



CONSUMER EMPOWERMENT
AND MARKET CONDUCT
(CEMC) WORKING GROUP

SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO - UN CONJUNTO DE HERRAMIENTAS

CONJUNTO DE HERRAMIENTAS

RESUMEN EJECUTIVO

Este conjunto de herramientas es el resultado de la colaboración entre los miembros del subgrupo de Supervisión de la Conducta de Mercado (SCM) del Grupo de Trabajo de Empoderamiento del Consumidor y Conducta del Mercado (CEMC) de AFI.

Al aportar conocimientos técnicos y orientaciones prácticas detalladas, este documento ayuda a los supervisores de la conducta de mercado a comprender los procesos y procedimientos de cómo se lleva a cabo la SCM, además de abarcar las herramientas necesarias que requieren los supervisores de la conducta de mercado para cumplir plenamente su mandato. El conjunto de herramientas tiene el propósito de lograr lo siguiente:

- > Desarrollar una herramienta o un marco que pueda servir como plantilla para apoyar a los miembros de AFI en el desarrollo de manuales de SCM en sus propias jurisdicciones.
- > Proporcionar apoyo y orientación a los miembros, que pueden consultar el conjunto de herramientas y adaptarlo a sus propias jurisdicciones y a sus propios escenarios de políticas.

Entre los principales mecanismos y herramientas de SCM esbozados por los miembros del CEMCWG figuran las inspecciones in situ, la vigilancia externa, la vigilancia del mercado, la utilización de clientes fantasma y la tramitación de reclamaciones. Estas actividades tienen por objeto controlar y supervisar la conducta de las entidades financieras autorizadas y registradas, garantizando el funcionamiento equitativo y transparente de todo el sistema financiero. Un sector financiero justo, seguro y sólido fomenta la confianza de los consumidores y, en última instancia, favorece la inclusión financiera. Tanto la supervisión in situ como la supervisión externa implican evaluaciones de riesgos e impacto. La SCM también debe abarcar las actividades relacionadas con las promociones, la supervisión y la reparación. Las autoridades reguladoras deben hacer uso de las herramientas SupTech y RegTech ante la llegada de los servicios financieros digitales.

Este conjunto de herramientas proporciona orientación práctica sobre cómo desarrollar y aplicar los principales componentes de un marco de Supervisión de Conducta de Mercado (SCM), aprovechando las mejores prácticas de las instituciones miembros de AFI. Propone una plantilla que abarca los siguientes componentes: marco institucional; enfoque de la supervisión de la conducta del mercado; principales parámetros de supervisión de la conducta del mercado y proceso de supervisión.

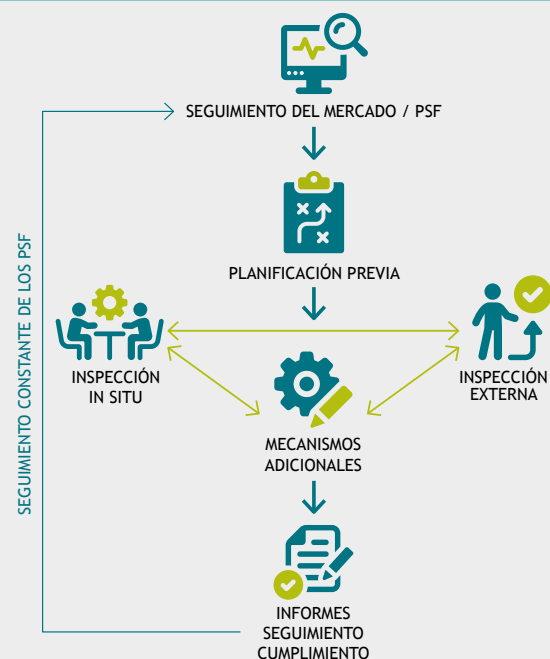
Basándose en las mejores prácticas existentes, los miembros del subgrupo de Supervisión de la Conducta de Mercado del CEMCWG desarrollaron un Proceso de SCM orientativo que se destaca en el siguiente gráfico.

Es importante señalar que los reguladores no tienen por qué seguir necesariamente el proceso anterior en un orden único. Por ejemplo, dependiendo del contexto del país y de la jurisdicción, una inspección externa puede tener lugar después de la inspección in situ, y viceversa. Asimismo, si bien las instituciones miembros de la red AFI están realizando la transición hacia enfoques de supervisión basados en el riesgo, tanto los enfoques basados en el riesgo como los basados en el cumplimiento pueden utilizarse de forma individual o conjunta.

Toda actividad de supervisión, incluidas las inspecciones (ya sean externas o in situ), debe concluir con un informe de supervisión, que debe seguir una estructura guiada para garantizar la coherencia. Se recomienda una plantilla del informe con la información mínima que deben documentar los supervisores. Además, el tipo y la extensión de las actividades y acciones de seguimiento deben estar determinados por el marco legislativo del país.

Este conjunto de herramientas se apoya en los ejemplos prácticos y mejores prácticas de los miembros de AFI. Su objetivo es proporcionar orientaciones flexibles y adaptables para los supervisores de la conducta de mercado, incluyendo una serie de herramientas prácticas disponibles en el anexo. De hecho, los lectores deben ajustar o ampliar el alcance de la SCM, según se considere necesario, de acuerdo con su definición interna de SCM y el marco general de protección del consumidor financiero.

PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DEL MERCADO



Fuente: Elaborado por miembros del subgrupo de Supervisión de la Conducta de Mercado del CEMCWG.

INTRODUCCIÓN

Este conjunto de herramientas proporciona orientación práctica sobre los procesos para llevar a cabo la Supervisión de la Conducta de Mercado (SCM), a través de inspecciones y exámenes in situ de los proveedores de servicios financieros (PSF) para garantizar que estén en consonancia con las leyes, normas y directrices de protección de los consumidores, y sean capaces de identificar y abordar los riesgos relacionados, en una forma que esté acorde con las mejores prácticas internacionales.

La conducta de mercado de un PSF comprende la forma en que diseña sus productos y servicios y gestiona su relación con los clientes y el público, incluido el uso de intermediarios (representantes o agentes)¹ de acuerdo con un marco regulador adecuado y las mejores prácticas.

Este conjunto de herramientas se preparó para proporcionar a los miembros de AFI un borrador de recomendaciones con el propósito de que ellos desarrollen sus propios manuales de SCM, con el objetivo de proporcionar orientación a sus supervisores de conducta de mercado en la realización de supervisiones de conducta de mercado in situ y externas de los PSF individuales.

Desde la crisis financiera mundial y dada la interconexión de los sistemas financieros, los reguladores reconocen el profundo impacto que los problemas de conducta de mercado pueden tener en los consumidores de productos financieros y las consiguientes perturbaciones en el sector financiero, incluida la pérdida de confianza, siendo un ejemplo llamativo la venta abusiva de productos hipotecarios en Estados Unidos, que provocó un sufrimiento indescriptibles a los consumidores. En todo el mundo, se ha hecho mayor hincapié en los esfuerzos de supervisión para garantizar que los proveedores de servicios financieros operen de manera responsable y capaciten a los consumidores para tomar decisiones financieras bien informadas. Este conjunto de herramientas ofrece a los supervisores de la conducta de mercado una orientación integral sobre el desarrollo de sus manuales y procesos (basados en el riesgo) de SCM.

¹ Alianza para la Inclusión Financiera (2016): Supervisión de la conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros: Un marco de supervisión basado en el riesgo.

1

ACERCA DE ESTE
CONJUNTO DE
HERRAMIENTAS**1.1. FINALIDAD DEL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS**

Al aportar conocimientos técnicos y orientaciones prácticas detalladas, este documento ayuda a los supervisores de la conducta de mercado a comprender los procesos y procedimientos de cómo se lleva a cabo la SCM, además de abarcar las herramientas necesarias que requieren los supervisores de la conducta de mercado para cumplir plenamente su mandato. El conjunto de herramientas tiene el propósito de lograr lo siguiente:

**THE TOOLKIT AIMS
TO ACHIEVE THE FOLLOWING:****1****DESARROLLAR**

una herramienta o un marco que pueda servir como plantilla para apoyar a los miembros de AFI en el desarrollo de manuales de SCM en sus propias jurisdicciones.

2**PROPORCIONAR**

apoyo y orientación a los miembros, que pueden consultar el conjunto de herramientas y adaptarlo a sus propias jurisdicciones y a sus propios escenarios de políticas.



El conjunto de herramientas ofrece un marco genérico de SCM a las autoridades supervisoras que tienen previsto elaborar sus manuales de supervisión de conducta de mercado (basada en el riesgo) específicos para cada país. También puede utilizarse en la capacitación y el desarrollo de capacidades sobre SCM, dado que la SCM es un concepto relativamente nuevo en la mayoría de las jurisdicciones, donde las autoridades supervisoras están más familiarizadas con la supervisión prudencial.

Enfocado en los procesos y procedimientos para la supervisión externa e in situ de los PSF individuales, el conjunto de herramientas aborda los principales elementos de la protección del consumidor financiero (PCF): transparencia y divulgación, trato justo de los consumidores y debida atención al cliente, diseño de productos, evaluaciones de idoneidad, protección de datos, y resolución de reclamaciones y litigios.

1.2. ALCANCE

Este conjunto de herramientas se aplica a los PSF autorizados o regulados por la autoridad reguladora del país, y abarca tanto a los bancos como a las entidades financieras no bancarias, así como a las entidades que participan en los sistemas de pago nacionales.²

Puede ser necesario adaptar los procedimientos en función del tipo de PSF y de los contextos específicos.

Con la llegada de los servicios financieros digitales, donde los bancos se asocian con FinTechs, agentes u otras empresas de terceros para proporcionar servicios financieros digitales, se deben hacer consideraciones para incluir a los operadores de redes móviles y las empresas FinTech, en colaboración con sus respectivos reguladores de FinTech u operadores de redes móviles.

El proceso de SCM debe constar de una combinación de herramientas y técnicas de supervisión, como el seguimiento del mercado y de empresas concretas, las evaluaciones de riesgo e impacto, las inspecciones in situ y externas, las revisiones temáticas, la investigación del consumidor y la utilización de clientes fantasma. Las actividades de MCS facilitan la identificación, supervisión y mitigación de los riesgos de la conducta de mercado, garantizando en última instancia la protección de los derechos de los consumidores de servicios financieros.

Una entidad puede no ser de importancia sistémica y es improbable que sus dificultades o su quiebra provoquen una perturbación significativa del sistema financiero. Sin embargo, en términos de la conducta de mercado, la misma entidad puede ser sistémicamente importante, y su falla en la conducta de mercado podría tener un impacto significativo en la confianza de los consumidores en el sector financiero, afectando en última instancia a la estabilidad del sector financiero. La supervisión basada en el riesgo de la conducta de mercado se centra en el impacto de la conducta de mercado de un PSF, aunque pueda tener poca importancia sistémica en términos de supervisión prudencial.

Los miembros de AFI deben ajustar o ampliar el alcance de la SCM, según se considere necesario, de acuerdo con su definición interna de SCM y el marco general de la PCF.³ El actual conjunto de herramientas abarca tanto la conducta de mercado "basada en el cumplimiento" como la supervisión "basada en el riesgo". Sin embargo, a menudo se concentra en el enfoque de supervisión basada en el riesgo, lo que refleja la creciente atención que la red presta a este enfoque.

1.3. SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO FRENTE A SUPERVISIÓN PRUDENCIAL

Aunque la supervisión prudencial y la supervisión de la conducta de mercado comparten en gran medida objetivos complementarios y siguen principios generales similares, son diferentes y, en algunos casos, pueden entrar en conflicto.

La supervisión prudencial se enfoca en la seguridad y fiabilidad de una entidad financiera, mientras que la conducta de mercado se ocupa de cómo las entidades financieras protegen (o al menos no infringen) los intereses de los clientes, inversores y participantes del mercado, en gran medida en términos de equidad en las transacciones, acceso a una información razonablemente simétrica, mantenimiento de la integridad del mercado y garantía de una competencia leal. Ambos procesos de supervisión presentan similitudes, por ejemplo:

- > El consejo de administración y la alta dirección de un PSF son los responsables últimos de garantizar una conducta leal en el mercado, la educación de los consumidores y su protección.
- > Los consumidores de servicios financieros desempeñan un papel importante en la protección de sus intereses mediante la búsqueda de información y la utilización de los mecanismos de reparación disponibles.

La SCM se enfoca en la relación entre los PSF y los consumidores de servicios financieros, abarcando el tipo de productos, la prestación de servicios, el trato equitativo a los consumidores y la privacidad de los datos, con el fin de lograr la confianza en el sector financiero formal y regulado. Llevar a cabo una SCM no sólo requiere competencias técnicas por parte del supervisor, sino también competencias interpersonales, como la comunicación eficaz, la observación, la evaluación y la deducción.

Para la supervisión prudencial, la información suele extraerse de los informes financieros históricos periódicos (datos estadísticos, financieros y contables) proporcionados por las entidades reguladas, y se complementa con el criterio bien fundamentado de los expertos. Por el contrario, las fuentes de datos de SCM son más sólidas y actuales, y han pasado de utilizar simplemente información sobre reclamaciones y

2 Cada jurisdicción puede tener su propia definición de PSF, basada en su respectivo contexto de entidades y del país.

3 Pueden encontrarse notas explicativas adicionales sobre los componentes y resultados de la conducta de mercado en Good Practices of the World Bank (2017), disponible en: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/28996>

FIGURA 1: SUPERVISIÓN PRUDENCIAL FRENTE A SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO



detalles de productos a incorporar perspectivas directas obtenidas mediante métodos como clientes fantasma y las observaciones del comportamiento, además del seguimiento de las redes sociales, los sitios web y los anuncios.

La recomendación de los miembros del CEMCWG es tener un marco organizativo separado para evitar conflictos de intereses.⁴ En la práctica, durante las primeras fases de desarrollo de un marco de SCM, es posible aprovechar la supervisión prudencial y realizar exámenes conjuntos. Sin embargo, incluso con este escenario, las herramientas y técnicas utilizadas por la SCM deben seguir siendo distintas.

1.4. CÓMO UTILIZAR EL CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DE SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

Basado en las leyes y reglamentos de protección de los consumidores de las instituciones miembros de AFI, el conjunto de herramientas de SCM es un documento práctico destinado principalmente para ser utilizado

por los supervisores de la conducta de mercado con el propósito de evaluar la capacidad de los PSF para identificar, supervisar y controlar eficazmente los riesgos de conducta de mercado derivados de su conducta en el mercado y la prestación de servicios financieros a los consumidores. En algunos casos, es posible que no existan disposiciones legales que garanticen el cumplimiento de las leyes y reglamentos sobre la conducta de mercado. No obstante, el conjunto de herramientas de SCM parte del supuesto de que existe un marco jurídico que permite a los supervisores de la conducta de mercado llevar a cabo su mandato de vigilancia de la conducta de mercado.

⁴ Existen conflictos potenciales entre la supervisión prudencial y la supervisión de la conducta de mercado. Un ejemplo es la revelación de una situación financiera. Desde la perspectiva de la conducta de mercado, la divulgación es buena para los consumidores, ya que aumenta la transparencia y proporciona información importante para el proceso de toma de decisiones. Sin embargo, desde una perspectiva prudencial, la divulgación puede tener efectos desestabilizadores en una entidad concreta o en todo el sistema, sobre todo si las declaraciones son malinterpretadas (por los consumidores o los medios de comunicación). Es esencial identificar y gestionar los conflictos de intereses para alcanzar los objetivos de estabilidad financiera y protección del consumidor sin comprometer ninguno de los dos objetivos.

2

SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

2.1. OBJETIVOS DE LA SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

La SCM comprende una serie de actividades destinadas a identificar, supervisar, prevenir y mitigar los riesgos de la conducta de mercado. El objetivo general de la SCM es garantizar un trato justo a los consumidores, al tiempo que se fomenta la confianza en el sistema financiero, lo que a su vez promueve el establecimiento de sistemas financieros inclusivos, el crecimiento económico sostenible y la estabilidad financiera.⁵

La confianza de los consumidores en los servicios financieros puede fortalecer el sistema financiero al mejorar tanto el acceso como la utilización de los servicios financieros formales, lo que conduce a un desarrollo económico sostenible y a la estabilidad financiera. La conducta de mercado implica una serie de cuestiones, entre las que figuran la transparencia en la prestación de servicios financieros, la confidencialidad de la información, la confianza y el trato justo de los clientes, y la protección e integridad de los datos. En este contexto, en la figura 2 se destacan los objetivos de la supervisión de la conducta de mercado.

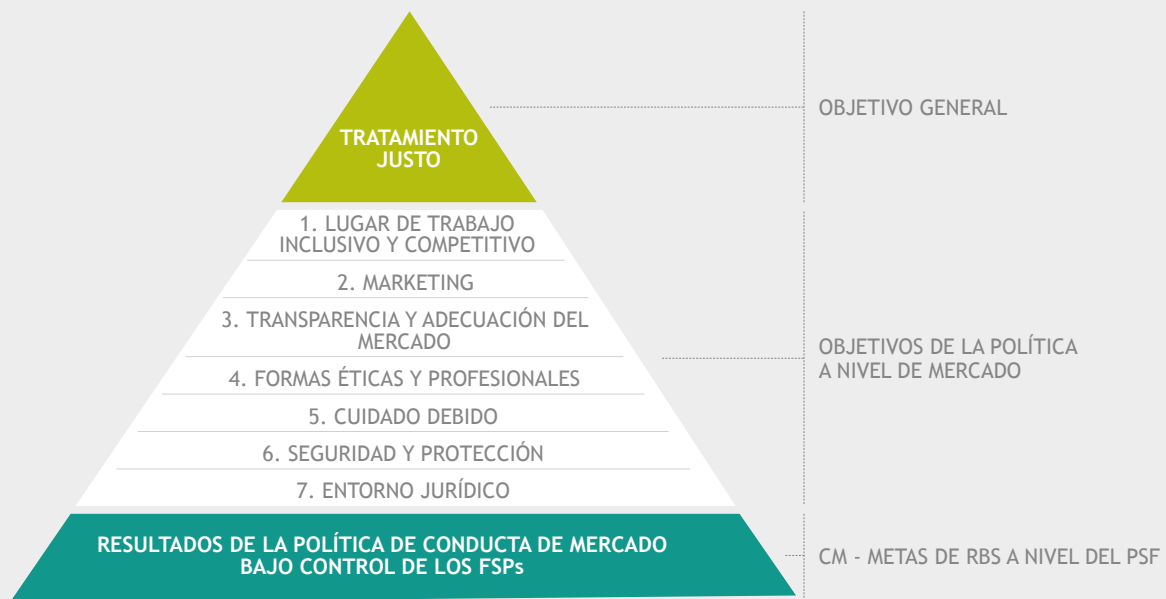
2.2. SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO BASADA EN EL RIESGO FRENTE A LA BASADA EN EL CUMPLIMIENTO

Un enfoque de la SCM puede basarse en el cumplimiento o en la supervisión de riesgos. El enfoque basado en el cumplimiento, que se centra en la adhesión a las normas y reglamentos existentes, se basa en hechos históricos, y cualquier intervención de supervisión o medida correctiva es reactiva al basarse en datos pasados.

El enfoque basado en el riesgo, en cambio, está orientado al futuro y mira hacia adelante. Evalúa los riesgos actuales y, al tener en cuenta el entorno operativo, el perfil de riesgo de la entidad y las estrategias y prácticas de gestión de riesgos, predice el perfil de riesgo de la entidad en un horizonte temporal futuro. Se basa en los criterios objetivos del supervisor, lo que permite intervenciones de supervisión proactivas y preventivas frente a las reactivas.

5 Alliance for Financial Inclusion. 2016. Market Conduct Supervision of Financial Service Providers - A Risk-based Supervision Framework. Disponible en: <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-21%20CEMC-RiskBased.pdf>

FIGURA 2: OBJETIVOS GENERALES DE LA SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO



Fuente: AFI. 2016. Market Conduct Supervision of Financial Service Providers - A Risk-based Supervision Framework.

FIGURA 3: SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO BASADA EN EL CUMPLIMIENTO FRENTE A LA BASADA EN EL RIESGO



La SCM basada en el riesgo facilita la asignación eficiente de los recursos de supervisión para hacer frente a los principales riesgos de conducta del mercado que pueden tener repercusiones significativas en la confianza en el mercado. Además, este enfoque promueve la disciplina de mercado y una mayor eficacia reguladora, al tiempo que optimiza la utilización de los recursos.

El enfoque de la SCM basado en el riesgo no sólo se centra en el cumplimiento por parte de una entidad financiera de las leyes y reglamentos vigentes en materia de conducta de mercado, sino que también evalúa su modelo de negocio, los problemas y cuestiones fundamentales y los posibles riesgos futuros a los que se enfrenta la entidad. El enfoque de SCM debe complementarse con un plan estratégico de supervisión adecuado, una estrategia de supervisión y un presupuesto para SCM.



2.3. ESTRATEGIA DE SUPERVISIÓN

La Estrategia de supervisión es un componente esencial de la SCM, ya que proporciona al supervisor una visión global de las áreas clave de supervisión, la asignación de recursos, los procesos internos, las herramientas de SCM empleadas, los planes de acción y mecanismos de información.

Idealmente, la Estrategia de supervisión se basa en evaluaciones de impacto que facilitan la identificación de los PSF de importancia sistémica con elevados perfiles de riesgo de conducta de mercado. El Plan de supervisión, que destaca las actividades de supervisión a llevarse a cabo durante la supervisión basada en el riesgo, se basa en la Estrategia de supervisión.

2.4. CONCEPTOS CLAVE DE LA SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

Los conceptos relativos a la supervisión deben establecer las filosofías que guían el diseño y la aplicación del marco de SCM, además de proporcionar orientación a los supervisores de SCM.

Como mínimo, los conceptos deben abarcar los elementos de la figura 4.







La supervisión basada en el riesgo de la conducta de mercado introduce un enfoque prospectivo de la SCM al facilitar la comprensión del proveedor de servicios financieros, su perfil de riesgo de conducta de mercado, el impacto de la conducta de mercado y los riesgos actuales y futuros. Como resultado, la SCM proporciona un enfoque más proactivo de la conducta de mercado, frente a una postura reactiva en la que los supervisores responden a fallas significativas en la conducta de mercado de un PSF.

2.5. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

Los principales mecanismos y herramientas para la SCM esbozados por los miembros del CEMCWG⁶ incluyen las inspecciones in situ, la vigilancia externa, la vigilancia del mercado, la utilización de clientes fantasma y la tramitación de reclamaciones. Estas actividades tienen por objeto seguir y supervisar la conducta de las entidades financieras autorizadas y registradas, garantizando que todo el sistema financiero funcione de forma equitativa y transparente. Un sector financiero justo, seguro y sólido fomenta la confianza de los consumidores y, en última instancia, favorece la inclusión financiera. Tanto la supervisión in situ como la supervisión externa implican evaluaciones de riesgos e impacto. La SCM también debe abarcar las actividades relacionadas con las promociones, la supervisión y la reparación. Las autoridades reguladoras deben hacer uso de las herramientas SupTech y RegTech ante la llegada de los servicios financieros digitales. La siguiente sección del conjunto de herramientas incluye una explicación más detallada de estos mecanismos de SCM.

6 Otros ejemplos de herramientas de SCM están disponibles en: www.cgap.org/topics/collections/market-monitoring-tools?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=July2023

FIGURA 4: CONCEPTOS CLAVE DE LA SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

CONCEPTO		ÁREA DE INTERÉS
RESULTADOS JUSTOS PARA LOS CONSUMIDORES Y LOS MERCADOS FINANCIEROS		Tener en cuenta dos aspectos: las posibles repercusiones en el consumidor individual y en los mercados financieros.
FOCO EN LA CULTURA Y GOBERNANZA		Eficacia de las funciones de gobernanza y supervisión de los PSF, incluidas sus políticas y procedimientos, cultura corporativa y entorno de control interno.
PROPORCIONAL Y PREVENTIVO		La SCM tiene visión de futuro, la identificación de riesgos potenciales y las intervenciones adecuadas son proporcionales a los riesgos identificados.
CRITERIO DE SUPERVISIÓN OBJETIVO		Basada en el criterio para lograr el resultado deseado y adecuado para el consumidor en consonancia con las mejores prácticas internacionales.
TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS		Comunicaciones abiertas y transparentes, y participación por parte de los PSF y los consumidores.
IMPULSADO POR LA INFORMACIÓN		Basándose en información procedente de una amplia gama de fuentes, incluidos los proveedores de servicios financieros y los consumidores, así como entrevistas, reclamaciones, clientes fantasma, anuncios e información sobre productos.

3

SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO - UN MODELO

Esta sección destaca los principales componentes de un marco de SCM, basándose en las mejores prácticas de las instituciones miembros de AFI, y abarca los siguientes componentes: marco institucional; enfoque de la supervisión de la conducta de mercado; principales parámetros de supervisión de la conducta de mercado y proceso de supervisión.

1. MARCO INSTITUCIONAL

El marco institucional abarca el marco jurídico, los acuerdos institucionales, los tipos de herramientas de supervisión de la conducta de mercado, la evaluación de impacto y la estrategia de supervisión de la conducta de mercado.

La base normativa de la SCM está formada por leyes y reglamentos que regulan de forma exhaustiva o parcial distintos aspectos de la conducta de mercado. Se recomienda a los países miembros de AFI que elaboren un mapa legal y reglamentario de la protección del consumidor financiero para garantizar que sus marcos legales y reglamentarios, tanto los existentes como los nuevos, abarquen de forma efectiva los procesos y procedimientos de supervisión. Además, se insta a los reguladores a revisar sus marcos institucionales para confirmar la inclusión del mandato de llevar a cabo la SCM. Se puede incluir una lista de actos jurídicos en una sección aparte o en un apéndice del marco institucional.

1.1. EL MARCO JURÍDICO

Las leyes y reglamentos sobre protección del consumidor y conducta de mercado proporcionan una base jurídica para llevar a cabo la supervisión y garantizar su cumplimiento por parte de las entidades supervisadas. El mandato⁷ de la autoridad responsable de SCM debe derivar de estas leyes y reglamentos, que le otorgan la autoridad para llevar a cabo la SCM. Algunos ejemplos de estos marcos jurídicos son:

- > Ley Bancaria, Ley Nacional de Pagos, Ley de Lucha contra el Blanqueo de Dinero y el Terrorismo, Ley de Microfinanciación, Ley de Protección de los Consumidores, Ley de Seguros y Pensiones y Ley de Mercados de Capitales, entre otras.

⁷ Además de otorgar el mandato, la ley también debería incluir protecciones para los supervisores e inspectores frente a las acciones legales que puedan surgir en el ejercicio de sus funciones. Las leyes y directrices sobre SCM necesitarán revisiones periódicas para adaptarse a cambios y novedades en el sector de servicios financieros, dado el dinamismo y la evolución del sistema financiero.

EJEMPLO DE PAÍS - MALAUÍ

El siguiente marco legal y normativo se incluye como referencia en el Manual de Protección del Consumidor y SCM del Banco de la Reserva de Malauí:

- > Ley de Servicios Financieros de 2010
- > Proyecto de ley de protección del consumidor financiero de 2017 (pendiente de promulgación)
- > Ley de Protección del Consumidor de 2003
- > Ley de Competencia y Lealtad Comercial de 1998
- > Directiva sobre servicios financieros (tratamiento interno de reclamaciones) de 2016
- > Directiva sobre servicios financieros (Directiva sobre gestión de reclamaciones) de 2014
- > Directiva sobre servicios financieros (presentación de información) de 2018
- > Directiva sobre sistemas de pago (interoperabilidad de los sistemas de pago minoristas) de 2017

Fuente: Reserve Bank of Malawi's Consumer Protection and Market Conduct Supervision Manual (2018).



1.2. ESTRUCTURA INSTITUCIONAL

Las estructuras institucionales varían según las jurisdicciones. Algunas jurisdicciones tienen un "mega regulador" que supervisa todo el sector, mientras que en otras existen múltiples reguladores, cada uno con un mandato específico sobre un subsector del sector de los servicios financieros.⁸ Los acuerdos institucionales más comunes para la SCM son:⁹

- > Modelo de agencia única (integrada)
- > Modelo de agencia sectorial múltiple (integrada)
- > Modelo de autoridad dedicada a la protección del consumidor financiero (picos gemelos)
- > Modelo de autoridad general de protección del consumidor



Encontrará más información sobre las distintas estructuras institucionales en: Conjunto de herramientas para la tramitación de reclamaciones en los bancos centrales

> [Ver aquí](#)

1.3. ACTIVIDADES Y HERRAMIENTAS DE SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

Las siguientes actividades de inspección a disposición de los supervisores de la conducta de mercado pueden utilizarse de forma individual o combinada, en función de la fase de inspección:¹⁰

- > Supervisión externa
- > Supervisión in situ: lo ideal es que la supervisión externa determine la prioridad, la frecuencia y el alcance de las inspecciones in situ.
- > Clientes fantasma
- > Revisiones temáticas
- > Encuestas del lado de la oferta y la demanda
- > Reseñas de productos
- > SupTech y RegTech, dada la aparición de servicios financieros digitales

Cada actividad puede incluir varias herramientas prácticas, por ejemplo, plantillas digitales para inspecciones externas, una guía o cuestionario de encuesta para clientes fantasma, herramientas RegTech para la gestión de reclamaciones y el análisis de datos, procesos y plantillas para inspecciones in situ, etc. Las actividades y herramientas de SCM pueden organizarse en tres segmentos:

- > **Promoción:** Leyes, reglamentos, directivas y participación de las partes interesadas, como asociaciones industriales, autoridades de autorregulación y organizaciones de la sociedad civil.
- > **Vigilancia:** Incluye informes y análisis obligatorios, revisiones y vigilancia del sector, denuncias de irregularidades, inspecciones, investigaciones, jurisprudencia sobre protección del cliente, denuncias recibidas y controles aleatorios.
- > **Cumplimiento de la normativa:** Comprende notificaciones y directivas reglamentarias, acuerdos de cumplimiento y planes de acción, declaraciones, reembolsos y sanciones.

Los supervisores de la conducta de mercado pueden subcontratar uno o más de los componentes de las herramientas de SCM, como los análisis de las redes sociales o las encuestas del lado de la demanda y de la oferta. Algunas funciones esenciales de supervisión realizadas internamente incluyen las evaluaciones de riesgo y de impacto, dadas sus especificidades y la información sensible implicada. Todos estos procesos deben describirse en los reglamentos o manuales internos de la supervisión.

8 Cuando interviene un mega regulador, la supervisión de conducta del mercado basada en el riesgo es más fácil de aplicar a todos los proveedores de servicios financieros. Sin embargo, para prestar la debida atención a las cuestiones de conducta de mercado y protección del consumidor y apoyar las iniciativas de inclusión financiera, es recomendable separar la supervisión prudencial de la supervisión de la conducta de mercado, creando un departamento o unidad dedicada a las cuestiones de SCM y protección del consumidor. En este escenario, los exámenes conjuntos, siempre que sea posible, son más beneficiosos. Cuando el sector de los servicios financieros cuenta con más de un regulador, se recomienda la supervisión o las inspecciones conjuntas para garantizar la aplicación equitativa de la ley y el cumplimiento por parte de todos los proveedores de servicios financieros de los respectivos subsectores. Una unidad de conducta de mercado o una autoridad reguladora sería idónea para coordinar las cuestiones de conducta de mercado en todo el sector de los servicios financieros.

9 Véanse modelos detallados en Alliance for Financial Inclusion. 2022. Complaint Handling in Central Bank Toolkit. Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/complaint-handling-in-central-bank-toolkit/>

10 Por ejemplo, SupTech y RegTech suelen utilizarse como parte de otras herramientas, como la vigilancia externa.

FIGURA 5: EJEMPLOS DE HERRAMIENTAS DE SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

<p>Exámenes temáticos: en todo el sector</p> <ul style="list-style-type: none"> > Llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los riesgos y controles de conducta del mercado mediante exámenes in situ. > Validar las prácticas de determinados proveedores de servicios financieros en función de la información recibida. 	<p>Vigilancia de los medios de comunicación o revisiones externas de productos</p> <ul style="list-style-type: none"> > Evaluar la divulgación de los PSF > Revisar el material de marketing 
<p>Exámenes específicos: PSF seleccionados</p> <ul style="list-style-type: none"> > Llevar a cabo una evaluación exhaustiva de los riesgos y controles de conducta del mercado mediante exámenes in situ. > Validar las prácticas de determinados proveedores de servicios financieros en función de la información recibida. 	<p>Cliente fantasma / llamadas anónimas</p> <ul style="list-style-type: none"> > Validar las prácticas de los PSF específicos tras los comentarios recibidos > Evaluar las prácticas de los PSF seleccionados en ámbitos específicos 
<p>Autoevaluación de los PSF en material de cumplimiento/auditoría interna</p> <ul style="list-style-type: none"> > Evaluar las prácticas y la adecuación de los controles de los PSF en ámbitos específicos mediante el análisis externo de las respuestas de los PSF. 	<p>Participación del consejo / alta dirección / responsable de cumplimiento de los PSF</p> <ul style="list-style-type: none"> > Recabar opiniones sobre los nuevos problemas y el alcance de los actuales en el marco del PSF. 

FIGURA 6: EJEMPLO DE PAÍS - ARMENIA

ENTRE LOS EJEMPLOS DE ACTIVIDADES Y HERRAMIENTAS DE SUPERVISIÓN UTILIZADAS POR EL BANCO CENTRAL DE ARMENIA CABE CITAR LOS SIGUIENTES:

IN SITU	EXTERNA	CLIENTES FANTASMA	INVESTIGACIÓN/ PRUEBAS CON GRUPOS FOCALES	INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA A PETICIÓN
<ul style="list-style-type: none"> > Servicios proporcionados > Calidad del servicio al cliente > Quejas o controversias > Publicidad y otra información publicada 	<ul style="list-style-type: none"> > Sitios web y redes sociales > Publicidad en radio y televisión > Información publicada y material publicitario > Datos de la herramienta de comparación de información FIN 	<ul style="list-style-type: none"> > Prácticas de venta > Investigación > Cara a cara > Correo electrónico > Llamadas 	<ul style="list-style-type: none"> > Información divulgada > Herramientas de divulgación > Evaluaciones de impacto > Perspectivas de comportamiento 	<p>Basadas en señales de alarma: quejas, cobertura mediática, etc.</p>



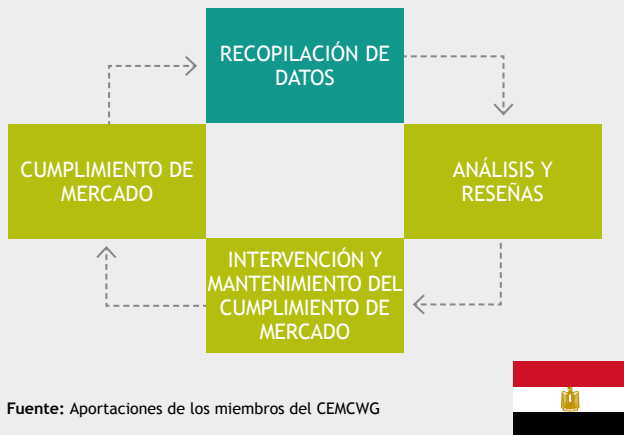
En las secciones siguientes de este manual y en el anexo se incluyen más ejemplos de herramientas y plantillas utilizadas por las instituciones miembros de AFI.

1.4. EVALUACIÓN DE RIESGOS

Una calificación de riesgo¹¹ evalúa el nivel de riesgo general de un PSF mediante la valoración de los riesgos inherentes a sus actividades empresariales, su capacidad para gestionar y controlar estos riesgos, la eficacia de su estructura de supervisión y gobernanza, y si sus recursos financieros son suficientes para absorber pérdidas mientras procura obtener resultados de conducta de mercado.

EJEMPLO DE PAÍS - EGIPTO

El marco de evaluación del riesgo de la conducta de mercado del Banco Central de Egipto:



Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



En el anexo 2 encontrará un ejemplo de plantilla de matriz de riesgos.

> [Página 42](#)

1.5. EVALUACIÓN DE IMPACTO

Una calificación de impacto¹² mide las consecuencias potenciales de una falla significativa en el resultado de la conducta de mercado de un PSF sobre la confianza del consumidor y la confianza en un mercado financiero que funciona correctamente. Esto, a su vez, puede tener un efecto negativo en el sistema financiero, la inclusión financiera, el bienestar social de una población, el crecimiento económico y la reputación de un país.

1.6. ESTRATEGIA DE SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

Una estrategia de supervisión define las áreas de interés y la intensidad de su supervisión. Una estrategia de SCM comunica las prioridades y planes de supervisión para un periodo determinado. El proceso de supervisión debe garantizar que los supervisores puedan cerciorarse de que los PSF ofrecen productos y servicios financieros al consumidor de conformidad con el marco jurídico y normativo, y disponen de sistemas, controles y procedimientos eficaces para gestionar sus riesgos y garantizar el cumplimiento de las normas y principios establecidos. La estrategia de SCM debe abarcar la supervisión del mercado, los procedimientos previos a la inspección, los exámenes mediante herramientas y técnicas in situ y externas, el cumplimiento y las actividades de seguimiento.



En el anexo 1 se destacan ejemplos de los procesos de supervisión del Banco Central de Armenia y del Banco Central de Nigeria resultantes de sus estrategias de SCM. Para obtener más información sobre el proceso de SCM, consulte el apartado 4 a continuación.

> [Página 41](#)

11 Véase más información en la Parte I - Evaluación de riesgos de AFI. 2016. Market Conduct Supervision of Financial Services Providers - A Risk-Based Supervision Framework. Disponible en: <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-21%20CEMC-RiskBased.pdf>

12 Véase más información en la Parte II - Evaluación de impacto de AFI. 2016.

EJEMPLO DE CLASIFICACIONES DE IMPACTO Y SUS MÉTRICAS

INDICADORES DE IMPACTO	CALIFICACIÓN DEL IMPACTO			
	CALIFICACIÓN 4	CALIFICACIÓN 3	CALIFICACIÓN 2	CALIFICACIÓN 1
NÚMERO DE CLIENTES MINORISTAS POR PRODUCTOS MINORISTAS EN LA FECHA DEL INFORME	> 1 millón	500,000 a 1 millón	100,000 a 500,000	<100,000
NÚMERO DE TRANSACCIONES DIARIAS	>1000	500 a 1000	100 a 500	<100 al día
CUOTA DE MERCADO DEL SECTOR MINORISTA	>40%	15 a 40 %	5 a 15 %	<5%

Fuente: Central Bank of Armenia

2. ENFOQUE DE LA SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

Las autoridades supervisoras de la conducta de mercado utilizan varios enfoques estratégicos de SCM. Sin embargo, la supervisión basada en el cumplimiento y la supervisión basada en el riesgo son los enfoques utilizados con más frecuencia. Es importante señalar que la aplicación de la supervisión basada en el riesgo para la conducta de mercado no significa que una autoridad deba adoptar permanentemente un enfoque con exclusión de otros.

Por ejemplo, una autoridad que acaba de iniciar su recorrido en el ámbito de la SCM puede optar por un enfoque más sencillo basado en el cumplimiento y, al mismo tiempo, ganar confianza con la supervisión basada en el riesgo. No es habitual encontrar un modelo basado en principios que carezca de reglas, o un modelo basado en reglas que no se fundamente en principios. Podría decirse que un enfoque basado en principios tiene más probabilidades de generar cambios culturales en los PSF porque exige criterio e innovación para determinar si su conducta de mercado es aceptable para el regulador, en lugar de sólo atenerse a las normas. Esto también facilita un enfoque de la supervisión más flexible, que optimiza los recursos y se basa en el riesgo, en lugar de dedicar recursos a vigilar el cumplimiento de las normas. Es necesario actuar con cautela, ya que muchas economías pequeñas y de bajos ingresos tienen limitaciones de capacidad y recursos, lo que requiere un enfoque flexible y práctico para desarrollar la capacidad y supervisión del mercado.

2.1. OBJETIVOS DE LA SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

Como se mencionó en el apartado 1.3, entre los ejemplos de objetivos que los reguladores pueden tener en cuenta a la hora de desarrollar un marco de SCM se incluyen:

- > Evaluar las prácticas de conducta de mercado identificadas como potencialmente de alto riesgo sobre la base de los resultados de inspecciones anteriores, las quejas recibidas, los medios de comunicación o las opiniones del público.
- > Garantizar que las entidades financieras cumplan las normas de conducta del mercado y los requisitos de protección del consumidor mediante la vigilancia

anónima y las inspecciones in situ y externas.

- > Garantizar una resolución eficaz y profesional de las reclamaciones de conformidad con los requisitos reglamentarios.
- > Utilizar las opiniones de los consumidores para orientar los programas de educación financiera.
- > Educar a los consumidores mediante el asesoramiento en el proceso de tramitación de reclamaciones.
- > Identificación de las brechas en la conducta de mercado para el desarrollo de un marco regulador.

2.2. SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO BASADA EN EL CUMPLIMIENTO Y EN EL RIESGO

Los miembros de AFI deben ajustar o ampliar el alcance de la SCM, según se considere necesario, de acuerdo con su definición interna de SCM y el marco general de la PCF. El actual conjunto de herramientas proporciona información tanto sobre la conducta de mercado basada en el cumplimiento como sobre la supervisión basada en el riesgo. Aunque tradicionalmente las instituciones miembros de AFI seguían un enfoque basado en el cumplimiento, ahora aplican cada vez más un enfoque de supervisión basado en el riesgo, como se observa en países como Armenia, Malawi, Malasia, Palestina, Paraguay, Ruanda, Sierra Leona y Sudán. En consecuencia, el conjunto de herramientas suele hacer hincapié en el enfoque de supervisión basado en el riesgo, lo que refleja su creciente importancia en la red, mientras que las cuestiones de cumplimiento también pueden incorporarse en el marco de la supervisión basada en el riesgo, cuando corresponda.

EJEMPLO DE PAÍS - NIGERIA

En Nigeria, el ciclo de inspección de la conducta de mercado basada en el riesgo gira en torno a las cinco etapas siguientes:

1. Entender la entidad
2. Evaluación previa de las entidades
3. Planificación de la inspección
4. Inspección in situ
5. Correspondencia de supervisión



Nota de orientación n° 21:
Market Conduct Supervision
of Financial Services
Providers - A Risk-Based
Supervision Framework

> [Ver aquí](#)

2.3. PRINCIPIOS CLAVE

Como se menciona en la sección introductoria, los principios de supervisión deben establecer las filosofías que guían el diseño y la aplicación del marco de SCM, al tiempo que proporcionan orientación a los supervisores de SCM. Los principios deben abarcar, como mínimo, lo siguiente:

- > Resultados justos para los consumidores y los mercados financieros
- > Foco en la cultura y gobernanza
- > Proporcional y preventivo
- > Criterio de supervisión objetivo
- > Transparencia y participación de las partes interesadas
- > Impulsado por la información

EJEMPLOS DE PAÍSES - NIGERIA Y MALASIA

El **Banco Central de Nigeria** aplica siete principios clave para la protección del consumidor financiero a la supervisión de la conducta de mercado:

1. Centrarse en los consumidores
2. Centrarse en la cultura y la gobernanza
3. Proporcionalidad
4. Proactividad y dinamismo
5. Estrategia y modelos de negocio
6. Impulsada por la información
7. Transparencia

El **Bank Negara Malaysia** adoptó los siguientes seis principios clave para la supervisión de la conducta de mercado:

1. Resultados justos para los consumidores y los mercados
2. Basado en el criterio
3. Prospectivo y preventivo
4. Robusto cuando las cosas salen mal
5. Aprovechar las funciones de supervisión de los PSF
6. Participación y colaboración con las partes interesadas

Fuentes: [https://www.cbn.gov.ng/out/2016/cfpd/consumer%20protection%20framework%20\(final\).pdf](https://www.cbn.gov.ng/out/2016/cfpd/consumer%20protection%20framework%20(final).pdf) y <https://www.bnm.gov.my/market-conduct>



PARTICIPACIÓN DE LAS PARTES INTERESADAS

La participación de las partes interesadas es un elemento clave como medida preventiva y de control, especialmente dada la creciente digitalización de los servicios financieros. Por ejemplo, los reguladores podrían abogar por la creación de asociaciones

sectoriales. Si estas asociaciones ya están constituidas, podrían recomendar la formación de grupos de trabajo o comités específicos sobre conducta de mercado y protección del consumidor. Del mismo modo, la colaboración con organizaciones de la sociedad civil también puede resultar beneficiosa para supervisar el mercado y obtener información sobre los PSF y sus productos.

2.4. TIPO DE ENTIDADES SUPERVISADAS

Entre los ejemplos de entidades supervisadas podemos mencionar:

- > Entidades bancarias (comerciales, de inversión, etc.)
- > Instituciones de microfinanzas
- > Cooperativas financieras
- > Compañías de seguros
- > Entidades del mercado de capitales
- > Administradoras de pensiones
- > Entidades financieras de desarrollo
- > Operadores y emisores de sistemas de pago
- > Intermediarios, como corredores de seguros, asesores financieros y ajustadores de seguros.

EJEMPLO DE PAÍS - ESWATINI

Lista de PSF operativos supervisados por el Banco Central de Eswatini:

BANCOS

1. FNB
2. Standard Bank
3. Nedbank
4. Eswatini Bank

SERVICIOS FOREX

1. Swaziland Building Society
2. Interchange Eswatini
3. Muku Financial Services

SERVICIOS DE TRANSFERENCIA DE DINERO O VALORES (MVTs, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) EN VIRTUD DE LA LEY NCSS

1. Correo electrónico
2. MTN Fintech Services
3. Instacash e Inhlonnhlh

Fuente: CBE Consumer Empowerment and Market Conduct Strategy (2022-2024)



3. PRINCIPALES PARÁMETROS DE SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

El alcance de la supervisión externa e in situ depende del marco de PCF de cada país. Para quienes carezcan de ese marco, las buenas prácticas del Banco Mundial pueden servir de ejemplo. Los principales componentes de la protección al consumidor financiero pueden aplicarse a la SCM, incluyendo:

- > Trato justo y equitativo
- > Transparencia y divulgación
- > Tramitación de reclamaciones
- > Protección y privacidad de datos
- > Capacitación del personal

Los componentes anteriores son sólo ejemplos y cada país puede desarrollar componentes adicionales basados en su marco de PCF. Es importante señalar que el alcance de la supervisión externa no tiene por qué abarcar todos los componentes de la PCF. Las supervisiones específicas pueden centrarse en una gama más reducida de temas, pero con un estudio más profundo. Este enfoque es muy recomendable para un análisis más profundo y cualitativo de las cuestiones pertinentes (que proceden del análisis de los datos de contacto, con especial atención a las cuestiones que tengan o puedan tener un gran impacto en los consumidores).

3.1. TRATO JUSTO Y EQUITATIVO

Un trato justo y equitativo exige que los consumidores reciban un trato justo y respetuoso. Según la descripción del Bank Negara Malaysia,¹³ el PSF debe ser "justo, responsable y profesional en el trato con los consumidores financieros. Un trato inadecuado de los consumidores financieros no sólo da lugar a riesgos de conducta y de reputación para un PSF, sino que también puede ocasionar costos significativos debido a medidas correctivas, indemnizaciones y sanciones. [...] El PSF publicará en un lugar destacado de su sitio web su compromiso con el trato justo de los consumidores financieros y la forma en que se propone cumplirlo".

13 Véase: https://www.bnm.gov.my/documents/20124/761679/FTFC_PD_028_103.pdf/f83853d4-7146-9842-a40c-7e20bf0c9b75?t=1590696786502

EJEMPLO DE PAÍS - ZIMBABUE

En Zimbabwe, las cuestiones relacionadas con la protección del consumidor en el sector de los servicios financieros están consagradas en varias leyes, entre ellas: la Ley bancaria [capítulo 24:20]; la Ley de microfinanzas [capítulo 24:30], el Marco de protección del consumidor - n° 1-2017/BSD; la Directriz n° 1-2008/BSD: Requisitos mínimos de divulgación para las entidades financieras; y Normas prudenciales n° 2-2016/BSD: Instituciones de microfinanzas que captan depósitos.

Las leyes mencionadas abarcan lo siguiente:

- > Transparencia y trato justo a los consumidores de servicios financieros
- > Mecanismos de reparación, incluida la obligación de elaborar y mantener un manual de política y procedimiento de tramitación de reclamaciones, un registro de tramitación de reclamaciones con presentaciones trimestrales y la resolución de las reclamaciones recibidas
- > Desarrollo y mantenimiento de una política formal de divulgación
- > Certificación anual de las tecnologías de la información y comunicaciones de la entidad por parte de un auditor competente para garantizar la exactitud de la información de gestión generada

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



3.2. TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN

La transparencia y la divulgación son pilares fundamentales de la protección del consumidor, mientras que las inspecciones de transparencia y divulgación abarcan todos los aspectos del ciclo de vida de un producto. El alcance de una evaluación y las expectativas de los supervisores deben adaptarse al tamaño y la complejidad del PSF y de su actividad crediticia. Las políticas y procedimientos deben incluir una evaluación de la participación del consejo en el desarrollo y la aprobación de las siguientes políticas:

- > Desarrollo de productos, incluidos los acuerdos de gobernanza
- > Política de desarrollo, investigación y diseño de nuevos productos
- > Disposiciones de garantía de calidad
- > Información sobre gestión de productos
- > Marketing y publicidad
- > Disposiciones de gobernanza para la posventa e

información de gestión

- > Cumplimiento de los requisitos de divulgación
- > Precios, términos y condiciones de los nuevos productos
- > Estrategia y proceso de comunicación
- > Posventa

EJEMPLO DE PAÍS - ESWATINI

Según el marco del Banco Central de Eswatini, los supervisores deben identificar las estrategias de las entidades financieras que aprovechan los sesgos de la demanda, el comportamiento humano o la asimetría de la información. Esto incluye un componente de marketing y publicidad, en el que los supervisores evalúan el riesgo de las campañas de marketing y los anuncios que pueden carecer de descripciones claras, justas y no engañosas de los productos o servicios, lo que puede dar lugar a malentendidos por parte de los consumidores y a decisiones de compra equivocadas (anuncios y promociones engañosos). También puede tratarse de divulgaciones inadecuadas.

Este proceso puede implicar la ocultación de declaraciones y características importantes de los productos (por ejemplo, transparencia insuficiente en cuanto a comisiones y gastos), así como la presentación de una imagen desequilibrada de los beneficios. En este sentido, la claridad y la oportunidad de las divulgaciones son fundamentales, ya que deben evitar situaciones en las que los clientes malinterpreten la información y tengan dificultades para comprender y evaluar los productos, teniendo en cuenta sus riesgos y preferencias personales. Por lo tanto, los supervisores deben evaluar si las entidades financieras utilizan un lenguaje fácilmente comprensible, conciso y riguroso, empleando palabras y expresiones cotidianas y evitando, siempre que sea posible, términos vagos, ambiguos y una jerga excesivamente técnica (concretamente en lo que respecta a las cláusulas de exclusión o limitación). Además, debe tenerse en cuenta el cumplimiento de las normas reglamentarias aplicables en materia de divulgación y marketing.

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



Publicación de referencia de AFI: Experiencias de la implementación del principio de divulgación y transparencia en los países miembros de AFI

> [Ver aquí](#)

EJEMPLO DE PAÍS - RUANDA

En el caso de Ruanda, existen algunas disposiciones legales y reglamentarias específicas en materia de transparencia que merecen atención:

- > Publicación de cargos y tasas de interés: evaluación de la calidad de los cargos publicados en sitios web y las oficinas de los PSF. Garantizar el cumplimiento de los cargos publicados, que también deben corresponderse con los cargos publicados por el banco central a través del comparador web (<https://gereranya.bnr.rw>).
- > Publicación de la política de servicios: los PSF deben publicar la política de servicios indicando qué productos y servicios se ofrecen junto con los plazos de acceso.
- > Idiomas y tamaño de los documentos: Comprobación de si los documentos se expiden a los consumidores en el idioma de su elección y respetando las normas de tamaño y espaciado exigidas.
- > Comunicaciones a los consumidores: Evaluación de la calidad de las comunicaciones de los PSF a los consumidores y del proceso de retroalimentación.
- > Notificaciones a los consumidores: Revisar cómo reciben los consumidores las notificaciones sobre las transacciones en sus cuentas, incluida la calidad y el costo de las notificaciones.
- > Extractos de cuenta: Verificación de la emisión de extractos de cuenta a los consumidores.
- > Otras divulgaciones: Inspección de otras divulgaciones facilitadas a los consumidores, como declaraciones de hechos clave, etc.
- > Garantizar que todo el proceso antes, durante y después de la venta sea totalmente transparente para el consumidor.

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



3.3. TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES

La inspección de la tramitación de reclamaciones debe abarcar:

- > Revisión y evaluación de las políticas y procedimientos del PSF en materia de tramitación de reclamaciones - para su aprobación por parte del consejo, su adopción y adecuación de las políticas.
- > Estructura de gobernanza para evaluar el liderazgo y dar el ejemplo con respecto a las cuestiones de protección del consumidor.
- > Informes de auditoría interna y gestión de riesgos sobre cuestiones de protección del consumidor
- > Contratos del consumidor
- > Evaluación tanto de la comprensión como de la puesta en práctica por parte de los empleados del PSF
- > Estructuras institucionales relativas a la tramitación de las reclamaciones
- > El ciclo de vida de la tramitación de reclamaciones hasta su resolución, incluidas las estructuras de gobernanza
- > Revisión de las reclamaciones tramitadas (registro de reclamaciones)
- > Revisión del sitio web y las redes sociales del PSF en relación con las quejas presentadas en plataformas de redes sociales
- > Requisitos de divulgación en materia de tramitación de reclamaciones
- > Revisión de los informes de la dirección, informes de auditoría y los documentos preparados para el consejo
- > Análisis de las causas profundas de las reclamaciones repetidas



Publicación de referencia de AFI: Conjunto de herramientas para la tramitación de reclamaciones en los bancos centrales.

Tramitación de reclamaciones en el marco de los bancos centrales.

[> Ver Conjunto de herramientas](#)

3.4. PROTECCIÓN Y PRIVACIDAD DE DATOS

Se debe mantener la confidencialidad y seguridad de la información personal de los consumidores, y no debe utilizarse ni compartirse con terceros sin el consentimiento del consumidor. Las inspecciones deben abarcar:

- > Disposiciones de gobierno corporativo (supervisión por parte del consejo y la alta dirección)
- > Políticas y procedimientos sobre privacidad de los datos del consumidor
- > Tipos y uso de los datos
- > Informes de gestión del riesgo para la privacidad de los datos
- > Registro de violaciones de datos y procedimientos para su tratamiento
- > Precisión y fiabilidad de los datos recopilados
- > Almacenamiento de datos y copias de seguridad



Publicación de referencia de AFI: Nota orientativa sobre la protección de datos en los servicios financieros digitales

[> Ver aquí](#)

3.5. GOBIERNO CORPORATIVO

La incorporación de componentes estratégicos y de gobernanza es fundamental para reflejar con mayor precisión las cuestiones de protección del consumidor dentro de los objetivos estratégicos del PSF, la supervisión del consejo y de la alta dirección, los controles internos y las políticas y procedimientos, entre otros, contribuyendo a un marco más sólido de gobierno corporativo.

3.6. PARÁMETROS ADICIONALES

Pueden tenerse en cuenta parámetros adicionales, entre otros:

- > Idoneidad de los productos y servicios financieros
- > Abordar cuestiones de ética y normas profesionales en los conceptos anteriores
- > Conducta empresarial responsable
- > Protección de los activos del consumidor financiero contra el fraude y el uso indebido

4. PROCESO DE SUPERVISIÓN

El proceso de SCM debería constar de los siguientes elementos, que se basan en la experiencia y las mejores prácticas de los marcos, estrategias y procesos de SCM de las instituciones miembros de AFI:

- > **Seguimiento del mercado/de los PSF**
- > **Planificación previa:** procedimientos previos a la inspección, que incluyen análisis de datos, revisión de informes e identificación de riesgos clave.
- > **Inspecciones in situ**
- > **Inspecciones externas**
- > **Informes y seguimiento:** actividades de seguimiento de las medidas correctivas. La supervisión de la conducta de mercado es un proceso continuo; las actividades de seguimiento retroalimentan los procedimientos previos a la inspección y el proceso se repite.
- > **Cumplimiento:** incluida la comunicación de las conclusiones y las medidas correctivas o sanciones necesarias.

Es importante señalar que los reguladores no tienen por qué seguir necesariamente el proceso anterior en un orden único. Por ejemplo, dependiendo del contexto del país y de la jurisdicción, una inspección externa puede tener lugar después de la inspección in situ, y viceversa. Asimismo, si bien las instituciones miembros de la red AFI están realizando la transición hacia enfoques de supervisión basados en el riesgo, tanto los enfoques basados en el riesgo como los basados en el cumplimiento pueden utilizarse de forma individual o conjunta. Consulte el anexo 1 para ver diferentes ejemplos de los procesos de SCM de las instituciones miembros de AFI.

PROCESO DE SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

Un programa detallado incluye, como mínimo, los PSF que se revisarán y los objetivos y el alcance de cada revisión en función del perfil de riesgo del PSF, el calendario, la asignación de recursos y las herramientas de supervisión que se utilizarán en cada evaluación. El tipo, la profundidad y la frecuencia de las actividades emprendidas deben corresponder al nivel de riesgo de cada PSF. Dicha planificación también debe aplicarse a las revisiones temáticas y de todo el mercado y a la supervisión del mercado. Las ASF pueden elaborar el Programa Maestro de Supervisión a finales del año anterior o a principios de cada año para los doce meses siguientes, y este programa puede requerir ajustes o revisiones a lo largo del año.

INSPECCIÓN IN SITU

Inspecciones in situ¹⁴ son actividades de supervisión realizadas en la sede de los PSF, instalaciones (por ejemplo, sucursales) o intermediarios (por ejemplo, agentes). Al igual que las inspecciones externas, las actividades de supervisión in situ deben planificarse como parte del proceso de supervisión y basarse en el riesgo. Lo ideal sería que la mayoría de las actividades de supervisión se iniciaran con el seguimiento a nivel de mercado y de la entidad, utilizando un enfoque basado en el riesgo para identificar las actividades que deben llevarse a cabo in situ y de manera externa. Varios procedimientos iniciales deben llevarse a cabo de manera externa y las actividades in situ deben planificarse sobre la base de la evaluación de riesgos mejorada, abarcando lo que no sea factible abordar mediante técnicas externas.

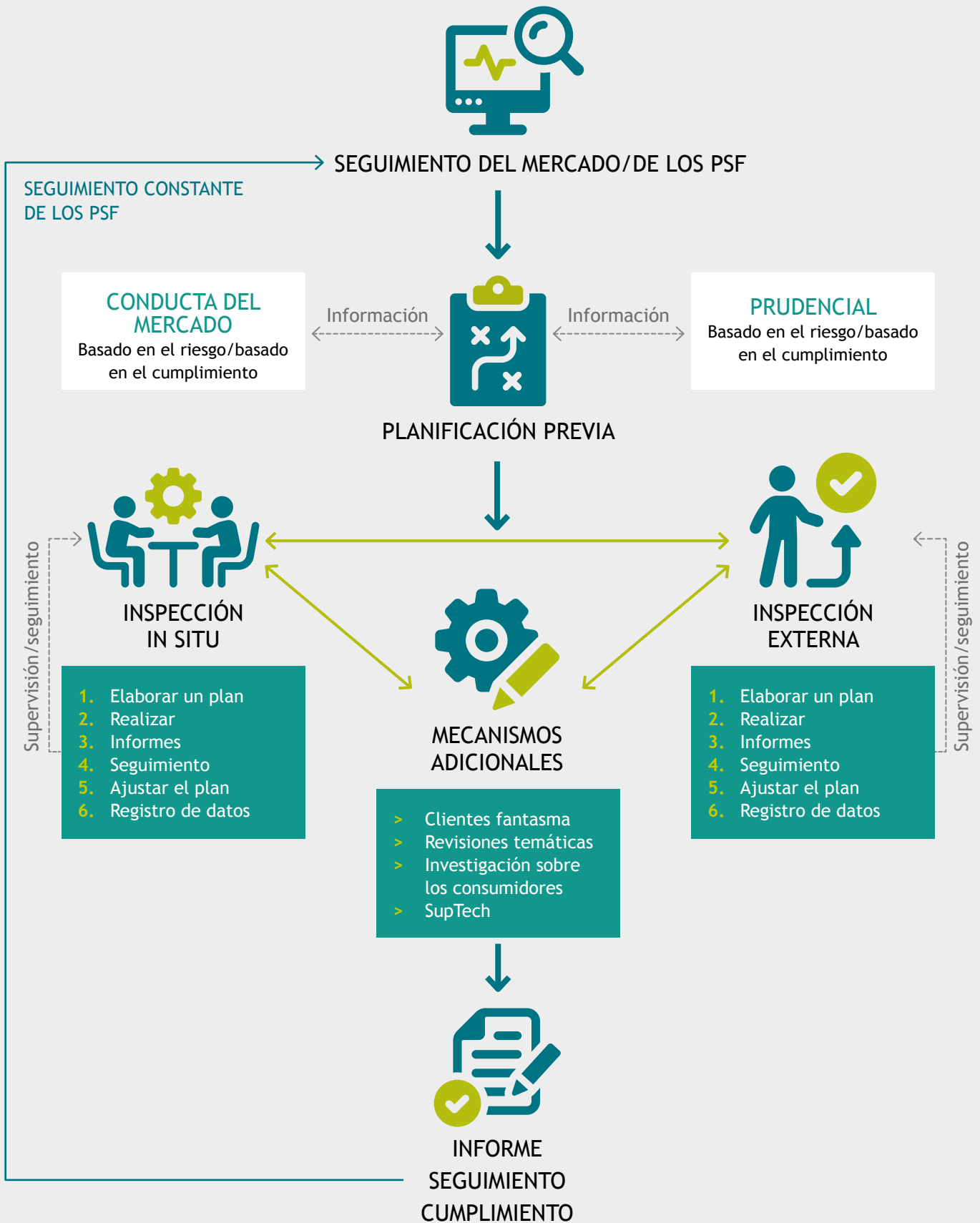
EJEMPLO DE PAÍS - RUANDA

En el caso de Ruanda, la conducta de mercado durante las inspecciones in situ incluye los siguientes riesgos clave:

- > **Riesgo estratégico y de gobernanza:** incluye la integración de los aspectos de conducta de mercado en las herramientas estratégicas de la empresa, como planes estratégicos, planes de negocio, presupuestos, políticas y procedimientos, etc. También aborda la supervisión por parte del consejo de administración y la dirección, los controles internos relacionados con la conducta de mercado, la forma en que el PSF empodera a los consumidores, cómo el PSF realiza un seguimiento de la satisfacción del consumidor, cómo los consumidores participan en el diseño de los productos, la capacitación del personal y los representantes en las áreas de conducta de mercado, especialmente el trato justo a los consumidores, y mucho más.
- > **Transparencia y divulgación:** este ámbito abarca una serie de cuestiones, como la publicación de los cargos y la política de servicios, los idiomas utilizados en los documentos destinados a los consumidores, el tamaño de letra y el interlineado, los extractos de cuenta, las notificaciones a los consumidores, las comunicaciones, las declaraciones de hechos clave, las explicaciones y otras divulgaciones hechas a los consumidores.
- > **Trato justo a los consumidores y conducta empresarial responsable:** El BNR examina los precios justos, la recuperación justa, la publicidad justa, los préstamos responsables, la protección de los activos de los consumidores, la atención al cliente y la prestación de servicios, las prácticas comerciales desleales, la denuncia de asuntos relacionados con la corrupción, el trato injusto a los consumidores y otras injusticias contra los consumidores.
- > **Protección de datos y privacidad:** El BNR examina el cumplimiento de las leyes y reglamentos sobre protección de datos y privacidad.

¹⁴ N.B. En este manual se utiliza el término "inspección", pero en los documentos de entidades concretas pueden emplearse otros términos similares (por ejemplo, inspección, examen, supervisión, revisión, vigilancia, etc.).

PROCESO DE LA SUPERVISIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO



- > **Tramitación de reclamaciones:** El BNR evalúa la transparencia y equidad en la tramitación de reclamaciones, incluidos los medios para presentar y analizar quejas, un proceso de acuse de recibo de reclamaciones, notificaciones a los consumidores, plazos de respuesta, calidad de la respuesta, procedimientos de escalamiento, seguimiento de la satisfacción del consumidor, informes de gestión sobre las causas profundas de las reclamaciones y medidas de mitigación, etc. Además, el BNR creó una plataforma de gestión de reclamaciones en línea llamada INTUMWA Chatbot.

Además, el BNR califica a las entidades en función de los riesgos mencionados teniendo en cuenta el riesgo inherente, la calidad de los sistemas de gestión, el riesgo neto y la dirección del riesgo. El BNR determina además si el riesgo compuesto es alto, medio o bajo, y si este riesgo aumentará, permanecerá estable o disminuirá en el futuro.

En particular, el BNR está adoptando una tecnología innovadora para realizar inspecciones in situ denominada "TeamMate".

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG y <https://www.bnr.rw/>



INSPECCIÓN EXTERNA

Las inspecciones externas comprenden cualquier tipo de inspección de supervisión realizada sin necesidad de visitar físicamente el PSF y que puede llevarse a cabo a distancia. Se trata de técnicas importantes para ayudar a los supervisores a asignar eficazmente los recursos, ahorrando recursos de supervisión para las visitas in situ destinadas a abordar proveedores y problemas de mayor riesgo, ya que las actividades in situ suelen requerir más recursos que las inspecciones externas.

El flujo de la revisión externa comienza con la recopilación de datos de conducta de mercado de los PSF. Estos datos se analizan y se utilizan para actualizar la calificación de riesgo y el perfil de la entidad. Los resultados del análisis externo se utilizan para determinar lo siguiente:

- > Las entidades de mayor riesgo y las áreas que presentan mayor riesgo que requieren la atención de la autoridad supervisora.
- > La frecuencia de las inspecciones in situ en función de los riesgos identificados.
- > Las sanciones impuestas a la entidad en función del nivel de incumplimiento.
- > Si debe convocarse a la entidad a una reunión con la autoridad supervisora para tratar los problemas detectados.

- > La emisión de informes periódicos o recomendaciones a los superiores, el gobierno y otras organizaciones internacionales.

EJEMPLO DE PAÍS - MALAWI

La supervisión externa del Banco de la Reserva de Malawi abarca:

Informes trimestrales de quejas:

- > Las entidades financieras están obligadas por ley a presentar trimestralmente informes de reclamaciones para su análisis.
- > Los problemas sistemáticos se comunican a las entidades para su resolución.
- > La planificación de los exámenes in situ se guía por cualquier problema o preocupación relacionados con el sistema.

Presentación anual de tasas, cargos y comisiones por productos:

- > Las entidades financieras reguladas presentan anualmente sus comisiones y gastos para revisión y aprobación del Banco de la Reserva de Malawi antes de su aplicación.
- > Si se considera que los precios son abusivos, se ordena a las entidades que reduzcan o supriman la tasa o el cargo.

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



EJEMPLO DE PAÍS - RUANDA

En el caso de Ruanda, el análisis externo se realiza a partir de los informes presentados trimestralmente al banco central. Algunos de los modelos de informes utilizados en la recopilación de datos incluyen:

- > tramitación de reclamaciones
- > informes sobre errores cometidos en cuentas de clientes
- > informes sobre fraudes cometidos en cuentas de clientes
- > informes sobre casos de corrupción que afectan a los consumidores
- > informes de sobreendeudamiento
- > tasas (también cargadas en el comparador web)
- > informe de autoevaluación sobre el cumplimiento de la legislación y la normativa de protección del consumidor de servicios financieros

Además, es importante señalar que el BNR utiliza un almacén electrónico de datos (EDWH) cuando presenta y analiza informes externos.

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG y <https://www.bnr.rw/>



4.1. SEGUIMIENTO DEL MERCADO

El proceso de supervisión comienza con la planificación periódica de la supervisión, que comprende la priorización de los PSF y las cuestiones para el siguiente periodo, junto con la justificación de la selección de las actividades de supervisión, basadas tanto en las actividades de seguimiento como en la información recabada en todo el proceso de supervisión.



4.1.1. SEGUIMIENTO DEL MERCADO

El seguimiento puede realizarse a través de:

- > **Análisis cuantitativo:** análisis de informes reglamentarios, datos sobre reclamaciones y datos de encuestas telefónicas.
- > **Análisis cualitativo:**¹⁵ participación del sector, clientes fantasma, análisis de datos de medios sociales, análisis de contratos con el consumidor y publicidad.

4.1.2. SEGUIMIENTO CONSTANTE DE LOS PSF

Los supervisores de la conducta de mercado deben mantener un contacto constante con el personal responsable del PSF en lo que respecta a la supervisión y los análisis in situ, las conversaciones telefónicas, la correspondencia por correo electrónico, la organización de reuniones, en caso necesario, y el envío de solicitudes y cartas oficiales.

Durante las inspecciones externas, los supervisores de la conducta de mercado deben solicitar información a los PSF sobre los funcionarios responsables directamente autorizados para proporcionar toda la información necesaria y facilitar la resolución de cualquier problema. Los supervisores de la conducta de mercado determinan la lista de personas responsables presentada por el PSF para interacciones posteriores.

¹⁵ Objetivos cualitativos de seguimiento del mercado: a través de cuestiones relacionadas con los consumidores (análisis de datos de las redes sociales y de contratos con los consumidores). Profundizar en el conocimiento de los problemas de ventas y marketing, ya identificados a través de revisiones temáticas y análisis de datos sobre reclamaciones.

4.2. PLANIFICACIÓN PREVIA A LA INSPECCIÓN

El ciclo de inspección de la conducta de mercado comienza con el desarrollo de una comprensión de las características únicas o del perfil de riesgo de la entidad y la preparación de un perfil institucional que siga su comportamiento en materia de conducta de mercado.



Debe asignarse una entidad o grupo de entidades a un supervisor específico de conducta de mercado para facilitar un conocimiento profundo de la entidad y el desarrollo de un perfil institucional adecuado. Este perfil destaca la estructura y las actividades de una entidad, sus productos y servicios, los procesos de tramitación de reclamaciones, los mecanismos de reparación, las líneas de negocio funcionales, la naturaleza y el nivel de riesgo, los resultados destacados de supervisiones anteriores y las perspectivas de futuro.

4.2.1. PLANIFICACIÓN PREVIA A LA INSPECCIÓN

La planificación previa a la inspección implica que los supervisores de la conducta de mercado recopilen información de fuentes internas y externas:

- > **Ejemplos no exhaustivos de fuentes internas:**
 - Datos comunicados periódicamente al supervisor e informes externos
 - Información utilizada para realizar la evaluación de riesgos más reciente
 - Vista previa de los informes de inspección y documentos de respaldo
 - Información sobre la autorización (incluida la información adecuada sobre la dirección)
 - Toda correspondencia anterior pertinente
 - Quejas recibidas contra la entidad
 - Medidas de cumplimiento anteriores
 - Datos de otros departamentos o unidades de la autoridad
- > **Ejemplos no exhaustivos de fuentes externas:**
 - Cobertura mediática relacionada con la entidad
 - Internet y redes sociales

- Quejas recibidas (informes tanto de los PSF como de terceros, como un defensor del pueblo financiero, si corresponde).
- Anuncios
- Páginas web de los PSF
- Datos compartidos de otras autoridades (reguladores y supervisores)
- Base de datos compartida con los supervisores y a su disposición

La información recopilada por el supervisor se utiliza para crear un perfil institucional que ofrece un retrato conciso de la estructura y las actividades empresariales de una entidad que debería permitir a los examinadores comprender el alcance de las actividades que dan lugar al riesgo de conducta. Abarca la situación actual de la entidad financiera, sus riesgos de conducta actuales y potenciales, y hace hincapié en las cuestiones clave y los resultados de la supervisión.

El perfil debe actualizarse al término de un examen, y posteriormente durante la supervisión en curso, como parte del proceso de evaluación de riesgos y determinación del alcance de un examen. Esto garantizará la inclusión de los asuntos de importancia para la supervisión que se produzcan a lo largo del ciclo de supervisión.

4.2.2. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información obtenida de diversas fuentes se analiza para evaluar el impacto de la conducta de mercado de la entidad y facilitar la asignación eficiente de los recursos de supervisión. Este análisis orientará el plan de supervisión, las herramientas, las actividades, los recursos necesarios y los plazos.

4.2.3. FUENTE DE INFORMACIÓN

La información procede tanto de las actividades de conducta de mercado (basadas en el riesgo y en el cumplimiento) como de las actividades prudenciales (basadas en el riesgo y en el cumplimiento). Los miembros de AFI deben desarrollar procedimientos internos, procesos y plazos para solicitar información a los PSF y a las unidades internas de las autoridades reguladoras. Los supervisores de SCM deben tener acceso a la información (documentos, explicaciones, informes de supervisión, bases de datos, etc.) en poder de los supervisores prudenciales y otras unidades de la autoridad reguladora que sean necesarios para la supervisión externa.

4.2.4. RECURSOS

Las entidades de alto impacto requerirán más recursos y una supervisión frecuente debido a su impacto

potencial en el sector de los servicios financieros y en la economía en su conjunto.

4.2.5. ANÁLISIS PRELIMINAR: INSPECCIÓN EXTERNA

El análisis preliminar de la información disponible y la evaluación de riesgos incluyen:

- > Recopilación de información sobre el PSF (de fuentes internas y externas), incluida su calificación sistémica y su matriz de riesgos (en su caso);¹⁶
- > Realizar una evaluación de riesgos de los PSF. ¿Es el PSF sistémico (si existe tal evaluación)? ¿Qué componentes o aspectos del PC para este PSF son significativos, basándose en la información disponible?
- > Comparar los resultados con el Programa de Supervisión anual. ¿Existen riesgos adicionales que deban analizarse durante el año en relación con este PC?
- > Formular una conclusión y una comprensión general de las tareas que deben resolverse en un determinado año de supervisión con respecto a cada PSF, los riesgos que deben estudiarse, y determinar qué desafíos y riesgos deben abordarse mediante la supervisión externa o las inspecciones in situ (en su caso);
- > Determinar el informe de control interno del PSF.

4.2.6. ANÁLISIS PRELIMINAR: INSPECCIÓN IN SITU

En esta fase, el supervisor lleva a cabo un análisis preliminar de la información disponible y una evaluación de los riesgos que se evaluarán mediante una inspección in situ, entre otros:

- > Recopilación de información sobre el PSF a partir de fuentes internas y externas, incluida su calificación sistémica y matriz de riesgos, si las hubiera. Las recomendaciones de inspección externa son especialmente importantes (a continuación se enumeran posibles fuentes de información). En caso necesario, el supervisor podrá solicitar información adicional al PSF;
- > Realizar un análisis de la información y una evaluación de los riesgos del PSF;
- > Comparar los resultados con el programa de vigilancia anual (¿hay riesgos adicionales que deban analizarse durante el año mediante inspecciones in situ?);
- > Formular una conclusión y una comprensión general que identifique las tareas de la inspección y los riesgos (componentes o direcciones del PCF) que deben estudiarse in situ.

¹⁶ Véase un ejemplo de la matriz de riesgos en el anexo 2.

4.3. INSPECCIÓN IN SITU

Esta sección describe los pormenores del proceso de inspección in situ. La información presentada en esta parte del conjunto de herramientas debe considerarse en conjunción con otras secciones.



4.3.1. FUNDAMENTOS DE UNA INSPECCIÓN IN SITU

Las inspecciones in situ pueden realizarse después de las inspecciones externas¹⁷ para que el supervisor pueda:

- > verificar la información recopilada y analizada durante la inspección externa (revisión);
- > recopilar información y pruebas adicionales;
- > estudiar con más detalle los procesos, procedimientos, controles internos, sistemas y gestión organizativa.

Las inspecciones in situ proporcionan una visión completa del perfil de riesgo para el consumidor de una organización y de la disposición y el compromiso de la alta dirección y el consejo de administración para mantener altos niveles de conducta empresarial. Estas inspecciones deben abarcar la sede central, una muestra de sucursales y agentes (cuando proceda) y los socios del canal que tenga contacto con el cliente.

4.3.2. FINALIDAD DE UNA INSPECCIÓN IN SITU

Una inspección in situ proporciona una revisión específica de la conducta de mercado de los PSF con objetivos que incluyen:


- > Identificar y evaluar el nivel, la naturaleza y las características de los riesgos inherentes a las actividades del PSF que puedan afectar a la protección de los derechos del consumidor;
- > Evaluar el nivel de controles internos y gobernanza para mitigar los riesgos de la PCF;
- > Evaluar el cumplimiento por parte de los PSF de los requisitos y principios de protección del consumidor financiero especificados en leyes y reglamentos, y tomar medidas para garantizar su cumplimiento;
- > Revisar las medidas adoptadas en respuesta a los requerimientos y recomendaciones de un supervisor;

- > Determinar la fiabilidad de la información reglamentaria de un PSF (por ejemplo, datos sobre reclamaciones).

4.3.3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Durante las inspecciones in situ, las funciones y responsabilidades se clasifican en dos categorías:

1. Funciones y responsabilidades atribuidas al regulador.
2. Funciones y responsabilidades atribuidas a la entidad supervisada.



Para más detalles sobre funciones y responsabilidades, véase el anexo 3.

> [Página 43](#)

4.3.4. TIPOS DE INSPECCIONES IN SITU

Las inspecciones in situ tienen por objeto descubrir y validar información y hechos que no pueden abordarse a distancia. Las brechas de información que deben recopilarse in situ pueden identificarse a partir de inspecciones externas. Los tipos de inspecciones in situ incluyen:

- > **Inspecciones in situ completas:** Abarcan todos los riesgos relacionados con la conducta de mercado, incluida la estrategia y la gobernanza, la transparencia, el trato justo a los consumidores, la conducta empresarial responsable, la protección de datos y privacidad, la gestión de reclamaciones, etc.
- > **Inspecciones in situ específicas:** En función de la evaluación de riesgos realizada a través de las inspecciones externas, estas inspecciones se centran en las entidades que plantean mayores riesgos, así como en los aspectos más riesgosos. Las inspecciones in situ específicas se llevan a cabo en un plazo más breve que las inspecciones in situ completas.
- > **Inspección in situ por sorpresa:** Se realizan sin informar a la entidad supervisada para investigar asuntos que son confidenciales.
- > **Revisiones temáticas:** Estas inspecciones se centran en riesgos específicos presentes en todo el subsector.

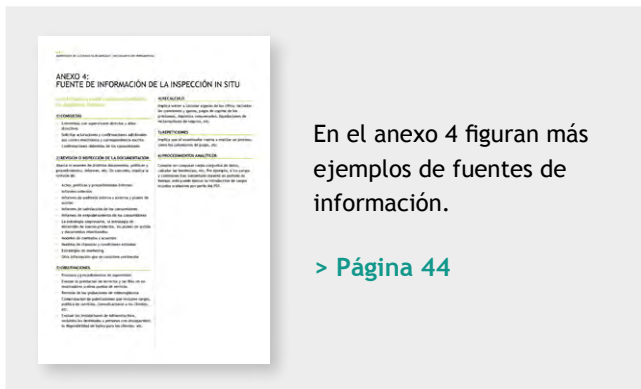
¹⁷ Dependiendo del contexto del país y de la jurisdicción, una inspección externa puede tener lugar después de la inspección in situ, y viceversa.

4.3.5. FUENTES DE INFORMACIÓN

Las inspecciones in situ sirven principalmente para verificar, debatir y hacer un seguimiento de las conclusiones y problemas pendientes de los análisis externos realizados. Algunos ejemplos de procedimientos de inspección in situ comprenden:

- > Observar las rutinas diarias del personal de las sucursales y los agentes, especialmente las interacciones entre los consumidores y el personal de ventas (ventas, marketing) y de las sucursales (ventas, firma de contratos).
- > Revisión de los materiales de divulgación en los principales canales de venta (por ejemplo, sucursales, agentes).
- > Entrevistas con el personal de ventas y sucursales pertinentes, auditores internos y altos directivos.
- > Entrevistar a los miembros del consejo, si es necesario, para poner de relieve las conclusiones y los puntos débiles importantes, y pedir más aclaraciones.
- > Realización de recorridos y verificaciones.

La información puede recopilarse a través de consultas, revisiones de documentación e inspecciones, observaciones, recálculos, repeticiones y procedimientos analíticos.



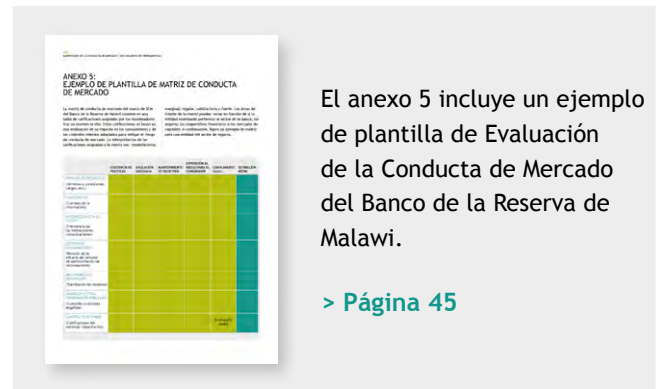
En el anexo 4 figuran más ejemplos de fuentes de información.

> [Página 44](#)

4.3.6. INSPECCIÓN BASADA EN EL RIESGO

El principal objetivo de las inspecciones in situ basadas en el riesgo es garantizar el cumplimiento de la legislación vigente y verificar la información obtenida durante la inspección externa. La frecuencia, el alcance y la intensidad de las inspecciones in situ se guían por el perfil de riesgo institucional de conducta de mercado y el nivel de impacto de la conducta de mercado. Las inspecciones pueden centrarse en ámbitos como los procesos de tramitación de reclamaciones y los mecanismos de reparación, la cultura y las prácticas empresariales en términos de trato equitativo y justo de los clientes, y la privacidad y transparencia de los datos.

En las inspecciones basadas en el riesgo, se lleva a cabo una evaluación del riesgo para identificar los principales riesgos de las entidades, los controles de gestión existentes, el riesgo neto, así como la dirección del riesgo en el futuro. Durante esta evaluación, se determina el riesgo compuesto y se evalúa su nivel (alto, medio o bajo) y si aumentará, permanecerá estable o disminuirá en el futuro.



El anexo 5 incluye un ejemplo de plantilla de Evaluación de la Conducta de Mercado del Banco de la Reserva de Malawi.

> [Página 45](#)

4.3.7. ALCANCE

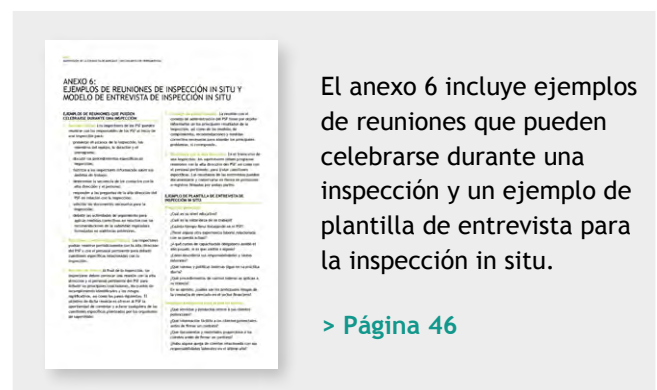
El alcance de las inspecciones in situ depende del marco de PCF del país. Para los países que no cuentan con un marco de este tipo, los principales componentes de la PCF pueden incluir:

- > Transparencia y divulgación
- > Trato justo a los consumidores

Los componentes anteriores son sólo ejemplos y cada país puede desarrollar componentes adicionales basados en su marco de PCF.

4.3.8. REUNIONES Y ENTREVISTAS




Los inspectores deben crear una lista de personas o cargos con los que celebrar reuniones y entrevistas basándose en un análisis preliminar, las necesidades y la disponibilidad de recursos. A continuación, se enumeran los tipos de reuniones y entrevistas posibles y habituales.



El anexo 6 incluye ejemplos de reuniones que pueden celebrarse durante una inspección y un ejemplo de plantilla de entrevista para la inspección in situ.

> [Página 46](#)

4.3.9. PROCESO DE INSPECCIÓN IN SITU

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<p>PASO 1: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE UN PLAN DE SUPERVISIÓN</p> 	<p>Basándose en el análisis preliminar del seguimiento del mercado y de los PSF, el empleado elabora el plan de inspección, que incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Breve repaso del análisis preliminar y conclusión; > Tareas de la inspección in situ (por ejemplo, un estudio del componente de control interno y la aplicación de medidas internas sobre "Transparencia y divulgación"); > Riesgos que se examinarán durante la inspección; > El momento de la inspección; > Alcance de la inspección; > Tamaño de la muestra y técnicas de muestreo; > Procedimientos de inspección que deben utilizarse; > Recursos necesarios (número de horas de trabajo, personal); > Guías o cuestionarios para las entrevistas: preparación de cuestionarios o guías para las entrevistas que se utilizarán durante la inspección y que abarcarán los principales aspectos que deberán abordar las autoridades de supervisión.
<p>PASO 2: REALIZACIÓN DE UNA INSPECCIÓN IN SITU</p> 	<p>La realización de inspecciones in situ de acuerdo con el plan de inspección incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Preaviso: envío de un mensaje oficial al PSF notificándole la próxima acción de supervisión; > Recopilación de información: recolectar información durante la inspección a través de entrevistas, observaciones e indagaciones; > Documentación: durante las inspecciones, los empleados registran los resultados obtenidos de manera estructurada y formal (según el protocolo); > Análisis, evaluación, conclusiones y recomendaciones: análisis de la información recopilada, evaluación de la situación del PSF, extracción de conclusiones y formulación de recomendaciones e instrucciones (compilación y actualización de la matriz de riesgos, si procede); > Documentación de respaldo y pruebas: almacenar toda la información (expedientes, documentos, informes, respuestas del PSF a las solicitudes, etc.) en una carpeta electrónica separada, de forma estructurada. Esta información puede utilizarse como prueba de una acción de supervisión. <p>Durante la inspección in situ:</p> <ul style="list-style-type: none"> > A cada miembro del equipo se le asignarán algunas tareas que deberá realizar; > Los informes de progreso diarios de cada miembro del equipo deben presentarse al líder para su revisión y comentarios; > Las conclusiones diarias de los miembros del equipo deben documentarse en un formato de informe para facilitar el proceso de elaboración de informes; > Cada miembro del equipo debe reunir pruebas para presentarlas diariamente al jefe del equipo (las pruebas pueden incluir fotocopias, capturas de pantalla del sistema y correos electrónicos escritos por el personal, los gerentes o directores del PSF, declaraciones firmadas por el personal, los gerentes o directores, pruebas de clientes o partes interesadas externas, informes, fotos, registros, videos, etc.); > Al cabo de dos días, el jefe del equipo deberá celebrar una breve reunión con los miembros del equipo para evaluar la evolución y los avances; > El jefe de equipo debe visitar oportunamente a los miembros del equipo para apreciar la evolución y los avances alcanzados; > Debe convocarse una reunión si un miembro del equipo descubre un problema que requiere la atención del jefe del equipo.
<p>PASO 3: PROYECTO DE INFORME Y COMENTARIOS DE LA DIRECCIÓN</p> 	<p>Se elabora un proyecto de informe a medida que se realiza la inspección in situ. Tras la inspección, el proyecto de informe se presenta a la dirección para que haga sus comentarios antes de la reunión de salida.</p>

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
<p>PASO 4: REUNIÓN DE SALIDA</p> 	<p>A la reunión de salida asisten altos funcionarios del regulador (Director o Gerente), la alta dirección y el consejo de la entidad supervisada. Comparten ideas sobre los resultados de la inspección y determinan el camino a seguir antes de finalizar el informe.</p>
<p>PASO 5: INFORME FINAL</p> 	<p>Tras la reunión de salida, se elabora y aprueba el informe final. A continuación, se presenta a la entidad supervisada mediante comunicaciones oficiales con las principales conclusiones y recomendaciones para el CSF, si corresponde. Para más detalles sobre la elaboración de informes, consulte la sección Informes de esta guía.</p>
<p>PASO 6: SEGUIMIENTO</p> 	<p>Una vez recibido el informe final, la entidad supervisada elabora un plan de acción para su aplicación, estableciendo plazos claros y asignando responsables para cada tarea. A continuación, este plan se presenta a la autoridad reguladora.</p> <p>El regulador supervisa periódicamente el progreso de la implementación, por lo general trimestralmente, y utiliza los resultados para actualizar el perfil institucional.</p> <p>Un empleado supervisa las medidas adoptadas por el PSF de acuerdo con las recomendaciones reflejadas en el Informe de Inspección y los documentos de cumplimiento. La posterior implementación de las medidas correctoras y las recomendaciones es un componente clave de una supervisión eficaz. Luego de la aplicación de medidas de cumplimiento (duras, blandas o ambas), los supervisores deben vigilar que el PSF aplique oportunamente medidas correctivas para abordar las causas profundas de los problemas, basándose en las recomendaciones de la autoridad reguladora y en el plan de acción acordado. Las actividades de seguimiento pueden llevarse a cabo solicitando información al PSF y aplicando métodos externos, así como mediante inspecciones específicas in situ, si es necesario. Todos los procedimientos posteriores, como la supervisión a distancia y las inspecciones in situ específicas, deben documentarse y conservarse.</p>
<p>PASO 7: AJUSTAR EL PLAN DE SUPERVISIÓN (SI ES NECESARIO)</p> 	<p>En función de los resultados de la supervisión in situ y el seguimiento, puede ser necesario ajustar el programa anual de supervisión y el plan de supervisión in situ.</p>
<p>PASO 8: REGISTRO DE DATOS</p> 	<p>Un empleado lleva un registro de todos los datos recopilados durante la inspección.</p>

EJEMPLO DE PAÍS: VANUATU

Además de la información facilitada en el paso 2: Realización de una inspección in situ del cuadro anterior, el proceso de examen in situ de supervisión prudencial del Reserve Bank of Vanuatu (RBV) también incluye una Consulta Prudencial (CP). Implica enviar una agenda a la dirección de la entidad financiera en cuestión, solicitando que se presenten actualizaciones el primer día del examen in situ. Tras la consulta, el equipo de RBV procede a revisar los expedientes. Durante el examen in situ, el equipo entrevista a los miembros del personal operativo (en ausencia de sus superiores) y realiza "recorridos", observando los procesos de préstamo y depósito para conocer de primera mano cómo desempeñan sus funciones los miembros del personal y verles utilizar el sistema de cerca. Al recopilar sus conclusiones, el equipo de RBV elaborará un "Acta de la CP" y un "Informe del examen in situ". Este proceso también se aplicará al proceso de inspección in situ de supervisión de la conducta de mercado de la RBV cuando se adopte.



4.4. INSPECCIÓN EXTERNA

Esta sección describe las características del proceso de supervisión externa. La información presentada en esta parte del conjunto de herramientas debe considerarse en conjunción con otras secciones del mencionado conjunto de herramientas.



4.4.1. FUNDAMENTOS DE UNA INSPECCIÓN EXTERNA

Las inspecciones externas se llevan a cabo mediante el análisis de documentos y otras fuentes de información sin visitar al PSF. El supervisor de conducta de mercado realiza inspecciones externas solicitando y analizando información de manera remota, como material promocional, términos y condiciones, extractos, actos internos (políticas), plantillas de contratos y datos de reclamaciones.

4.4.2. OBJETIVO DE UNA INSPECCIÓN EXTERNA

El objetivo de una inspección externa es:

- > Identificar los principales riesgos y posibles perjuicios para los consumidores;
- > Evaluar el nivel de cumplimiento por parte del PSF de los requisitos y principios establecidos en la normativa vigente, y tomar medidas para garantizar su cumplimiento continuado.
- > Investigar las razones subyacentes del incumplimiento, evaluar los cambios y tomar medidas para eliminar los riesgos.
- > Planificar las próximas inspecciones in situ.

4.4.3. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Las funciones y responsabilidades durante las inspecciones externas se clasifican en dos categorías:

1. Funciones y responsabilidades atribuidas al regulador

- > **Examinador responsable:** Recopila los datos de la institución regulada, los valida y analiza para generar un informe externo en el que se indica la calificación de riesgo actualizada:
- > **Gerente y Director de Conducta de Mercado:** Aprueba el informe externo y formula recomendaciones clave que se dirigen a la entidad supervisada.

- > A continuación, el examinador responsable realiza un seguimiento frecuente de la aplicación de las recomendaciones.

2. Funciones y responsabilidades atribuidas a la entidad supervisada

- > **Responsable de conducta del mercado:** El personal proporciona los datos requeridos durante la revisión externa.
- > **Altos directivos:** Implicados en la aplicación de las recomendaciones del análisis externo.

EJEMPLO DE PAÍS - MALAWI Y TANZANIA

En Malawi, la responsabilidad principal de la vigilancia externa recae en el Examinador. El examinador principal tiene la responsabilidad secundaria, y el examinador jefe revisa el informe. Por último, el director se asegura de que el análisis se ajuste a la normativa del RBM y toma las medidas adecuadas en caso necesario.

En Tanzania, los responsables de relaciones evalúan una serie de entidades en función del riesgo, dado el elevado número de PSF. Preparan informes que luego revisa un subgerente como medida de control de calidad. El responsable de la protección del consumidor revisa los informes y recomienda su presentación al Comité de Estabilidad Financiera para que se tomen medidas.

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



4.4.4. CALIFICACIÓN DE RIESGO

La calificación de riesgo cubre indicadores de riesgo clave en la conducta de mercado, incluida la transparencia, el trato justo a los consumidores, la protección de datos y la gestión de reclamaciones, entre otros. A continuación, el riesgo se clasifica como alto, medio o bajo.

4.4.5. TIPOS DE INSPECCIONES EXTERNAS

Los tipos de inspecciones externas incluyen:

1. **Revisión a distancia basada en los datos presentados por las entidades:** se trata, por ejemplo, de informes de reclamaciones, informes de incidentes, informes de fraude, etc. Los datos recopilados se analizan para determinar la mejora de la calificación de riesgo de la entidad.
2. **Vigilancia del mercado:** Este tipo de evaluación de los riesgos de la entidad se basa en información disponible públicamente, como quejas y consultas en redes sociales, encuestas, anuncios, publicaciones en sitios web, reuniones con entidades, estudios y puntos de referencia relacionados con protección del consumidor, etc.

4.4.6. FUENTES DE INFORMACIÓN

Entre los ejemplos de fuentes de información (esto no impide que el supervisor utilice otras fuentes legales de información) se incluyen:

1. **Información publicada por el PSF en todos los canales:** televisión, radio, sitios web, redes sociales, vallas publicitarias y material impreso.
2. **Información primaria almacenada en el organismo supervisor o regulador:** informes recopilados del PSF, informes de la unidad de supervisión prudencial, información sobre medidas de cumplimiento y revisiones institucionales y otra información (documentos, archivos, etc.) almacenada en el organismo supervisor o regulador o en el repositorio electrónico de la unidad dedicada a la supervisión de la PC.
3. **Datos sobre reclamaciones** - tanto en el seno del organismo u organismos de supervisión o regulación como los solicitados al PSF y a los organismos alternativos de resolución de litigios.
4. **Datos sobre actividades de supervisión** - registrados en el registro de supervisión de la unidad dedicada a la supervisión de la PC.
5. **Otros documentos y procedimientos:** información, aclaraciones y documentos del PSF previa solicitud, actas de reuniones con funcionarios o altos dirigentes del PSF, entrevistas telefónicas, etc.

EJEMPLO DE PAÍS - RUANDA

El Banco Nacional de Ruanda (BNR) realiza análisis externos utilizando los informes que se le presentan trimestralmente. Algunos de los modelos de informes utilizados en la recopilación de datos incluyen:

- > Tramitación de reclamaciones
- > Informes sobre errores cometidos en cuentas de clientes
- > Informes sobre fraudes cometidos en cuentas de clientes
- > Informes de incidentes
- > Informes sobre casos de corrupción que afectan a los consumidores
- > Informes de sobreendeudamiento
- > Tasas (también cargadas en el comparador web)
- > informe de autoevaluación sobre el cumplimiento de la legislación y la normativa de protección del consumidor de servicios financieros

Además, es importante señalar que el BNR utiliza un almacén electrónico de datos (EDWH) cuando presenta y analiza informes externos.









4.4.7. PRINCIPIOS

La supervisión basada en el riesgo se aplica de acuerdo con las siguientes normas y principios:

- > Las actividades de supervisión llevadas a cabo durante el examen de las solicitudes no sólo producen resultados tangibles en forma de restablecimiento de los derechos vulnerados de solicitantes concretos (por ejemplo, historiales crediticios ajustados, fondos devueltos al solicitante, datos corregidos sobre el coeficiente bonus-malus, etc.), sino que también abordan cualquier problema sistémico detectado en las actividades de las entidades financieras.
- > Cuando recibe quejas de los consumidores, el inspector lleva a cabo una supervisión externa examinando la esencia de la queja y envía la correspondiente solicitud al PSF para pedir la información necesaria.
- > La solicitud se hace por escrito, puede enviarse por correo electrónico o por carta oficial, y contiene una lista de documentos e información necesarios para su verificación y análisis con el fin de detectar infracciones o deficiencias.
- > Al ejercer la supervisión externa, el inspector, si es necesario, puede solicitar información a otras unidades estructurales sobre datos del PSF, informes sobre inspecciones específicas y exhaustivas, datos estadísticos, información sobre funcionarios del PSF, etc.
- > El inspector también puede solicitar asesoramiento y aclaraciones a otras unidades estructurales del organismo u organismos de supervisión, cuando sea necesario, para obtener una respuesta bien informada y aclaraciones sobre cualquier infracción e incoherencia identificadas con la legislación y los reglamentos en materia de PC del organismo u organismos de regulación.
- > En el curso de la supervisión externa, el inspector puede consultar, recibir aclaraciones y transferir la información recibida para debates colegiados con otras divisiones estructurales del organismo supervisor.
- > Adoptar medidas correctivas en caso de infracción.

El alcance de la inspección externa abarca el análisis de diversos datos de conformidad con el marco de PCF vigente. Estos datos pueden incluir datos de tramitación de quejas, informes de incidentes, informes de autoevaluación, etc. El análisis de los datos presentados tiene en cuenta cualquier riesgo que afecte a los consumidores y elabora las recomendaciones oportunas que debe aplicar la entidad supervisada.

4.4.8. PROCESO DE INSPECCIÓN EXTERNA

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
PASO 1: PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO DE UN PLAN DE SUPERVISIÓN 	<p>A partir de los resultados del examen preliminar (véase la fase de planificación previa), se elabora un plan de inspección externa para cada PSF. El plan incluye información detallada, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Breve repaso del análisis preliminar y conclusión; > Tareas en relación con la PC para el periodo de supervisión (por ejemplo, un diagnóstico completo de la PC mediante supervisión externa e inspecciones in situ, compilación de la matriz de riesgos; otro ejemplo, estudiar el componente de transparencia y divulgación de PC y actualizar la matriz de riesgos); > Alcance del análisis; > Riesgos que deben estudiarse para el periodo de supervisión a través de la supervisión externa; > Calendario y frecuencia de la supervisión externa; > Recursos necesarios (número de horas de trabajo).
PASO 2: REALIZACIÓN DE UNA INSPECCIÓN EXTERNA 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recopilación de información: recoge la información o los datos necesarios para abordar los objetivos y los riesgos (a continuación se enumeran las posibles fuentes de información). 2. Análisis, evaluación, conclusiones y recomendaciones: analiza la información recopilada, evalúa la situación en el PSF, extrae conclusiones y elabora recomendaciones; compila o actualiza la matriz de riesgos; las recomendaciones pueden incluir, por ejemplo, la realización de inspecciones adicionales in situ para evaluar los controles internos, la utilización de clientes fantasma para evaluar la comunicación oral con los clientes o la aplicación de medidas de cumplimiento, etc. 3. Documentación de apoyo y pruebas: el empleado organiza toda la información primaria (expedientes, documentos, informes, respuestas del PSF a las solicitudes, etc.) en una carpeta electrónica separada de forma estructurada. Esta información puede utilizarse como prueba de una acción de supervisión. 4. El análisis realizado mediante exámenes externos también ayuda a actualizar los perfiles institucionales.
PASO 3: PRESENTACIÓN DE INFORMES 	<p>Un empleado prepara un informe de supervisión externa basado en los resultados de la supervisión externa, destacando las principales conclusiones y recomendaciones, si procede.</p>
PASO 4: SEGUIMIENTO 	<p>Se miden las medidas adoptadas por el PSF, de acuerdo con las recomendaciones del informe de supervisión externa y los documentos de cumplimiento. Las actividades de seguimiento pueden requerir nuevas medidas de supervisión, como la vigilancia a distancia y las inspecciones específicas in situ.</p>
PASO 5: AJUSTAR EL PLAN DE SUPERVISIÓN (SI ES NECESARIO) 	<p>En función de los resultados de la supervisión externa y del seguimiento, puede ser necesario realizar ajustes en el plan de supervisión externa.</p>
PASO 6: REGISTRO DE DATOS 	<p>Almacenamiento de datos: Un empleado almacena de forma segura la información y los datos relativos a la supervisión externa.</p>

EJEMPLO DE PAÍS - SIERRA LEONA

En el Manual de SCM del Banco de Sierra Leona, las herramientas de muestra para el proceso de supervisión externa incluyen, entre otras:

- > evaluaciones de solvencia;
- > pruebas de idoneidad, adecuación y asequibilidad del producto;

- > supervisión basada en el riesgo y pruebas de impacto;
- > sistemas de información de gestión, tecnología de supervisión (SupTech);
- > tecnología reguladora (RegTech).

5. MECANISMOS ADICIONALES DE SUPERVISIÓN

Durante el proceso de supervisión pueden utilizarse algunos mecanismos adicionales, entre los que se incluyen la utilización de clientes fantasma, las revisiones temáticas, la investigación del consumidor, las revisiones de productos y las herramientas SupTech.



5.1. CLIENTES FANTASMA

La técnica del cliente fantasma¹⁸ consiste en que el supervisor (o terceros contratados a tal efecto, incluidos consumidores reales) se hagan pasar por clientes o clientes potenciales de entidades financieras para comprobar las prácticas comerciales y el cumplimiento de la normativa. Entre los objetivos potenciales del cliente fantasma se incluyen:

- > Recopilar información sobre si las iniciativas reguladoras han tenido los resultados previstos y si los PSF tratan a sus clientes con equidad.
- > Obtener información sobre el cumplimiento de la normativa.
- > Obtener información sobre el impacto de los cambios normativos.
- > Aprender sobre los conocimientos y el comportamiento del personal de ventas ante distintos tipos de consumidores.
- > Verificación de los procesos para garantizar la idoneidad de los productos.

Aunque el cliente fantasma es una valiosa herramienta de supervisión, no puede utilizarse como prueba para imponer sanciones.

EJEMPLO DE PAÍS - ARMENIA

El Banco Central de Armenia emplea tres tipos de técnicas de cliente fantasma:

1. Visitas de incógnito (cliente fantasma in situ en sucursales y otros puntos de venta).
2. Llamadas telefónicas anónimas.
3. Peticiones por correo electrónico y visitas al sitio web anónimas.

Para cada uno de estos tipos, pueden utilizarse distintas herramientas de recolección de información:

- > Cuestionarios sencillos.

- > Escenarios de compra detallados, incluidas grabaciones completas de audio y video cuando la ley lo permita.

La clave del éxito del cliente fantasma es contar con escenarios sencillos y creíbles que los compradores puedan seguir. En Armenia, el CBA recurre al cliente fantasma para examinar el cumplimiento por parte del PSF de un requisito de información que no puede verificarse mediante supervisión externa e in situ.

La legislación armenia establece diversos requisitos relativos a la divulgación de información sobre los servicios prestados por los PSF, una parte importante de la cual se facilita a los clientes mediante comunicación verbal. Por ejemplo, al conceder un préstamo al consumidor, antes de firmar el contrato, los empleados de la entidad financiera deben informar verbalmente a los clientes sobre otros costos asociados al servicio, los principales riesgos que conlleva, las obligaciones del cliente, la posibilidad de recibir extractos de cuenta de distintas formas (en las oficinas del banco, por correo electrónico o postal, etc.), entre otros.

Los resultados de estas herramientas no pueden utilizarse para hacer cumplir la ley, pero pueden ser útiles para comprender la situación y discutirla con el PSF.

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



5.2. REVISIONES TEMÁTICAS

Las revisiones temáticas, que pueden llevarse tanto en las actividades externas como in situ, son actividades de supervisión rentables que se llevan a cabo sobre un tema específico entre varios proveedores, utilizando un enfoque basado en el riesgo. Como resultado de las evaluaciones de riesgo, pueden planificarse revisiones temáticas para abordar los riesgos específicos identificados en el sector financiero que podrían perjudicar o están perjudicando a los consumidores. Esto implica determinar qué segmentos o entidades financieras concretas deben formar parte de las revisiones temáticas, que se centran en un tema específico,¹⁹ y prácticamente cualquier tema podría ser objeto de una revisión temática, abarcando un sector o una muestra del mismo (por ejemplo, grandes bancos, prestamistas de consumo no bancarios y proveedores de dinero móvil).

¹⁸ El cliente fantasma puede combinarse con una serie de visitas in situ para obtener información sobre una práctica concreta o puede combinarse con visitas in situ específicas centradas en aspectos concretos de la actividad de una empresa. Esto se hace más a menudo antes de las visitas in situ para proporcionar material de debate durante las entrevistas, y a veces se hace después de las visitas in situ para verificar la información proporcionada.

¹⁹ Por ejemplo, el aumento de la tasa de morosidad, junto con otra información conocida por el supervisor, sugiere cambios en las prácticas crediticias, y el supervisor quiere averiguar qué ha ocurrido realmente (relajación de la política de suscripción, préstamos abusivos). A continuación, el supervisor tiene que solicitar una explicación, estadísticas detalladas y expedientes de clientes de varias entidades financieras identificadas en función del análisis anterior (por ejemplo, la tasa de morosidad más alta). La preparación y la planificación son cruciales en ambos casos, no sólo en el de la revisión temática.

5.3. INVESTIGACIÓN SOBRE LOS CONSUMIDORES



La investigación sobre los consumidores (encuestas sobre la demanda y la oferta), una prerrogativa de la inspección externa, es una forma de recopilar información cualitativa y cuantitativa directamente de los consumidores para fundamentar las políticas de protección del consumidor financiero, los enfoques de supervisión y la planificación. La información recopilada puede referirse a los servicios financieros que utilizan los consumidores, cómo los eligen, los problemas a los que se enfrentan y sus percepciones, lo cual proporciona información sobre lo que funciona y lo que no en el mercado financiero. Sin embargo, sigue considerándose un enfoque limitado utilizado por los responsables de la formulación de políticas debido a la falta de capacidad y experiencia.

EJEMPLO DE PAÍS - ARMENIA

En Armenia, los tipos potenciales de investigación del consumidor pueden ser cuantitativos y cualitativos:

- > **Debates de grupos de consumidores:** debate interactivo con pequeños grupos de personas, facilitado por un moderador.
- **Entrevistas individuales en profundidad:** conversaciones individuales para profundizar en temas y experiencias concretas.
- **Encuestas cuantitativas a los consumidores:** amplia revisión de las experiencias de los consumidores en temas como las reclamaciones por proveedor o tipo de producto.

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



DATOS DESGLOSADOS POR SEXO Y SCM

La incorporación de datos desglosados por sexo en la SCM es fundamental para identificar los casos de conductas que afectan a segmentos específicos, como mujeres u otros grupos vulnerables de la población. El análisis de los datos desglosados por sexo puede aportar información significativa sobre las prácticas discriminatorias y los prejuicios a los que se enfrentan las mujeres y los grupos minoritarios, como tipos de interés más altos, mayores tasas de rechazo de las solicitudes de préstamo y plazos más largos de resolución de reclamaciones. Estos datos pueden ayudar a identificar brechas en el acceso, la utilización y la calidad de los productos y servicios financieros, contribuyendo así a la elaboración de políticas adecuadas para subsanar estas brechas.²⁰

5.4. RESEÑAS DE PRODUCTOS



Las revisiones de productos permiten a los reguladores evaluar los riesgos potenciales que plantean los diseños de productos para los que se solicita información. Por ejemplo, los reguladores pueden determinar si los productos para los que se solicita información sólo pretenden aumentar los ingresos a expensas de proteger los intereses de los clientes. Los indicadores clave pueden incluir el nivel de pruebas o pilotos, las características de la agrupación, el grado de dependencia de los productos, la complejidad de los productos, etc.

5.5. SUPTECH



Un paso fundamental para transformar la supervisión financiera es mejorar uno de sus elementos más importantes: los datos. SupTech puede ayudar, por ejemplo, a reducir el plazo de los informes, recopilar datos financieros y transaccionales mucho más detallados sin incurrir en costos excesivos, ampliar la utilización de datos más allá de los informados por la entidad y minimizar o eliminar los procesos manuales de agregación y recopilación de datos.

EJEMPLO DE PAÍS - GHANA

El Banco de Ghana utiliza varias herramientas SupTech y RegTech para las actividades de vigilancia externa de los SFD, como:

- > espacio de pruebas de nuevos productos con supervisión regulatoria limitada;
- > registro de agentes;
- > chatbots;
- > Vizor (portal de informes y análisis de datos);
- > un centro de control de operaciones de seguridad (SOC) para el sector financiero.

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



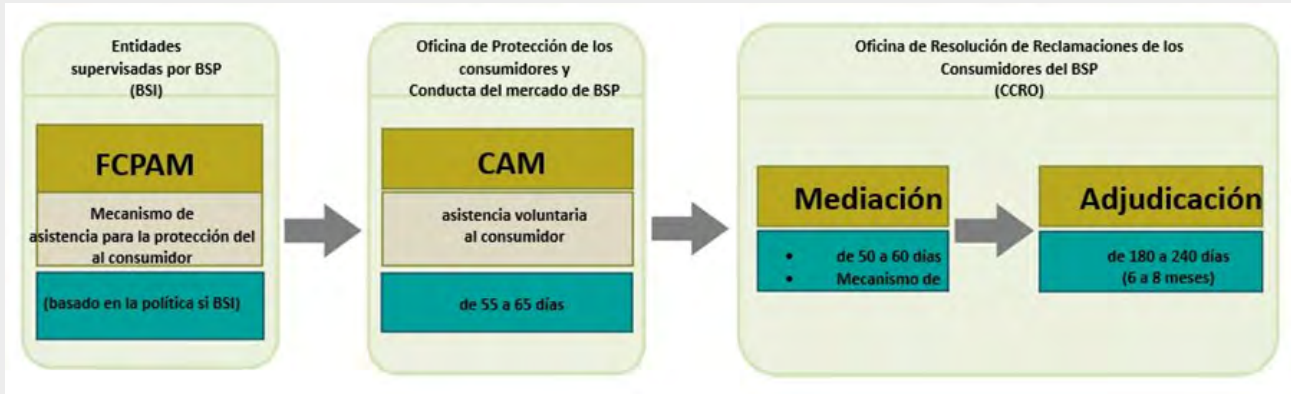
Tecnologías de regulación y supervisión para la inclusión financiera, Informe Especial

> [Ver aquí](#)

²⁰ Véase: <https://www.cgap.org/topics/collections/market-monitoring/further-resources>

EJEMPLO DE PAÍS - FILIPINAS

El flujo del proceso de recurso de los consumidores del Bangko Sentral ng Pilipinas:



Canal Chatbot del Mecanismo de Asistencia al Consumidor del BSP:

- > BSP Online Buddy (BOB) es un chatbot de gestión de reclamaciones altamente personalizado.
- > Implementado por primera vez en julio de 2020 en medio de la pandemia COVID-19.
- > Impulsado por aprendizaje automático y procesamiento del lenguaje natural.
- > Puede conversar en inglés, filipino y taglish.
- > Accesible en cualquier momento desde cualquier dispositivo conectado a Internet.
- > Accesible a través del sitio web de BSP, Facebook Messenger o SMS.
- > Puede responder a preguntas generales sobre las políticas o servicios de BSP con una función de preguntas frecuentes.



Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG y: <https://www.bsp.gov.ph/Pages/InclusiveFinance/ConsumerAssistanceChannelsChatbot.aspx>



6. INFORMES Y SEGUIMIENTO

Toda actividad de supervisión, incluidas las inspecciones (ya sean externas o in situ), debe concluir con un informe de supervisión, que debe seguir una estructura guiada para garantizar la coherencia. Se recomienda una plantilla del informe con la información mínima que deben documentar los supervisores.



6.1. INFORME DE SCM

El informe de SCM es un instrumento clave mediante el cual los resultados de las inspecciones se presentan por escrito al consejo de administración y al consejo del PSF. El informe, que debe contener todas las conclusiones significativas y las cuestiones de interés para la supervisión, deberá:

- > poner los resultados de la supervisión en conocimiento de la dirección del organismo supervisor, así como de la dirección del PSF;
- > establecer las medidas correctivas y las recomendaciones, así como su justificación;
- > identificar las áreas que requieren una intervención inmediata por parte de la dirección del PSF;
- > informar a la dirección del organismo supervisor de los principales resultados y conclusiones de la supervisión, incluidas las cuestiones significativas y las medidas que deban adoptarse, así como los compromisos asumidos por el PSF para corregir y mejorar la situación.

El objetivo principal del informe de inspección es:

- > preparar los fundamentos de cualquier medida de cumplimiento necesaria;
- > documentar los procedimientos que se siguieron, las conclusiones principales, recomendaciones y actividades de seguimiento;
- > comunicar las conclusiones de la inspección y las medidas correctivas al consejo de administración y a los altos directivos de la entidad financiera supervisada.



El cuadro del anexo 7 presenta ejemplos de informes que deben elaborarse como resultado de las actividades de supervisión.

> [Página 48](#)



Véase en el anexo 8 un ejemplo de la estructura del informe de supervisión.

> [Página 49](#)

6.2. MEDIDAS CORRECTIVAS

Las medidas correctivas pueden delinarse en el informe mediante instrucciones y recomendaciones:

- > Las instrucciones son medidas obligatorias que el PSF debe adoptar para corregir las deficiencias e infracciones.
- > Una recomendación es una propuesta de acción para corregir y mejorar la situación en el PSF.

6.3. INFORME DE INSPECCIÓN

El informe de inspección debe:

- > ser coherente con los objetivos y el alcance de la inspección, los hechos revelados y las conclusiones que se pusieron en conocimiento del PSF durante la supervisión.
- > señalar los riesgos, infracciones y deficiencias significativas existentes.
- > incluir requisitos para tomar medidas o llegar a un acuerdo para corregir las deficiencias.
- > estar redactado de forma clara y concisa para que los temas tratados sean accesibles y comprensibles para los lectores.
- > incluir una sección confidencial, que contenga información destinada únicamente a la dirección del organismo de supervisión y que no se envíe al PSF como parte del informe.

7. CUMPLIMIENTO

El tipo y la extensión de las actividades y acciones de seguimiento deben estar determinados por el marco legislativo del país. Los resultados pueden utilizarse directamente para hacer cumplir la ley en forma de medidas correctivas o sanciones, dependiendo del marco legislativo del país. Deben recopilarse pruebas sólidas para las medidas de cumplimiento, pues de lo contrario los supervisores podrían ser demandados ante los tribunales por los PSF.



7.1. TÁCTICAS PARA EL CUMPLIMIENTO

En realidad, las tácticas para el cumplimiento reflejan los objetivos que pretende alcanzar el supervisor y pueden combinarse, lo que representa la principal distinción entre poder blando y poder duro:

- > **Cumplimiento informal:** Sólo para infracciones leves y casos límite.
- > **Restauración:** Por ejemplo, se puede pagar a los consumidores los intereses a los que tienen derecho, o se les puede compensar por haber sufrido algún maltrato.
- > **Prevención:** Implantar nuevos procedimientos, mejorar los informes y reformular las divulgaciones.
- > **Castigo (poder fuerte):** Multas, sanciones, retirada de licencias y desalentar a otros de realizar acciones similares.

7.2. COMUNICACIÓN

La comunicación de las prioridades desempeña un papel importante en el marco de las tácticas de aplicación de la ley. Cuanto mayor sea la gravedad de la sanción, mayor prioridad tendrá.

MENSAJES PARA COMUNICAR AL SECTOR:

- > Incumplir las normas no es un buen negocio (relación entre mala conducta y multa)
- > Los supervisores están atentos y son coherentes (puntos de referencia de supervisión)
- > Los remedios y la prevención son lo primero, las medidas punitivas lo último

- > La protección del consumidor es un objetivo compartido
- > Sin recurso, sin clemencia

MENSAJES PARA COMUNICAR AL PÚBLICO:

General:

- > Las normas se cumplen
- > Se protegen las normas de conducta empresarial, los derechos de los consumidores y el trato justo
- > La prestación de servicios financieros está supervisada y regulada

Específicos:

- > Advertencias sobre conductas indebidas y productos específicos, etc.
- > Aclaración sobre derechos del consumidor
- > Orientación sobre cómo los consumidores pueden hacer valer sus derechos
- > Explicación de lo que los consumidores pueden esperar y exigir a las entidades financieras (derechos y obligaciones).

¡Tenga cuidado con las restricciones legales a la publicación de medidas correctivas y sanciones!

Cuando no se permita la identificación pública de la entidad sancionada:

- > Utilizar decisiones anonimizadas
- > Compartir estudios de casos periódicos (por ejemplo, anuales)

7.3. MEDIDAS CORRECTIVAS

El objetivo es imponer formalmente un determinado cambio de comportamiento o modificar las prácticas de la entidad. El número y los tipos de medidas correctivas varían mucho de un país a otro:

- > Mejorar las normas y procedimientos internos
- > Implementación de un nuevo sistema de gestión de reclamaciones
- > Capacitación del personal (personal de ventas, responsables de reclamaciones, personal del centro de llamadas)
- > Mejora de las prácticas de divulgación (nuevos formularios, mejores manuales)
- > Modificar o retirar un anuncio o material publicitario
- > Ajustar las prácticas de venta de productos y servicios específicos
- > Modificación de las políticas de remuneración (por ejemplo, comisiones a los agentes, bonos a los directivos).
- > En algunos casos, exigir reembolsos o compensaciones a los consumidores

EJEMPLO DE PAÍS - ARMENIA

El CBA utiliza las siguientes medidas durante sus acciones de cumplimiento:

- > **Recomendaciones:** Sugerir que se tomen las medidas oportunas.
- **Carta de advertencia:** Requerimiento dirigido al consejo de administración de la entidad financiera para que presente por escrito un plan de corrección en un plazo determinado e informe sobre su aplicación (también llamada "carta de amonestación").
- **Orden de medidas correctivas:** Emitida en un plazo determinado para abordar problemas específicos (infracciones), rectificar las consecuencias, garantizar el cumplimiento (para evitar nuevas infracciones) y comunicar un "mensaje claro" a otros participantes del mercado: se utiliza para problemas más graves.

Fuente: Aportaciones de los miembros del CEMCWG



7.4. SEGUIMIENTO

El supervisor debe vigilar de cerca si se aplican las medidas correctivas y si se cumplen los objetivos. Las medidas adoptadas por los PSF se supervisan de acuerdo con las recomendaciones reflejadas en el informe y los documentos de cumplimiento. Las acciones de seguimiento son fundamentales, ya que de lo contrario se podría introducir inadvertidamente "una lógica de juego", en la que el PSF, una vez atrapado, pagaría pero luego asumiría que la situación es segura durante un tiempo.

Las actividades de seguimiento pueden requerir otras actividades de supervisión, como:

- > Supervisión externa
- > Entrevistas telefónicas con el personal y la dirección de la entidad financiera
- > Análisis de las quejas recibidas por el supervisor
- > Supervisión in situ
- > Encuestas o información de los consumidores (por ejemplo, centro de llamadas)
- > Clientes fantasma

7.5. SANCIONES

Aunque las sanciones son típicas de la aplicación de la ley en el sentido tradicional, aquí se habla de ellas en un contexto más amplio, y no se limitan a las multas. El número y los tipos de sanciones varían mucho de un país a otro:

- > Restricción de la autorización de nuevas actividades
- > Suspensión de pagos a los accionistas
- > Destitución de uno o varios miembros de la dirección
- > Prohibición de ejercer cargos directivos en el sector financiero
- > Multas impuestas a la entidad financiera o a sus directivos
- > Suspensión o revocación de una licencia o imposición de nuevas condiciones a una licencia
- > Compensación
- > Liquidación de la entidad financiera

Las multas deben estar bien definidas y calibradas dentro del marco regulador para que reflejen la importancia de la obligación infringida que se sanciona (o el valor protegido) y la gravedad de la infracción. Las sanciones deben formularse de forma que permitan cierta discrecionalidad en su aplicación (por ejemplo, una gama o "podrán aplicarse"). Sin embargo, a nivel interno, debe existir un sistema para imponer multas (utilizando la discrecionalidad) que garantice la coherencia: una metodología (por ejemplo, sanciones por infracciones individuales o repetidas, sanciones por infracciones con repercusiones individuales, limitadas o sistémicas); una base de datos de sanciones, incluidos los fundamentos (precedentes) y la capacitación. Las multas deben diseñarse para castigar y disuadir, y no con fines de liquidación.

7.6. PREVENCIÓN

Al aplicar sanciones, debe hacerse hincapié en la prevención a dos niveles: El nivel micro (disuadir a la entidad de cometer nuevas infracciones) y el nivel macro (disuadir a otros de cometer infracciones similares en el futuro):

- > Proporcional a la gravedad de la situación
- > Proporcional a los beneficios de la infracción (incumplir las normas no es buen negocio)
- > Proporcional a las pérdidas causadas a los consumidores o a terceros

4

CONCLUSIÓN

Este conjunto de herramientas ofrece orientaciones prácticas sobre cómo los supervisores pueden vigilar y supervisar las prácticas de conducta de mercado de los PSF. Se deriva de las leyes, reglamentos y experiencias en materia de conducta de mercado de las instituciones miembros de AFI a la hora de evaluar la capacidad de los PSF para identificar, supervisar y controlar eficazmente los riesgos de conducta de mercado derivados de la prestación de servicios financieros a los consumidores.

El marco identifica las principales herramientas de supervisión de la conducta de mercado que pueden utilizar los supervisores. Esto incluye:

1. INSPECCIÓN EXTERNA

Consiste en la revisión y el análisis de los documentos y otras fuentes de información del PSF sin visitarlo.

El supervisor de conducta de mercado realiza inspecciones externas solicitando y analizando información a distancia, como material promocional, términos y condiciones, extractos, actos internos (políticas), plantillas de contratos, datos de reclamaciones, etc.

El objetivo de las inspecciones externas es identificar los principales riesgos y posibles perjuicios para los consumidores; evaluar el cumplimiento por parte del PSF de los requisitos y principios establecidos en la normativa vigente, y tomar medidas para garantizar su cumplimiento; e investigar las razones subyacentes del incumplimiento, evaluar los cambios y tomar medidas para eliminar riesgos.

2. INSPECCIÓN IN SITU

Se trata de las actividades de supervisión realizadas en las sedes, sucursales o intermediarios (por ejemplo, agentes) de los PSF.

Las inspecciones in situ pueden llevarse a cabo después de las inspecciones externas, lo que permite al supervisor verificar la información recopilada y analizada (revisión), recabar información y pruebas adicionales y examinar a fondo los procesos, procedimientos, controles internos, sistemas y gestión organizativa.

3. CLIENTE FANTASMA

Consiste en que el supervisor o terceros se hagan pasar por clientes o posibles clientes de entidades financieras para evaluar sus prácticas comerciales y el cumplimiento de la normativa. La técnica del cliente fantasma tiene por objeto recabar información sobre los resultados de las iniciativas reguladoras y sobre si los PSF tratan a sus clientes con equidad, y proporcionan a los supervisores información sobre el comportamiento del personal de ventas con los distintos tipos de consumidores. Sin embargo, es importante señalar que, aunque el cliente fantasma es una valiosa herramienta de supervisión, no puede utilizarse como prueba para imponer sanciones.

Aunque en algunos casos puede no haber disposiciones legales que garanticen el cumplimiento de las leyes y reglamentos sobre conducta de mercado, el conjunto de herramientas parte del supuesto de que la existencia de un marco legal otorga a los supervisores de la conducta de mercado el mandato de vigilar y supervisar las prácticas de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros.

La frecuencia, el alcance y la intensidad de las actividades de supervisión de la conducta de mercado para un PSF específico están orientados por el perfil de riesgo institucional de conducta de mercado y su nivel de impacto. En términos de énfasis y prioridades, las acciones supervisoras pueden centrarse en la transparencia y divulgación por parte del PSF de los términos y condiciones de los productos, los procesos de tramitación de reclamaciones y los mecanismos de reparación, la cultura y las prácticas empresariales en términos de trato equitativo y justo a los clientes, y la salvaguarda de la privacidad de los datos.



ABREVIATURAS

PC	Protección del consumidor
PCF	Protección del consumidor financiero
PSF	Proveedor de servicios financieros
RIC	Resolución interna de conflictos
MC	Conducta de mercado
SCM	Supervisión de la conducta de mercado
SBR	Supervisión basada en riesgos

DEFINICIONES

Consumidores financieros Cualquier usuario actual o potencial de un producto o servicio financiero ofrecido por una institución financiera regulada.

Impacto El impacto potencial a largo o corto plazo que causa en el sistema financiero y la economía en su conjunto, el fracaso de un proveedor de servicios financieros.

Protección del consumidor La promoción de un trato justo y equitativo a los consumidores de productos y servicios financieros proveniente de los proveedores de servicios financieros.

Marco jurídico Cualquier ley o reglamento ya sea existente o futuro que otorgue a los supervisores el mandato de llevar a cabo la supervisión de la conducta del mercado y cualquier guía o directriz basada en las mismas leyes que la autoridad reguladora de la conducta del mercado pueda emitir.

Conducta de mercado La forma en que una entidad financiera diseña sus productos y servicios, gestiona su relación con los clientes y el público y dirige sus operaciones comerciales.

Supervisión prudencial La supervisión de la solvencia de las entidades financieras y la estabilidad del sector financiero.

Autoridad reguladora La entidad reguladora a la que las leyes que rigen el sector de servicios financieros le otorgan el mandato de regular, supervisar y controlar a los proveedores de servicios financieros regulados y adoptar medidas de supervisión o correctivas apropiadas en caso de incumplimiento.

Supervisión basada en riesgos Metodología de supervisión de la conducta de mercado con visión de futuro que se centra en la evaluación de problemas fundamentales y riesgos potenciales que pueden surgir en las entidades financieras, así como en estrategias de mitigación pertinentes, y no sólo en el cumplimiento.



Words Matter - AFI's Financial Inclusion Dictionary: El Diccionario de Inclusión de AFI sirve como guía para que el personal, los miembros y las partes interesadas de AFI comprendan cómo AFI interpreta y emplea diversos términos y conceptos.

[> Ver aquí](#)

ANEXO: La información y las plantillas incluidas en este anexo se han desarrollado a partir de las experiencias y los marcos de SCM existentes de los miembros del CEMCWG.

ANEXO 1: EJEMPLOS DE UN CICLO DE INSPECCIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO BASADO EN EL RIESGO

CICLO DE INSPECCIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO BASADA EN EL RIESGO - BANCO CENTRAL DE ARMENIA



CICLO DE INSPECCIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO BASADA EN EL RIESGO - BANCO CENTRAL DE NIGERIA



ANEXO 2: EJEMPLO DE MATRIZ DE RIESGO

EXPOSICIÓN	INHERENTE	SISTEMAS DE GESTIÓN	RIESGO NETO	DIRECCIÓN DEL RIESGO
1 GOBERNANZA ESTRATÉGICA O EMPRESARIAL	Alto	Débil	Alto	En aumento
2 TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN	Alto	Aceptable	Alto	En aumento
3 TRATO JUSTO A LOS CONSUMIDORES	Medio	Débil	Alto	En aumento
4 PROTECCIÓN DE DATOS	Bajo	Fuerte	Bajo	En disminución
5 TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES	Medio	Aceptable	Medio	Estable
RIESGO COMPUESTO	Alto	Débil	Alto	En aumento

ANEXO 3: FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1) LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES ATRIBUIDAS AL REGULADOR INCLUYEN:

- > Realización de evaluaciones de riesgos para conocer las entidades y áreas que plantean mayores riesgos que otras. Esta responsabilidad corresponde a los examinadores responsables (el personal que supervisa las distintas entidades financieras).
- > **Plan de inspección in situ:** El plan de inspección in situ es elaborado por el director encargado de la conducta de mercado y la protección de los consumidores, en referencia a la evaluación de riesgos, y posteriormente es aprobado por el director responsable de SCM e incorporado también al plan anual de actividades, que es aprobado por la dirección y el consejo de la autoridad reguladora. El plan identifica las entidades que se visitarán, describe el equipo de inspección y establece plazos.
- > **Equipo de inspección:** El equipo de inspección está compuesto por otros dos o tres miembros que realizan la inspección in situ bajo la supervisión del jefe del equipo.
- > **Director/Gerente a cargo de la SCM:** Estos representantes participan en el proceso de planificación, en las reuniones de entrada y salida, así como en la revisión y aprobación de los informes.
- > **Alta dirección:** La alta dirección participa tanto en la aprobación del plan empresarial como en los informes de inspección in situ, en función de las directrices de delegación vigentes.

2) FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ENTIDADES SUPERVISADAS:

- > **Diferentes superiores directos:** Varios superiores directos participan en el proceso de entrevistas y aportan los documentos de respaldo necesarios.
- > **Alta dirección:** La alta dirección participa en gran medida en las reuniones de entrada y salida, pero también puede participar en el proceso de entrevistas si necesita aclaraciones. Además, ofrecen comentarios sobre el informe y proporcionan el plan de acción para aplicar las recomendaciones.
- > **Consejo de administración:** el consejo de administración de la entidad supervisada participa en la reunión de salida y hace un seguimiento de la aplicación de las recomendaciones.

ANEXO 4: FUENTE DE INFORMACIÓN DE LA INSPECCIÓN IN SITU

La información puede recabarse mediante los siguientes métodos:

1) CONSULTAS

- > Entrevistas con supervisores directos y altos directivos
- > Solicitar aclaraciones y confirmaciones adicionales por correo electrónico y correspondencia escrita.
- > Confirmaciones obtenidas de los consumidores

2) REVISIÓN O INSPECCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Abarca el examen de distintos documentos, políticas y procedimientos, informes, etc. En concreto, implica la revisión de:

- > Actos, políticas y procedimientos internos
- > Informes externos
- > Informes de auditoría interna y externa y planes de acción.
- > Informes de satisfacción de los consumidores
- > Informes de empoderamiento de los consumidores
- > La estrategia empresarial, la estrategia de desarrollo de nuevos productos, los planes de acción y documentos relacionados.
- > Modelos de contratos y acuerdos
- > Modelos de cláusulas y condiciones estándar
- > Estrategias de marketing
- > Otra información que se considere pertinente

3) OBSERVACIONES

- > Procesos y procedimientos de supervisión
- > Evaluar la prestación de servicios y las filas en los mostradores u otros puntos de servicio.
- > Revisión de las grabaciones de videovigilancia
- > Comprobación de publicaciones que incluyen cargos, política de servicios, comunicaciones a los clientes, etc.
- > Evaluar las instalaciones de infraestructura, incluidas las destinadas a personas con discapacidad, la disponibilidad de baños para los clientes, etc.

4) RECÁLCULO

Implica volver a calcular algunas de las cifras, incluidas las comisiones y gastos, pagos de capital de los préstamos, depósitos remunerados, liquidaciones de reclamaciones de seguros, etc.

5) REPETICIONES

Implica que el examinador vuelva a realizar un proceso, como los calendarios de pagos, etc.

6) PROCEDIMIENTOS ANALÍTICOS

Consiste en comparar varios conjuntos de datos, calcular las tendencias, etc. Por ejemplo, si los cargos y comisiones han aumentado durante un periodo de tiempo, esto puede indicar la introducción de cargos injustos o abusivos por parte del PSF.

ANEXO 5: EJEMPLO DE PLANTILLA DE MATRIZ DE CONDUCTA DE MERCADO

La matriz de conducta de mercado del marco de SCM del Banco de la Reserva de Malawi consiste en una tabla de calificaciones asignadas por los examinadores tras un examen in situ. Estas calificaciones se basan en una evaluación de su impacto en los consumidores y de los controles internos adoptados para mitigar el riesgo de conducta de mercado. La interpretación de las calificaciones asignadas a la matriz son: insatisfactoria;

marginal; regular; satisfactoria y fuerte. Las áreas de interés de la matriz pueden variar en función de si la entidad examinada pertenece al sector de la banca, los seguros, las cooperativas financieras o los mercados de capitales. A continuación, figura un ejemplo de matriz para una entidad del sector de seguros.

	EXISTENCIA DE POLÍTICAS	APLICACIÓN ADECUADA	MANTENIMIENTO DE REGISTROS	EXPOSICIÓN AL RIESGO PARA EL CONSUMIDOR	CUMPLIMIENTO LEGAL	ESTIMACIÓN MEDIA
PERFILES DE PRODUCTOS (términos y condiciones, cargos, etc.)						
DIVULGACIÓN (Claridad de la información)						
INTERACCIÓN CON EL CLIENTE (Frecuencia de las interacciones, comunicaciones)						
GESTIÓN DE RECLAMACIONES (Revisión de la eficacia del proceso de administración de reclamaciones)						
MECANISMOS DE REPARACIÓN (Tramitación de reclamos)						
ANUNCIOS Y OTRA INFORMACIÓN PUBLICADA (Cualquier publicidad engañosa)						
CONTROLES INTERNOS (Calificaciones del personal, capacitación)					Estimación media	

ANEXO 6: EJEMPLOS DE REUNIONES DE INSPECCIÓN IN SITU Y MODELO DE ENTREVISTA DE INSPECCIÓN IN SITU

EJEMPLOS DE REUNIONES QUE PUEDEN CELEBRARSE DURANTE UNA INSPECCIÓN:

1. **Reunión inicial.** Los inspectores de los PSF pueden reunirse con los responsables de los PSF al inicio de una inspección para:
 - > presentar el alcance de la inspección, los miembros del equipo, la duración y el cronograma;
 - > discutir los procedimientos específicos de inspección;
 - > facilitar a los inspectores información sobre sus ámbitos de trabajo;
 - > determinar la secuencia de los contactos con la alta dirección y el personal;
 - > responder a las preguntas de la alta dirección del PSF en relación con la inspección;
 - > solicitar los documentos necesarios para la inspección;
 - > debatir las actividades de seguimiento para aplicar medidas correctivas en relación con las recomendaciones de la autoridad reguladora formuladas en auditorías anteriores.
2. **Reuniones y entrevistas periódicas.** Los inspectores podrán reunirse periódicamente con la alta dirección del PSF y con el personal pertinente para debatir cuestiones específicas relacionadas con la inspección.
3. **Reunión de cierre.** Al final de la inspección, los inspectores deben convocar una reunión con la alta dirección y el personal pertinente del PSF para debatir las principales conclusiones, los puntos de incumplimiento identificados y los riesgos significativos, así como los pasos siguientes. El objetivo de dicha reunión es ofrecer al PSF la oportunidad de comentar y aclarar cualquiera de las cuestiones específicas planteadas por los organismos de supervisión.

4. **Consejo de administración.** La reunión con el consejo de administración del PSF tiene por objeto informarles de los principales resultados de la inspección, así como de las medidas de cumplimiento, recomendaciones y medidas correctivas necesarias para abordar los principales problemas, si corresponde.

5. **Reuniones con la alta dirección:** En el transcurso de una inspección, los supervisores deben programar reuniones con la alta dirección del PSF, así como con el personal pertinente, para tratar cuestiones específicas. Los resultados de las entrevistas pueden documentarse y conservarse en forma de protocolos o registros firmados por ambas partes.

EJEMPLO DE PLANTILLA DE ENTREVISTA DE INSPECCIÓN IN SITU:

Preguntas generales:

- > ¿Cuál es su nivel educativo?
- > ¿Cuál es la naturaleza de su trabajo?
- > ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el PSF?
- > ¿Tiene alguna otra experiencia laboral relacionada con su puesto actual?
- > ¿A qué cursos de capacitación obligatoria asistió el año pasado, si es que asistió a alguno?
- > ¿Cómo describiría sus responsabilidades y tareas laborales?
- > ¿Qué normas y políticas internas sigue en su práctica diaria?
- > ¿Qué procedimientos de control interno se aplican a su trabajo?
- > En su opinión, ¿cuáles son los principales riesgos de la conducta de mercado en el sector financiero?

Preguntas adicionales para el jefe de ventas:

- > ¿Qué servicios y productos ofrece a sus clientes potenciales?
- > ¿Qué información facilita a los clientes potenciales antes de firmar un contrato?
- > ¿Qué documentos y materiales proporciona a los clientes antes de firmar un contrato?
- > ¿Hubo alguna queja de clientes relacionada con sus responsabilidades laborales en el último año?

Preguntas adicionales para el cumplimiento:

- > Describa cómo supervisa las nuevas leyes, reglamentos y normas o principios no vinculantes relacionados con la conducta de mercado.
- > ¿Cuál es el proceso de adopción o modificación de las normas internas?
- > ¿Participa en la tramitación de reclamaciones? Describa el proceso. ¿Analiza las reclamaciones de los consumidores?
- > Describa el proceso de presentación de las normas y políticas internas al personal.
- > ¿Es usted miembro del comité de nuevos productos?
- > ¿Participa en la redacción de nuevos contratos y en la modificación de los existentes, así como en las condiciones de los productos?
- > ¿Ha adoptado alguna herramienta para supervisar el cumplimiento de las obligaciones relativas a la conducta de mercado?
- > ¿Qué informes prepara?

Preguntas para el auditor interno:

- > El examen del informe de auditoría suele generar preguntas.

Preguntas para el responsable de marketing:

- > ¿Qué herramientas de marketing utiliza la entidad?
- > Describa el proceso de creación de un anuncio (televisión, radio, medios de comunicación, Internet, exteriores, boletín informativo, etc.)
- > Se pueden formular preguntas de seguimiento basadas en las brechas detectadas en las políticas de marketing y publicidad.

Preguntas para el empleado responsable de la tramitación de reclamaciones:

- > ¿Cuáles son los procedimientos y normas para recibir quejas?
- > ¿Cómo se registran las quejas y quién es responsable de registrarlas?
- > ¿Cómo se informa a los consumidores sobre los métodos disponibles para tramitar las reclamaciones?
- > ¿Qué se incluye en la carta de resolución dirigida al consumidor?
- > ¿Se adoptó alguna medida correctiva en respuesta a una queja que identificara una infracción de una ley o reglamento relacionado con la conducta empresarial?

ANEXO 7: TIPO DE INFORMES DE LA SCM

TIPO DE INFORME		MARCO TEMPORAL	COMUNICACIÓN
<p>INFORME DE SUPERVISIÓN IN SITU O EXTERNA</p>	<p>Informe que refleja los resultados de una inspección externa o in situ de los PSF individuales. Su objetivo es documentar el alcance, los objetivos, los procedimientos, las conclusiones y los resultados de la inspección, para garantizar una supervisión eficaz.</p> <p>El informe de supervisión externa o in situ puede incluir los siguientes componentes:</p> <ul style="list-style-type: none"> > Información sobre el PSF > Objetivo y alcance de la inspección > Procedimientos realizados durante la inspección > Resultados > Matriz de perfil de riesgo del PSF > Conclusiones, resultados y recomendaciones al PSF para mejorar y solucionar las causas raíz. 	<p>Luego de una inspección in situ o externa</p>	<p>Coordinada y acordada con las partes interesadas dentro de la autoridad reguladora, incluidos el consejo y la alta dirección.</p> <p>Las principales conclusiones, recomendaciones y medidas de cumplimiento que se comunicarán a la alta dirección del PSF (cuando corresponda).</p>
<p>INFORME DE SEGUIMIENTO</p>	<p>Informe en el que se resumen los resultados de la supervisión externa: a nivel de todo el mercado y de cada PSF. Su objetivo es documentar los análisis sobre las tendencias de los riesgos de la conducta de mercado y los problemas correspondientes. El informe suele incluir como mínimo: análisis realizados, mercados, productos y tipos de instituciones, así como los principales riesgos y problemas identificados.</p>	<p>Trimestral, semestral, anual</p>	<p>Comunicados a la autoridad reguladora, la alta dirección y el consejo de administración</p> <p>Eventualmente publicados, si se considera factible y necesario (sin revelar los nombres de los PSF ni ninguna información sensible).</p>
<p>REVISIÓN TEMÁTICA, INVESTIGACIÓN DE LOS CONSUMIDORES</p>	<p>Informe que refleja los problemas de protección del consumidor en temas específicos de todo el mercado.</p>	<p>En caso de necesidad</p>	<p>Comunicados a la autoridad reguladora, la alta dirección y el consejo de administración</p> <p>Eventualmente publicados, si se considera factible y necesario (sin revelar los nombres de los PSF ni ninguna información sensible).</p>

ANEXO 8: EJEMPLO DE ESTRUCTURA DE UN INFORME DE SUPERVISIÓN

- > Nombre de la actividad y fecha
- > Proveedor(es) de servicios financieros
- > Antecedentes (justificación de la actividad y posibles factores de riesgo)
- > Reglamento(s) aplicable(s) a la actividad
- > Objetivos de la actividad
- > Alcance de la actividad
- > Metodología detallada, procedimientos, datos, pruebas documentadas y observaciones.
- > Resultados
- > Conclusiones
- > Próximos pasos propuestos (por ejemplo, medidas de cumplimiento)
- > Fechas y números de referencia
- > Zonas inspeccionadas
- > Tamaños de las muestras, con una explicación que describa su selección
- > Información que detalle que los resultados de la inspección se analizaron con representantes de la organización, incluidos sus nombres y cargos
- > Recordatorio del carácter clasificado del documento
- > Problemas detectados, junto con los pasos siguientes y las medidas correctivas acordadas con la entidad.

REFERENCIAS

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). 2022.

Tramitación de reclamaciones en los bancos centrales. Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/complaint-handling-in-central-bank-toolkit/>

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). 2022.

Regulatory and Supervisory Technologies for Financial Inclusion. Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/regulatory-and-supervisory-technologies-for-financial-inclusion/>

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). 2021.

Guideline Note on Data Privacy for Digital Financial Services. Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/guideline-note-on-data-privacy-for-digital-financial-services/>

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). 2020.

Experiences in the Implementation of the Principle of Disclosure and Transparency in AFI Member Countries. Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/experiences-in-the-implementation-of-the-principle-of-disclosure-and-transparency-in-afi-member-countries/>

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). 2020.

Words Matter - AFI's Financial Inclusion Dictionary. Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/words-matter-afis-financial-inclusion-dictionary/>

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). 2020.

Complaint Handling In Central Bank Framework. Disponible en: <https://www.afi-global.org/publications/complaint-handling-in-central-bank-framework/>

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI). 2016.

Market Conduct Supervision of Financial Service Providers - A Risk-based Supervision Framework. Disponible en: <https://www.afi-global.org/wp-content/uploads/publications/2016-08/Guideline%20Note-21%20CEMC-RiskBased.pdf>

Bangko Sentral ng Pilipinas. 2020. Consumer Assistance Channels and Chatbot. Disponible en: <https://www.bsp.gov.ph/Pages/InclusiveFinance/ConsumerAssistanceChannelsChatbot.aspx>

Bank Negara Malaysia. 2021. Market Conduct. Disponible en: <https://www.bnm.gov.my/market-conduct>

Bank Negara Malaysia. 2019. Fair Treatment of Financial Consumers. Disponible en: https://www.bnm.gov.my/documents/20124/761679/FTFC_PD_028_103.pdf/f83853d4-7146-9842-a40c-7e20bf0c9b75?t=1590696786502

Central Bank of Nigeria. 2016. Consumer Protection Framework. Disponible en: [https://www.cbn.gov.ng/out/2016/cfpd/consumer%20protection%20framework%20\(final\).pdf](https://www.cbn.gov.ng/out/2016/cfpd/consumer%20protection%20framework%20(final).pdf)

CGAP. 2022. Building a good mix of market monitoring tools. Disponible en: https://www.cgap.org/topics/collections/market-monitoring-tools?utm_source=newsletter&utm_medium=email&utm_campaign=July2023

World Bank Group. 2017. Good Practices for Financial Consumer Protection. Disponible en: <https://openknowledge.worldbank.org/server/api/core/bitstreams/eca2f77f-64c0-5102-ab82-eea089d285c1/content>

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