporcional y efectivo**

Cada contexto requiere de un marco regulatorio y institucional diferente, pero que es

- **Proporcional a los riesgos** (al cliente y el sistema)

Tener claro que tipo de problema o riesgo cada regla quiere solucionar o mitigar

Las reglas tienen que ser consistentes con las metas del regulador y el entorno regulatorio mas amplio