

## COMUNICADO DE PRENSA

*15 de marzo – Día mundial de los derechos de los consumidores*

# "Organizaciones defensoras de los derechos de los usuarios y consumidores presentan el lanzamiento regional de la Guía de Monitoreo de Bancos y Entidades Financieras"

La Unión de Consumidores de Argentina, afiliada a Consumers International (CI), que representa a 220 organizaciones de consumidores en 115 países, anunciará públicamente el 15 de marzo próximo, con motivo del Día Mundial de los Derechos del Consumidor, un conjunto de recomendaciones internacionales destinadas a fortalecer la protección del consumidor financiero.

Estas recomendaciones responden al compromiso asumido por el G20 en la cumbre de Seúl en noviembre de 2010<sup>1</sup> de abordar la protección del consumidor de servicios financieros. El compromiso del G20 obedeció a una campaña conducida por CI y que involucró a las organizaciones de consumidores provenientes de países miembros y no miembros del G20.

**En nuestro continente, la Unión de Consumidores de Argentina impulsa la presentación de la Guía de Monitoreo de Bancos y Entidades Financieras en una acción global coordinada por la oficina latinoamericana de CI.**

Con base en la evidencia proveniente de los miembros de CI en todo el mundo<sup>2</sup>, que señala sistemáticamente que uno de los principales reclamos de los consumidores son los servicios financieros deficientes, las recomendaciones ponen de relieve lo que puede hacerse para respaldar la equidad, la seguridad, el acceso y la competencia en los servicios financieros.

El informe, exige:

**Una nueva organización internacional que respalde el trabajo de protección del consumidor financiero:** una organización permanente que posibilite a los organismos nacionales de protección del consumidor financiero compartir las mejores prácticas, emitir alertas públicas, y elaborar estándares y directrices mínimos.

---

<sup>1</sup> En noviembre de 2010, los líderes del G20 que se reunieron en Corea del Sur realizaron el siguiente compromiso en el contexto del Plan de Acción de Seúl:

*Mejorar la protección del consumidor:* "Le pedimos al Consejo de Estabilidad Financiera que trabajara en colaboración con la OCDE y otras organizaciones internacionales en explorar y hacer un informe para la próxima cumbre sobre las opciones de avanzar en la protección del consumidor financiero, mediante una decisión informada que incluya la divulgación, la transparencia y la educación; la protección contra el fraude, los abusos y los errores; así como con recursos y defensoría".

<sup>2</sup> Para preparar la redacción de las recomendaciones, CI realizó una encuesta a sus miembros. Los resultados de esta encuesta se difundirán antes del Congreso Mundial de CI en mayo de 2011. La evidencia ya publicada por CI puede encontrarse aquí: <http://www.consumersinternational.org/our-work/wcrd/wcrd-2010>

**Organismos de protección obligatoria del consumidor financiero:** reguladores nacionales con autoridad plena para investigar, detener y subsanar las infracciones a la ley de protección del consumidor, lo que incluye, cuando corresponda, el derecho de definir algunas prácticas o productos específicos como injustos, engañosos o ilegales.

**Mayor claridad en contratos, cobros y prácticas:** los reguladores deben poner en práctica un requisito de comprensibilidad, y sacar del mercado aquellos productos que no cumplan con los estándares mínimos. La asesoría financiera a los consumidores debe quedar desligada de la remuneración basada en las ventas.

**Compensación efectiva y resolución de disputas:** los consumidores deben tener acceso a sistemas adecuados de compensación individuales y colectivos. A fin de disminuir las enormes tensiones producidas por los actuales sistemas, deben sintetizarse además las lecciones aprendidas de las disputas en una aún mayor protección del consumidor.

**Medidas para fomentar la estabilidad y la seguridad de los depósitos e inversiones de los consumidores:** lo que incluye la separación de las divisiones bancarias de inversión y de personas, los 'testamentos vitales' bancarios con garantías de protección de los depósitos del consumidor, y la reforma de los procedimientos de insolvencia, de modo que la calificación de acreedores cambie, dejando a los depositantes en primer lugar.

**Competencia en los servicios financieros:** revertir la concentración del mercado, la que acelerada por la crisis financiera, ha contribuido en la creación de instituciones que son "demasiado grandes para fallar". Eliminar aquellos obstáculos que desalientan a los consumidores respecto de cambiar sus cuentas.

**Un mejor diseño y divulgación de la información:** a los proveedores de servicios financieros debería exigírseles una mayor responsabilidad en garantizar que los consumidores reciban información clara, suficiente, confiable, comparativa y oportuna acerca de los productos de servicios financieros.

**Acceso universal a servicios financieros básicos:** los gobiernos deben buscar formas de estimular la innovación con métodos seguros, efectivos y de bajo costo en la inclusión de los bancos, respaldando a su vez, el desarrollo de la protección del consumidor.

El resumen del informe definitivo en español con una copia de las recomendaciones se encuentra disponible en:

<http://www.consumersinternational.org/media/669864/cifinancialreportexecsummaryspanish.pdf>

**El lanzamiento del informe, programado para el próximo 15 de marzo, está sincronizado con el Día Mundial de los Derechos del Consumidor, día en que los grupos de consumidores de todo el mundo estarán presionando a sus gobiernos para que tomen medidas sobre servicios financieros justos. Se enviarán ejemplares del informe a los líderes del G20, al Consejo de Estabilidad Financiera, a la OCDE y al Banco Mundial.**

*Buenos Aires, 14 de Marzo de 2011.*

*Fernando Blanco Muñio  
Presidente*

*Paraná 597, piso 1°, of. 11, Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

[www.ucargentina.org.ar](http://www.ucargentina.org.ar)



MIEMBRO AFILIADO DE *CONSUMERS*



*INTERNATIONAL*

SE AGRADECE SU DIFUSIÓN

**Prensa: 15-3598-5223**

*Paraná 597, piso 1º, of. 11, Ciudad Autónoma de Buenos Aires*

[www.ucargentina.org.ar](http://www.ucargentina.org.ar)