

CCP.I/DEC. 246 (XXVIII-16)¹

**CUESTIONARIO SOBRE LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS
FINANCIEROS DIGITALES**

La 28 Reunión del Comité Consultivo Permanente I: Telecomunicaciones/Tecnologías de la Información y la Telecomunicación (CCP.I),

DECIDE:

1. Solicitar a los Estados Miembros que diligencien el cuestionario adjunto en el anexo a la presente Decisión, para efectos del levantamiento de información acerca de la protección al consumidor de servicios financieros digitales en los Estados Miembros, hasta el 30 de noviembre de 2016.
2. Encargar a la Relatoría sobre Aspectos Económicos de los Servicios de Telecomunicaciones/ TIC la recopilación de la información con los resultados del cuestionario y presentar los resultados en la 31 Reunión del CCP.I.

ANEXO A LA DECISIÓN CCP.I/DEC. 246 (XXVIII-16)

Cuestionario sobre Protección al Consumidor de SFD

Grupo de Trabajo sobre la Experiencia y Protección del Consumidor (EPC) en SFD de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), está elaborando recomendaciones y/o un conjunto de herramientas para los reguladores de los países en desarrollo y las partes interesadas sobre la manera de abordar los problemas de la EPC en la prestación de SFD. El Grupo de Análisis e Investigación de Políticas de la *Evans School* (EPAR por sus siglas inglesas) se encuentra apoyando esta labor a través de un examen teórico de la legislación nacional respecto a EPC. Agradecemos el haber aceptado dialogar con nosotros para poder completar este estudio teórico con una mejor comprensión de las normas y prácticas en torno a la protección al consumidor de los SFD en su país. Por supuesto, su participación es completamente voluntaria y sólo es necesario que responda las preguntas sobre temas que usted considera conocer. Por favor, háganos saber si usted prefiere mantener interna esta información (compartida únicamente con el grupo de trabajo) o si puede considerarse pública, reconociendo el nombre del contribuyente en el informe.

	Regulador Bancario	Regulador de Telecomunicaciones
Nombre		
Cargo		
Nombre de la Organización		
Función de la Organización en la Regulación de los SFD (políticas, aplicación del cumplimiento, etc.)		

Instituciones, normas y supervisión del EPC en SFD

¹ CCP.I-TIC/doc. 3834/16 rev. 1

1. ¿Cuáles son las principales instituciones reguladoras que rigen la EPC en materia de SFD?
 - a. *¿Qué funciones tienen respecto al monitoreo o la regulación de cuestiones de la EPC en materia de SFD? (p.ej, monitoreo de los proveedores de SFD, control del fraude, etc.)*
 - b. *¿Existen desafíos concretos en la coordinación de la regulación de los SFD entre las distintas instituciones? En caso afirmativo, ¿cuáles son? ¿Existen medidas o mecanismos específicos en su jurisdicción para hacer frente a tales desafíos?*
2. ¿Qué instrumentos normativos primarios contienen disposiciones pertinentes a la protección del consumidor de los SFD? ¿Cuál es su fecha de vigencia?
3. ¿Existe alguna entidad para supervisar las cuestiones de competencia en los SFD? En caso afirmativo, favor de indicar el nombre de la entidad y de la legislación que la rige.
 - a. *Que usted sepa, ¿alguna entidad ha realizado un estudio de la competencia entre SFD en su país?*

Costos al consumidor del SFD

4. ¿Existen normas para la recopilación y el monitoreo de la información de los proveedores de los SFD respecto a precios, tarifas y demás condiciones impuestas en el cliente?
 - a. *En caso afirmativo, ¿qué entidad es responsable de vigilar el cumplimiento de dichas condiciones con las normas existentes?*
5. ¿Existen normas relativas al costo por transacción, los impuestos, o las tarifas que se aplican a los SFD?
 - a. *¿Hay normas para la fijación de precios de los SFD, por ejemplo, la protección al consumidor ante los precios anticompetitivos o la existencia de proveedores de SFD que tengan una posición dominante en el mercado?*
6. ¿Se permite que los agentes de SFD cobren tasas adicionales al consumidor por los servicios de SFD?

Cargos o costos por pérdidas financieras u otros daños al cliente

7. Entre los consumidores, proveedores y agentes, ¿quién asume los daños y costos en caso de pérdida de los fondos o datos del cliente?
 - a. *Por ejemplo, en caso de avería del sistema, pérdidas del proveedor (quiebra, fraude, piratería), mala conducta del agente, transacciones erróneas, fallas en la protección del PIN, fraude del consumidor individual, etc.*
8. ¿Cuáles costos son responsabilidad del consumidor en tales situaciones?
 - a. *Por ejemplo, costos para tramitar una reclamación o solicitar un resarcimiento, plazo para recuperar los fondos o datos perdidos, etc.*

Transparencia de las condiciones y protección contra los costos y el perjuicio al consumidor

9. ¿Existen normas sobre la transparencia en los términos y las condiciones de los SFD, para que el consumidor conozca los costos asociados con el SFD?
 - a. *Por ejemplo, acceso a la información para distintos segmentos de la población (grupos lingüísticos, analfabetos, pobres, etc.), cobros por comunicación, diferentes formas de*

comunicar los TyC (verbal, escrita, afiches en tiendas), que transmitan explícitamente al consumidor determinadas condiciones (consecuencias de impago de créditos, mecanismos de resarcimiento al consumidor), etc.

10. ¿Existen normas que impongan al proveedor del SFD políticas de protección al consumidor ante las pérdidas financieras u otros daños (p.ej., pérdida de datos y de información personal)?
 - a. *Por ejemplo, formación de los agentes y empleados, vigilancia a los agentes y empleados, requisitos para el PIN y la contraseñas, requisitos para el almacenamiento de datos, niveles de autorización para el acceso a los fondos o datos del consumidor, normas para la divulgación de datos*
 - b. *¿Los reguladores son encargados de supervisar los términos y las condiciones para verificar su cumplimiento de las normas de protección al consumidor?*

Resolución de controversias

11. ¿Los proveedores de los SFD son obligados a ofrecer mecanismos específicos para la resolución de reclamaciones o controversias?
 - a. *Por ejemplo, múltiples canales de reclamación (en persona, por teléfono, en línea), canales gratuitos de reclamación, etc.*
 - b. *¿Existen normas que determinen de qué manera los proveedores de los SFD deben comunicar los procedimientos de reclamación y de resolución de controversias al consumidor?*
 - c. *¿Los proveedores de los SFD son obligados a dar respuesta a las reclamaciones y resolver las controversias dentro de un plazo determinado?*
12. ¿Existen normas que exijan a los proveedores de los SFD disponer de mecanismos concretos, internos o externos, de reclamación del consumidor o resolución de controversias?
 - a. *Por ejemplo, procedimientos internos de escalado con el proveedor del SFD, canales alternativos de resolución de controversias, mecanismos de arbitraje, tribunales de reclamos menores o del consumidor, etc.*

Preguntas de cierre

13. ¿Se prevé alguna normativa relacionada a los SFD?
14. ¿Cuáles considera su organización ser los mayores retos para el usuario de bajos ingresos de los SFD? ¿Ha observado algunos retos particulares para otros segmentos, tales como las mujeres o los usuarios rurales?
15. ¿Desea agregar alguna información adicional?