



# Nuestro dinero, nuestros derechos

La lucha del movimiento global de consumidores  
por servicios financieros justos





## Acerca de Consumers International (CI)

Consumers International (CI) es la única voz global e independiente que hace campañas en favor de los consumidores. Con más de 220 organizaciones miembros en 115 países, estamos construyendo un poderoso movimiento internacional de consumidores para ayudar a proteger y a fortalecer a los consumidores en cualquier lugar del mundo.

Consumers International es una organización sin fines de lucro de responsabilidad limitada por garantías (número de sociedad 4337865) y una institución de beneficencia (número 1122155), con registro en el Reino Unido.

Para mayor información, visite: [www.consumidoresint.org](http://www.consumidoresint.org).

Publicado por Consumers International en Diciembre 2009



Consumers International  
24 Highbury Crescent  
London N5 1RX, UK  
email: [consint@consint.org](mailto:consint@consint.org)  
[www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)



Creative Commons Attribution 3.0 License  
<http://creativecommons.org/licenses/by/3.0>

## Mensaje de Joost Martens Director General de Consumers International

Las organizaciones de consumidores de todo el mundo trabajan sin cesar para que los consumidores tengan acceso a servicios financieros confiables. Este sector ha estado plagado de mitos en el pasado. Algunos analistas han culpado a los consumidores de la crisis financiera mundial, citando a la imprudencia, los créditos irresponsables o la ignorancia como los factores catalizadores de ese fenómeno. Después de la crisis, los consumidores han sido acusados de prudencia excesiva y de no gastar lo suficiente para posibilitar el arranque de las economías. No obstante, un cuadro muy diferente es el que se observa a partir del trabajo de las organizaciones miembros de Consumers International (CI).

Los consumidores de todo el mundo enfrentan una serie de problemas en su relación con los proveedores de servicios financieros, desde prácticas poco responsables en el otorgamiento de créditos a contratos injustos, cobros abusivos y asesoría de vendedores carentes de la objetividad requerida. Pese a esto, la mayor parte de los consumidores organizan sus asuntos con responsabilidad; de hecho, en muchos países pobres las tasas de ahorro son mayores que en países mucho más ricos. Aunque el cuadro general habla de excesos de los consumidores, la realidad es que muchos de ellos no tienen ningún acceso a los servicios financieros. El cuadro general que revela el trabajo de las organizaciones miembros de CI es que en los países en desarrollo el problema es el acceso básico, mientras que en los países ricos los consumidores carecen de asesoría imparcial ante un exceso de opciones.

Los resultados de una encuesta sobre este tema a las organizaciones miembros de CI, resumidos en esta hoja informativa, son un tributo a los esfuerzos del movimiento de consumidores cuya variedad de actividades es impresionante. Creo que los esfuerzos que llevan a cabo los miembros de CI para reformar este sector esencial, aunque con pobre desempeño, llena de gran optimismo a quienes nos interesa la causa de los derechos de los consumidores.



El cuadro general que revela el trabajo de las organizaciones miembros de CI es que en los países en desarrollo el problema es el acceso básico, mientras que en los países ricos los consumidores carecen de asesoría imparcial ante un exceso de opciones.



1.700 millones de personas en el mundo con teléfonos celulares pero sin cuenta bancaria.



En India, el 73% de 89 millones de familias campesinas no posee acceso a fuentes formales de créditos.



## Los consumidores y los servicios financieros

El sector de los servicios financieros va a la zaga respecto de muchas otras empresas, tanto en relación a la preocupación por los clientes como en el acceso básico. Por ejemplo, pronto habrán 1.700 millones de personas en el mundo con teléfonos celulares pero sin cuenta bancaria<sup>1</sup>.

La ONU informó en 2006 que se ha exagerado el riesgo de otorgar préstamos a la gente pobre<sup>2</sup>. En su mejor momento en 2007, el sector de los servicios financieros daba cuenta de un 14% del PIB en EE.UU. Y aunque en este tiempo daba cuenta de un 5% del empleo en el sector privado, los servicios financieros eran responsables de no menos del 40% del total de las utilidades del sector empresarial (de un 6% en la década de 1980<sup>3</sup>) y el 23% del valor del mercado de valores<sup>4</sup>. Con el escándalo en torno a los salarios y bonos durante la crisis financiera, muchos alegan que el sector ha servido muy mal a los consumidores pobres mientras ha servido exageradamente bien a sus propios altos ejecutivos.

En tanto que en Dinamarca, por ejemplo, la cobertura de cuentas bancarias es de un 99%, en la mayor parte de los países en desarrollo el sector financiero formal da acceso solamente a un 20% de la población y el uso real es aún menor. En India, el 73% de 89 millones de familias campesinas no posee acceso a fuentes formales de créditos, y el 82% de los habitantes de zonas rurales no posee seguros. En Laos, el 90% de la población rural no tiene acceso a servicios bancarios formales<sup>5</sup>.

CI realizó una encuesta sobre las actividades de sus organizaciones miembros entre agosto y septiembre de 2009 en preparación del Día Mundial de los Derechos del Consumidor (DMDC) 2010. Los resultados que se resumen aquí, revelan un amplio espectro de experiencias, desde actividades “tradicionales”, como educación de los consumidores, información comparativa y asesoría, a la representación de alto nivel en entes reguladores

y proveedores de servicios, acciones legales y desarrollo de nuevos foros donde los proveedores de servicios enfrenten a sus clientes.

Las respuestas recibidas desde todas las regiones del mundo indican que la mayoría de las organizaciones miembros de CI se centran en los servicios financieros que ofrece principalmente el sector privado:

- banca personal (depósitos y pagos)
- créditos de consumo
- préstamos para la vivienda
- seguros.

Varias organizaciones miembros de CI también trabajan en los servicios financieros del sector público, como las pensiones y la seguridad social, así como proveedores del tercer sector, como las mutuales y las cooperativas. Además, existe una diversidad creciente de trabajo que llevan a cabo las organizaciones de consumidores en esta área, incluido:

- mercados de capitales e inversiones en **India y España**
- pensiones en los **Países Bajos**
- préstamos informales en países ricos y pobres, en el **RU y Fiji**
- gestión de cajas de ahorro de mutuales en **España**.

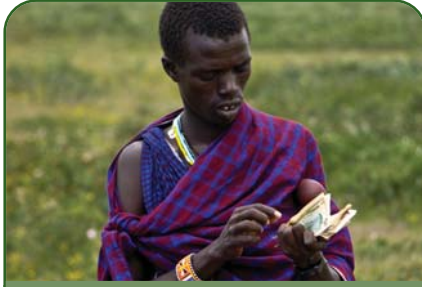
## ¿Qué hacen las organizaciones miembros de CI en torno a los servicios financieros?

### Educación de los consumidores

Ésta es la actividad más común relacionada con los servicios financieros que realizan las organizaciones miembros de CI.

A partir de muchos ejemplos, se puede decir que las organizaciones de África oriental y meridional buscan preparar a los consumidores ante el cambiante mercado de los servicios financieros a través de espacios en la televisión y radios locales, reuniones comunitarias y distribución de panfletos. Otros ejemplos de África incluyen:

- **Kenya:** Youth Education Network (YEN) trabaja con autoridades locales para difundir información y ofrece talleres de capacitación en las barriadas de Nairobi. Consumer Information Network (CIN) posee un equipo a tiempo completo dedicado a la educación y un Comité de Expertos en Educación.
- **Zambia:** Zambian Consumer Association (ZACA) realiza cursos para “capacitar al capacitador”.
- **Tanzania:** Tanzania Consumer Advocacy Society (TCAS) tiene más de mil voluntarios apoyados por 23 empleados.



- **Botswana:** Como un prerrequisito para la educación del consumidor, Botswana Consumer Centre for Advocacy, Research and Orientation (BCCARO<sup>6</sup>) realizó un estudio sobre los conocimientos financieros de niños de escuelas secundarias.

Entre los ejemplos de otros países se encuentran:

- **Malasia:** la oficina de CI en Kuala Lumpur está trabajando con la Fundación Citi en un proyecto de educación financiera dirigido a un público masivo, que produce alegres anuncios informativos vinculados a nuevos programas en dos canales de televisión. Ya existen planes para que otras organizaciones miembros de CI en la región Asia Pacífico apliquen esta experiencia piloto.

Muchas organizaciones miembros de CI normalmente ofrecen asesoría en sus publicaciones. Algunas producen publicaciones especializadas dedicadas exclusivamente a pruebas comparativas de servicios financieros, como las siguientes:

- **Alemania:** *Finanztest* de Stiftung Warentest
- **RU:** *Which? Money* de Which?
- **Bélgica:** *Budget & Droits* de Test-Achats
- **España:** *Dinero y Derechos* de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU).
- **Chile:** La Organización de Consumidores y Usuarios de Chile (ODECU) posee un sitio web específico que muestra un plan de cinco etapas para librarse de las deudas, un calculador de deudas y asesoría sobre cómo enfrentar a los acreedores.
- **Portugal:** Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor también posee un sitio web similar al de la Odecu de Chile.

## Asesoría a los consumidores

Puede estar dirigida al público general o a miembros individuales. Cuando se realizó la encuesta de CI muchas organizaciones miembros estaban dedicadas de lleno a dar asesoría en relación a la crisis financiera global:

- **Alemania:** Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) estableció una línea telefónica especial que atendió 140.000 consultas de consumidores en apenas dos meses, a fines de 2008.
- **Hong Kong:** La cantidad de consultas sobre servicios financieros que recibió Hong Kong Consumer Council (HKCC) aumentó al doble de 2007 a 2008.
- **Dinamarca:** Un servicio especial de asesoría sobre deudas financiado por el gobierno está entrando en funciones en 2009, gracias al lobby realizado por Danish Consumer Council (DCC).

## Resolución de conflictos

A menudo esta actividad involucra la participación de organizaciones de consumidores en paneles, donde representan a consumidores en casos individuales:

- **Dinamarca y Francia:** DCC y Consommation, Logement et Cadre de Vie (CLCV) participan en paneles tripartitos bien establecidos, que tratan casos de deudas sin resolver. En ambos casos, los integrantes incluyen a representantes de los empresarios y de los consumidores, más uno de la banca nacional (funciones de secretariado) en Francia, y un juez de la Corte Suprema en Dinamarca.
- **Italia:** Associazione Consumatori Utenti ha nombrado recién a tres conciliadores nacionales a petición de la banca nacional para supervisar el sector crediticio.



Verbraucherzentrale Bundesverband (VZBV) estableció una línea telefónica especial que atendió 140.000 consultas de consumidores en apenas dos meses, a fines de 2008.





- **Indonesia:** Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia convoca a comparecencias colectivas entre representantes de las empresas y reguladores relevantes.
- **Hong Kong y Fiji:** Hong Kong Consumer Council (HKCC) ha participado en la resolución de 1.100 casos en el último año. Al no existir un *ombudsman* (*defensor*) financiero o bancario, HKCC y Consumer Council de Fiji (CCF) están realizando campañas para ampliar los mecanismos de reparación.

## Representación de los consumidores

Representación del punto de vista de los consumidores en organismos reguladores de gobierno o autorreguladores de las empresas. Entre los ejemplos se incluyen:

- **Dinamarca:** DCC está negociando una “ley blanda” (código de práctica) con el *ombudsman* que cubra los créditos de consumo y préstamos de día de pago.
- **Países Bajos:** Consumentenbond integra el organismo corregulador para la publicidad. Esta organización además negocia con el Ministerio de Finanzas, Asociación de Aseguradores, Asociación de Bancos y Federación de Intermediarios.
- **Francia:** CLCV ocupa un puesto en el Consejo Consultivo para Servicios Financieros, convocado por la banca nacional.
- **Bélgica y Alemania:** Test Achats y VZBV representan el interés de los consumidores en el comité del *ombudsman* para servicios financieros.
- **RU:** Se han escogido miembros expertos individuales provenientes de organizaciones de consumidores para integrar el comité de políticas de consumidores, como parte de la Autoridad sobre Servicios Financieros creada por la ley.





Pese a que las organizaciones de consumidores pueden no estar reconocidas formalmente, a veces participan en negociaciones específicas. Por ejemplo:

- **Gabón:** SOS Consommateurs negocia bilateralmente con el gobierno la armonización de términos de contratos sobre créditos, pese a que no integra ningún proceso consultivo oficial.
- **Rusia:** Se han celebrado negociaciones ad hoc entre Interrepublican Confederation of Consumer Societies (Konfop), el Ministerio de Economía y el sector de los servicios financieros, para acordar la entrega reglamentaria de un “paquete resumen” que cubra los términos de contratos crediticios nuevos.

## Acciones legales

Muchas veces emprendidas a favor de los consumidores, a veces directamente como litigantes y en otras ocasiones llamando a las autoridades relevantes a emprender acciones legales:

- **Alemania:** Una exitosa intervención de VZBV sobre los términos injustos de contratos de seguros logró que los consumidores pudieran poner fin a la cobertura al cabo de un año, en comparación al límite anterior de diez años.
- **Brasil:** Pro Teste emprendió una acción legal para suspender la práctica de aplicar cargos por abrir una cuenta bancaria.

- **Hong Kong:** HKCC fue llamado como testigo experto en acuerdos crediticios, lo que originó la reforma de los cobros y la eliminación de los “contratos leoninos” en los créditos. HKCC estableció un Fondo para Acciones Legales para que los consumidores accedan a soluciones legales.
- **India:** Para casos no resueltos Consumer Education and Research Centre (CERC) puede presentar el caso en conjunto con el consumidor ante el ente oficial, Consumer Commission.

Pro Teste emprendió una acción legal para suspender la práctica de aplicar cargos por abrir una cuenta bancaria.

- **UK:** Which? expuso la venta indebida de seguros de protección frente a pagos en tarjetas de crédito. Esto hizo que la agencia de gobierno llevara a las empresas a los tribunales. National Consumer Council (NCC) también lanzó una “súper queja” a nombre de millones de consumidores sobre la venta a domicilio de créditos. La queja fue llevada a la comisión anti monopolios que hizo más estrictos los requerimientos sobre la evaluación de mérito crediticio.
- **Mauricio:** Institute for Consumer Protection (ICP) realizó una campaña exitosa para que en la ley de seguros de 2007 se incorporara el respeto a elegir en el mercado de seguros.



- **Francia:** Union Fédérale des Consommateurs (UFC), buscó la intervención del *ombudsman* (Defensor) estatal cuando su par de servicios financieros rehusó presionar a las compañías de créditos para que realizaran evaluaciones de mérito crediticio. El *ombudsman* estatal estimó que tales verificaciones debían ser obligatorias y el gobierno ha introducido un proyecto de ley para tal efecto.

## ¿Qué dicen los consumidores?

Las organizaciones miembros de CI a menudo realizan encuestas para reunir información y evidencia para apoyar e informar otras actividades. Estas encuestas pueden ir desde investigaciones altamente estructuradas sobre los mercados y el examen de quejas para solicitar ejemplos de prácticas comerciales a sus propios miembros.

Una gran cantidad de organizaciones miembros de CI (**Líbano, Francia, España, Gabón, India**) ha estudiado el endeudamiento de los consumidores.

Otros resultados de la encuesta incluyen:

### Costos de los créditos

- Los consumidores de **Francia** y **Dinamarca** se han visto presionados a aceptar préstamos con tasas más altas, especialmente créditos de renovación automática.
- A los consumidores de **Hong Kong** se les negó la devolución de fondos acumulados en tarjetas de prepago de tiendas comerciales.
- Sólo un 45% de los consumidores de **EE.UU.** dijeron estar pagando menos por concepto de créditos en relación al año anterior y 32% había anulado una tarjeta desde enero de 2008.
- Los consumidores de **El Salvador** se quejan de cobros excesivos por tarjetas de crédito.

### Evaluación de clientes para otorgar créditos

- Los consumidores de **Serbia** se encontraron con discriminación en el proceso de evaluación para créditos; las empresas utilizaban la posesión de una línea de telefonía fija como criterio de mérito crediticio.

### Acceso a los servicios bancarios

- En **Hong Kong** un programa de cierre de sucursales bancarias se retrasó como resultado de una intervención de HKCC.
- Ligue pour la Défense du Consommateur au **Bénin** (LDCB) realizó un estudio sobre accesibilidad y cargos.

### Buenas y malas prácticas de proveedores de servicios

- Los altos costos administrativos en **Indonesia** estaban acabando con las cuentas bancarias con saldos bajos.
- La falta de acceso a asesorías independientes y los conflictos de intereses constituían un problema para los consumidores de **Alemania, Finlandia y Dinamarca**.
- En **Francia** se reveló la falta de transparencia en los cargos puestos por los bancos.
- Un amplio estudio de 3.000 consumidores australianos encontró que los grandes bancos comerciales aparecían mucho peor que las mutualidades y cooperativas de ahorro y crédito. En respuesta a estos resultados los grandes bancos prometieron recortar las multas.
- Estudios realizados en **India** descubrieron problemas como el no pago de reclamos de seguros y enmiendas arbitrarias a los cálculos de cargos bancarios.



Los altos costos administrativos en Indonesia estaban acabando con las cuentas bancarias con saldos bajos.





### Relatos de personas

- Consumers Union, EE.UU., produjo una presentación en vídeo, *The Faces of Foreclosure?* (*Las caras de la ejecución hipotecaria*), acerca de historias de personas que se vieron atrapadas en la crisis de las hipotecas.

## Llamado al cambio

Las encuestas a menudo constituyen la base para realizar campañas a las que contribuyen otras actividades ya indicadas, como publicaciones, representación y lobby. A continuación se señala una serie de campañas donde las organizaciones miembros de CI exigen diversos cambios.

### Legislación para regular prácticas y servicios específicos

- **Gabón:** SOS Consommateurs organizó una campaña para la regulación de las micro finanzas.
- **Brasil:** Pro Teste llamó a los bancos a terminar con los cargos por abrir cuentas.
- **Francia y Botswana:** CLCV y BCCARO han organizado campañas nacionales para que sea obligatorio exigir antecedentes financieros.
- **Fiji:** CCF fue clave para lograr que el gobierno pasara la ley Consumer Credit Act en 2009, que crea un marco regulatorio con reglas nuevas sobre la transparencia.

### Regulación de servicios bajo la actual legislación

- **Hong Kong:** HKCC hizo campaña para enmendar el código bancario nacional y así reducir los cargos y mejorar la protección de los depósitos.

- **Francia:** CLCV y UFC presionaron para ponerle un tope a las tasas de interés.
- **Brasil:** Pro Teste logró que se aplique la exigencia de transparencia en los cargos bancarios.
- **India:** Consumers Association de India hizo campaña para que la tasa TPA (tasa porcentual anual) se calculara sobre una base diaria.
- **España:** La Confederación de Consumidores y Usuarios (CECU) y la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) han hecho campañas para que se regulen los préstamos de consolidación.

HKCC está haciendo campaña para que se nombre un *ombudsman* para servicios financieros.

## Desarrollo de servicios nuevos, mejoras en el uso de servicios

- **Hong Kong:** HKCC está haciendo campaña para que se nombre un *ombudsman* para servicios financieros.
- **Indonesia:** YKLI llama a los consumidores a utilizar mejor la oficina de mediación y a realizar mejoras en sus procedimientos.

## Temas emergentes

Mientras los ejemplos previos enfatizan los éxitos, los miembros de CI todavía prevén grandes desafíos en el área de los servicios financieros para los próximos años. A continuación se detallan algunos de los temas más destacados y acontecimientos nacionales más importantes.

### Falta de asesoría independiente, conflictos de interés

- **Países Bajos:** A partir de presiones de Consumentenbond, se han suprimido ciertos tipos de bonos en el área de los seguros y se deben informar las comisiones.
- **Alemania y RU:** VZBV y Which? están presionando por lograr medidas similares acerca de incentivos.
- **Benin:** Demostrando que el tema no afecta únicamente a los países ricos, LDCB identificó la necesidad de asesoría independiente y destacó el temor generalizado que representa la falta de conocimiento de los consumidores sobre los nuevos servicios financieros, especialmente en los mercados emergentes.
- **Rusia y Serbia:** Para hacer frente a esta falta de experiencia, Konfop está trabajando con el Banco Mundial en un programa para desarrollar una cultura financiera. Por su parte, la asociación de consumidores de Serbia ha capacitado a voluntarios para difundir información de interés para los consumidores.



En algunos países ricos, como en Francia y EE.UU. se están desarrollando programas de micro crédito para la gente más pobre.



## Términos injustos en los contratos

Esta es una preocupación universal, especialmente en relación a las incoherencias dentro y entre los países.

- **América Latina:** Un esfuerzo colaborativo de las organizaciones miembros de CI de la región reveló que los bancos multinacionales estaban involucrados en prácticas que serían ilegales en la UE, donde están sus casas matrices. Un ejemplo notable era no revelar por adelantado las condiciones de los contratos de créditos.

## Acceso a los servicios

- **Europa y América del Norte:** En algunos países ricos, como en **Francia** y **EE.UU.** se están desarrollando programas de micro crédito para la gente más pobre.
- **África occidental:** En los países en desarrollo se está prestando atención a los servicios que surgen al no existir servicios financieros "formales". LDCB, **Benin** ha hecho campaña por el desarrollo de "fondos de asistencia social". SOS Consommateurs de **Gabón**, aboga por bancos de ahorro disponibles para todas las personas, además de vigilancia estrecha al micro crédito, un fenómeno que se está desarrollando rápidamente en el continente africano.

## Costo del crédito "informal"

- **Fiji y Hong Kong:** Muchas organizaciones miembros de CI están luchando activamente contra los cargos excesivos de pequeños prestamistas. CCF ha llamado a los consumidores a solicitar préstamos únicamente a prestamistas autorizados e incluso entonces, con la debida cautela. HKCC informa sobre préstamos no autorizados.
- **Reino Unido (RU) y Dinamarca:** Actividades organizadas por NCC en el RU gatillaron una investigación por parte de la comisión encargada de la competencia acerca de

préstamos que se ofrecen a domicilio. DCC en Dinamarca hace campaña por la regulación de prácticas muy arraigadas, tales como los préstamos de día de pago que se solicitan a través de tecnologías nuevas, como los mensajes de texto.

## Oferta y solicitud responsable de préstamos

- En países tan diferentes como **Botswana** y **Francia** las organizaciones miembros de CI han llamado la atención hacia el tema de la recopilación de antecedentes financieros para evaluar los méritos crediticios de los consumidores.
- DCC en **Dinamarca** cita como ejemplo a seguir el caso de **Bélgica** (donde la evaluación de antecedentes al postular a un crédito constituye un prerequisite en todos los contratos de créditos de consumo).

## Conclusiones

Está claro que las organizaciones de consumidores de todo el mundo están dedicadas a una gran variedad de actividades innovadoras en el sector de los servicios financieros. Desde pruebas comparativas a *lobby* en el parlamento, desde batallas en los tribunales a reuniones comunitarias en sectores pobres de las ciudades. Emerge y sobresale las interrelaciones entre muchos de los temas. Los consumidores de países en desarrollo pueden sufrir problemas que normalmente se asocian con el mundo rico, tales como los términos injustos en los contratos de tarjetas de crédito. De igual manera, algunos consumidores de países ricos pueden quejarse de la falta de acceso, lo que requiere el desarrollo de nuevos servicios como el micro crédito. Las diferencias dentro de los países pueden ser similares a las diferencias entre ellos.

Es injusto asumir que los países en desarrollo deban simplemente “alcanzar” las prácticas de los países ricos, que poseen mercados de servicios financieros más conspicuos y seguir su evolución. De hecho, los países en desarrollo muestran un alto nivel de desarrollo en



Los consumidores de países en desarrollo pueden sufrir problemas que normalmente se asocian con el mundo rico, tales como los términos injustos en los contratos de tarjetas de crédito. De igual manera, algunos consumidores de países ricos pueden quejarse de la falta de acceso, lo que requiere el desarrollo de nuevos servicios como el micro crédito. Las diferencias dentro de los países pueden ser similares a las diferencias entre ellos.



África ha sido testigo de un aumento espectacular de las transferencias financieras a través de teléfonos celulares.



algunas áreas de los servicios financieros, uno de ellos ampliamente reconocido es el micro crédito frecuente en el sur de Asia y cada vez más en el África subsahariana. Aunque este fenómeno está comenzando a atraer críticas ya que las tasas formales de interés no son bajas, LDCB de **Benin** critica los términos injustos de los contratos. El micro crédito se considera en general como dirigido a la producción y no al consumo, una convención innecesariamente rígida para algunos. En países tan diversos como **Francia** y **Brasil** organizaciones miembros de CI están comenzando a revisar significativamente este subsector.

África ha sido testigo de un aumento espectacular de las transferencias financieras a través de teléfonos celulares. Vale la pena considerar las posibilidades que ofrece el uso de este medio para la micro banca, dado el enorme aumento de la conectividad de telefonía móvil en África. Este tipo de salto puede ser una alternativa frente a tener que esperar el lento desarrollo de la infraestructura bancaria, de la misma manera que con los teléfonos celulares se evitó la necesidad de desarrollar la infraestructura para líneas fijas.

Contrario a lo que se percibe en general, los micro servicios no se relacionan con créditos necesariamente. Al igual que la expansión de la micro banca facilitada por la telefonía celular y la de los micro créditos en países pobres, se podría dar una expansión de los micro seguros. Existen interesantes vínculos entre los seguros, el ambiente y la prevención de desastres naturales que deben ser explorados. Las compañías de seguros en EE.UU. y Europa se volvieron las patrocinadoras de la seguridad en automóviles ya que así rebajaban el pago de indemnizaciones. Quizás de la misma manera los seguros en caso de desastres puedan hacer que los fondos de seguros se interesen en la conservación o reforestación para prevenir inundaciones, derrumbes, escasez de agua y evitar el consiguiente perjuicio a las propiedades y fuentes de sustento de las personas.

En el contexto de la crisis financiera es claro que algunos inversionistas en servicios financieros, muy "sofisticados" y ricos, mostraron una deplorable ignorancia, individual y



colectiva, causando la ruina de muchas personas. Por el contrario, los consumidores pobres poseen una sofisticación financiera cuya dimensión ha sido mal apreciada. *Portfolios of the Poor*<sup>8</sup>, una publicación de Financial Access Initiative, estudió 250 hogares pobres en **India**, **Bangladesh** y **Sudáfrica** durante un año. Los investigadores encontraron que la totalidad de las familias utilizaron al menos cuatro tipos de instrumentos financieros en el transcurso del año y que las familias rurales mostraban flujos totales de caja 10 a 30 veces los valores de sus activos al finalizar el año. Tan sólo la complejidad de las transacciones (que involucra a clubes de ahorro, bancos, instituciones formales e informales, ahorro y créditos) desmiente la idea de que la gente pobre es ignorante en materias financieras. De hecho, la diferencia es que simplemente las sumas de dinero son menores que las que transan las personas más ricas. Entre las organizaciones miembros de CI es posible encontrar la misma experiencia y conocimiento. Por ejemplo, Consumer Unity and Trust Society (CUTS), de **India**, está inscrita como una asociación de inversionistas y ofrece asesoría a pequeños inversionistas rurales. CUTS también conduce 10 programas de protección de inversionistas en Rajastán.

Al momento de redactar este documento, muchos temas considerados como anticuados en el mundo rico están volviendo a ser considerados con buenos ojos. Uno de ellos es la regulación a través de la imposición de topes máximos para las tasas de interés, defendido por miembros de CI de **Francia** y **Bélgica**. La crisis financiera ha puesto bajo la lupa conceptos de

gran alcance como el derecho a tener una cuenta bancaria, garantizado por ley en **Francia** y **Bélgica**. En este contexto se está analizando el rol tradicional de los bancos “populares”, ya que tienen el mérito de poseer una infraestructura generalizada. Pero en **Francia**, **Alemania** y el **RU**, los bancos de ahorro nacionales o bancos postales han perdido terreno. En algunos casos, especialmente en **Francia**, estas instituciones han perdido claramente su misión social, aunque la percepción del público sea otra.

Los bancos postales son lo más parecido a un servicio nacional en muchos países de **África** y **Asia**. Sin embargo, a través del desarrollo de los micro servicios ¿podrán los países en desarrollo aprovechar o incluso saltarse esta fase, sin tener que construir laboriosamente una red física que serviría para todos sólo dentro de varios años? Puede ser que no haya una “respuesta” definitiva como tal, pero si lo que se busca y se quiere lograr es el servicio universal y las comunidades más pobres deben ser incluidas, el movimiento global de consumidores debe hacer valer su considerable experiencia y conocimiento sobre los potenciales modelos de gran flexibilidad que se están desarrollando.

Si desea más información contacte a CI en [campaigns@consint.org](mailto:campaigns@consint.org). Por otro lado, si desea saber más acerca de alguna de las organizaciones miembros de CI mencionadas en esta hoja informativa, consulte la sección sobre la membresía en [www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org).

## Notas

- <sup>1</sup> The Economist, 24 de septiembre 2009 {Fuente original: Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)}
- <sup>2</sup> *Libro Azul de la ONU – Construcción de Sectores Financieros Incluyentes para el Desarrollo*, 2006
- <sup>3</sup> Conferencia de la ONU, *Crisis financiera y económica mundial y su impacto sobre el desarrollo*, proyecto de documento final presentado por M. D'Escoto Brockmann, 2009
- <sup>4</sup> The Economist, 24 de enero 2009
- <sup>5</sup> Nimal A. Fernando, *Low income households access to financial services: International experience, measures for improvement and the future* Asian Development Bank EARD Special Studies, octubre 2007
- <sup>6</sup> BCCARO ya no es miembro de CI.
- <sup>7</sup> *Faces of foreclosure* Consumer Reports Magazine, marzo 2009.  
<http://www.consumerreports.org/cro/magazine-archive/march-2009/money/scams/faces-of-foreclosure/faces-of-foreclosure.htm>
- <sup>8</sup> Daryl Collins, Jonathan Murdoch, Stuart Rutherford, Orlanda Ruthven *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day* Financial Access Initiative, 2009.  
[www.portfoliosofthepoor.com](http://www.portfoliosofthepoor.com)

## Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2010

Una vez más el movimiento global de consumidores se unirá para celebrar una jornada de acción el 15 de marzo de 2010. El tema del Día Mundial de los Derechos del Consumidor (DMDC) 2010 es "Nuestro dinero, nuestros derechos" y destaca los temas que preocupan a los consumidores en relación a los servicios financieros.

Para destacar el tema, CI ha sugerido realizar una serie de actividades a sus organizaciones miembros:

- Investigación basada en un cliente incógnito
- Encuesta de consumidores
- Pruebas comparativas de servicios y productos financieros
- Organización de un evento público

Para más información, por favor baje el folleto "Nuestro dinero, nuestros derechos – guía para la acción en el DMDC" de [www.consumersinternational.org](http://www.consumersinternational.org)



Un folleto de acción con fondo verde y patrón de billetes. Incluye un ícono de moneda amarilla, un megáfono y símbolos de divisas (¥, \$, £, €).

**Día Mundial de los Derechos del Consumidor 2010**

**Nuestro dinero, nuestros derechos:**  
guía para la acción en el DMDC

Nombre **Consumers International**

Fecha de calucidad **15 de marzo 2010**



Un folleto de información con fondo verde y patrón de billetes. Incluye un ícono de megáfono y símbolos de divisas (¥, \$, £, €).

*Consumers International*  
Firma autorizada

Para ideas sobre qué hacer el 15 de marzo 2010, baje '**Nuestro dinero, nuestros derechos - Guía de acción para el DMDC**' de [www.consumidoresint.org](http://www.consumidoresint.org).

15 de marzo 2010  
El Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Por favor recuerde contarnos sus planes a [campaigns@consint.org](mailto:campaigns@consint.org)



## CI cumple 50

El aniversario de Consumers International marca los 50 años del movimiento global de consumidores en 2010. Celebre con nosotros mientras continuamos apoyando, promoviendo y protegiendo los derechos de los consumidores alrededor del mundo.

[www.consumersinternational.org/50](http://www.consumersinternational.org/50)