

FINANZAS DIGITALES

LA EXPERIENCIA DEL CONSUMIDOR, 2023

Enero 2023



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

AUNANDO ESFUERZOS
PARA EL CAMBIO

ÍNDICE

Resumen ejecutivo	i
1. Introducción	1
2. Pilares de las finanzas digitales justas desde la perspectiva del consumidor	3
3. Hacia un índice de finanzas digitales justo	7
Generalidades	7
Alcance	8
Necesidades de protección de las finanzas digitales justas	8
Situación del marco de protección del consumidor financiero	10
Campo de juego de las finanzas digitales justas	11
Resultados para los usuarios de finanzas digitales justas	13
Metodología de cálculo del Índice	14
4. Hallazgos	18
Generalidades	18
Necesidades de protección de las finanzas digitales justas	20
Situación del marco de protección del consumidor financiero	22
Campo de juego de las finanzas digitales justas	26
Resultados para los usuarios de finanzas digitales justas	29
5. Conclusión	31
Agradecimientos	36
Apéndice A: Listas de indicadores y variables de datos	40
Apéndice B: Información general sobre el ámbito de fuentes de datos adicionales	48
Bibliografía	50
Lista de tablas	
Tabla 1: Panorama general de la muestra de país	8
Tabla 2: Número de variables de datos por elemento	15
Tabla 3: Desglose por clúster de país	17
Tabla 4: Principales frustraciones de los usuarios en general y por clúster	28
Lista de figuras	
Figura 1: Marco conceptual: pilares y elementos asociados	3
Figura 2: Mapeo de la visión de Consumers International a los elementos del marco conceptual	6
Figura 3: Puntuaciones medias del índice entre elementos y pilares	18
Figura 4: Resumen de las puntuaciones entre grupos por pilar de protección del consumidor financiero	19
Figura 5: Puntuaciones total y de elementos en los clústers de las necesidades de protección	20
Figura 6: Puntuaciones totales y de elementos del marco de protección en todo el clúster	22
Figura 7: Inclusión y protección de las puntuaciones totales y de elementos en los campos de juego en todos los grupos	26
Figura 8: Resultados finales de usuarios	29

Lista de recuadros

Recuadro 1: Principales riesgos para la protección de los consumidores en los servicios financieros digitales	9
Recuadro 2: Indicadores de sostenibilidad definidos por la Alianza para Inclusión Financiera (AFI)	13
Recuadro 3: Estudio de caso de Indonesia: aprovechar la comprensión de los riesgos de los servicios financieros digitales	21
Recuadro 4: Perspectivas de la literatura más amplia	22
Recuadro 5: Afianzando la centralidad del cliente en el marco de protección del consumidor financiero: el caso de Sudáfrica	23
Recuadro 6: Estudio de caso: Sistema de la India para incorporar la voz del consumidor en la política y la reglamentación financieras	24
Recuadro 7: El papel de la regulación en la mejora de la experiencia vivida por los consumidores con el dinero móvil: un ejemplo de Uganda	27
Recuadro 8: Estudio de caso: mitigación de riesgos de sostenibilidad de los consumidores en Fiji	29
Recuadro 9: El papel de las empresas – ejemplo de la implementación de Tratar a los clientes de manera justa a nivel corporativo	33
Recuadro 10: Uso de datos a nivel de consumidor para medir la protección financiera del consumidor desde la perspectiva del consumidor: el caso de Kenia	35

RESUMEN EJECUTIVO

Los servicios financieros digitales están permitiendo que más consumidores accedan a los servicios financieros y están cambiando de manera fundamental la forma en que los consumidores se relacionan con los proveedores de servicios financieros. Estos cambios pueden mejorar la comodidad y reducir los costos para los consumidores. Sin embargo, la digitalización también implica riesgos nuevos y mayores para los consumidores. Proteger a los consumidores contra el riesgo y hacer que las prácticas de mercado estén más centradas en el consumidor son imperativos en la búsqueda de finanzas digitales justas. Para que las finanzas digitales sean justas, deben ser **inclusivas, seguras, con información protegida y privada**, y ser **sostenibles**.

Los consumidores a menudo no están presentes en la toma de decisiones regulatorias del sector financiero en los países de ingresos bajos y medios. Tampoco sus experiencias y percepciones son reflejadas directamente en las métricas reportadas sobre protección del consumidor.

El Acelerador de Finanzas Digitales Justas de Consumers International ("el Acelerador") reúne a asociaciones de consumidores de países de ingresos bajos y medios, desarrolla su capacidad para representar la voz colectiva de los consumidores en las finanzas digitales justas y los ayuda a crear puentes constructivos con los reguladores y proveedores de servicios financieros.

En este informe se desarrolla un **índice de finanzas digitales justas** para países de ingresos bajos y medios miembros del Acelerador. El índice se centra en una encuesta de línea de base realizada por el Acelerador, amplificada a través de conjuntos de datos disponibles públicamente. Se distingue de otros índices en las esferas de protección del consumidor financiero por la amplitud del marco que cubre, así como por el punto de vista único de los resultados del consumidor que forma la base para compilar el índice. Los hallazgos permitirán al Acelerador monitorear el progreso a lo largo del tiempo e identificar temas clave en los que involucrarse.

Los resultados del informe presentan una puntuación total del índice de 40 sobre 100 posibles. Esto sugiere que la protección del consumidor financiero no pasa la prueba cuando se evalúa desde la perspectiva del consumidor. Los puntajes más altos se logran en elementos que evalúan los elementos de inclusión de finanzas digitales con 65,2 de un posible 100 y la infraestructura habilitadora con 53,7 de 100 posibles y los primeros impulsados por indicadores sobre frecuencia de uso de cuentas.

Los elementos que tratan sobre cómo los consumidores experimentan el sector financiero tienen una puntuación más baja. Tres puntuaciones son particularmente preocupantes: la baja puntuación de 27,2 sobre 100 en el estado de los riesgos de los servicios financieros digitales indica una alta percepción de vulnerabilidad al riesgo (cómo los consumidores entienden e interpretan su exposición a riesgos financieros). Esto se combina con una puntuación baja de 36,6 sobre 100 en la capacidad de los consumidores para protegerse ellos mismos contra estos riesgos; y una puntuación baja de 21,6 sobre 100 en la experiencia vivida por el consumidor con los servicios financieros digitales, lo que indica las frustraciones restantes de los usuarios. Juntos, estos tres elementos presentan un mercado que no protege adecuada y significativamente a los consumidores.

El índice apunta a un entorno en el que abundan los riesgos de los servicios financieros digitales y muchas necesidades de protección del consumidor permanecen insatisfechas. Existen claras brechas en los marcos de protección del consumidor financiero, impulsadas particularmente por los bajos niveles de enfoque en el cliente en la protección al consumidor financiero centrados en el cliente, con 37,6 sobre 100. Las puntuaciones moderadas de 42,8 sobre 100 en el nivel de compromiso entre consumidores, sus

defensores, proveedores de servicios financieros y reguladores sugieren que se están haciendo esfuerzos para mejorar los marcos financieros de protección del consumidor, pero esto aún no muestra resultados suficientes.

Los resultados para el pilar de resultados finales del usuario de finanzas digitales justas de 41,6 sobre 100 son un espejo desconcertante para la comunidad financiera. Sugiere que los avances en los marcos de protección del consumidor financiero aún no se han traducido en mejores resultados de salud financiera y sostenibilidad para los consumidores, lo que se aplica especialmente a los consumidores vulnerables.

A pesar de las ganancias financieras sustanciales detrás de los servicios financieros digitales, las empresas y los reguladores por igual aún no están haciendo lo correcto desde el punto de vista del consumidor. La alta incidencia de riesgos de servicios financieros digitales puede socavar los beneficios de la inclusión financiera y erosionar la confianza del consumidor. Se necesita un esfuerzo concertado para desarrollar resiliencia al riesgo a nivel de consumidor y del sistema. Esto requiere un marco integral de protección del consumidor financiero basado en principios en el que participen activamente los propios consumidores. También exige una infraestructura habilitante inclusiva y servicios y canales financieros que no solo lleguen sino que también empoderen a los consumidores marginados para que utilicen activa y eficazmente los servicios financieros para satisfacer sus necesidades financieras básicas, a fin de mejorar su salud financiera y construir sostenibilidad.

1. INTRODUCCIÓN

Digitalización: un cambio sustancial para los consumidores. La digitalización de los servicios financieros ayuda a personas en todo el mundo a participar en la economía global. El rápido crecimiento de los servicios financieros digitales accesibles ha ampliado el alcance y la facilidad de uso de los servicios financieros y ha cambiado de manera fundamental la forma en que los consumidores interactúan con los productos y los servicios financieros. Por ejemplo, después de la pandemia de COVID-19, el 57 % de los adultos en economías en desarrollo realizan o reciben pagos digitales en la actualidad. Estos datos representan un aumento del 23 % respecto de 2014 (World Bank, 2022). Además, dos tercios de los adultos de todo el mundo utilizan pagos digitales (World Bank, 2022). Entre los beneficios que experimentan los consumidores a partir de los servicios financieros digitales, están el acceso más fácil a servicios financieros, una mayor asequibilidad y un aumento en su capacidad para crear medios de vida y hacer frente a las crisis financieras. (Andrianaivo & Kpodar, 2011; Ozili, 2017).

Para generar valor, se necesita una protección eficaz del consumidor financiero. Con los beneficios de la digitalización vienen nuevos y mayores riesgos, incluido el riesgo de fraude, ciberdelincuencia, violaciones de datos, precios opacos, prácticas de venta desleales, mecanismos de reparación inadecuados, conducta inescrupulosa de agentes y exclusión injusta (CGAP, 2022). Además, la vinculación con los servicios financieros puede llevar a frustraciones para los consumidores, especialmente cuando el tiempo de inactividad de la red o las interrupciones del servicio afectan la finalización de las operaciones. En última instancia, estos riesgos y frustraciones implican que los consumidores pueden no obtener un valor óptimo de su uso de los servicios financieros, o incluso que su uso de los servicios financieros puede causarles daños. Por lo tanto, para mejorar el valor del cliente y el impacto en los servicios financieros digitales, es imperativo proteger a los consumidores contra los malos resultados de uso.

La **protección del consumidor financiero** se refiere a las leyes, reglamentos y acuerdos institucionales que protegen a los consumidores en el mercado financiero. Al fomentar y mantener la confianza de los consumidores, la protección del consumidor financiero contribuye a la adopción y el uso sostenido de los servicios financieros y, en consecuencia, a los medios de vida económicos (World Bank, 2022).

Llevando la voz del consumidor a la protección del consumidor financiero. Los intereses de los consumidores son fundamentales para la protección del consumidor financiero. Sin embargo, en los países de ingresos bajos y medios, la regulación del sector financiero generalmente no incorpora directamente la voz del consumidor. Las métricas reportadas sobre la protección del consumidor a menudo tampoco se basan en información directamente desde la perspectiva del consumidor, sino que se basan en datos informados por proveedores de servicios financieros o reguladores. Consumers International, como organización de membresía que representa a más de 200 asociaciones miembros en más de 100 países, ha generado una importante trayectoria de ideas impactantes que representan la voz del consumidor. Su visión de las finanzas digitales justas es que sean **inclusivas, seguras, con información protegida y privada, y sostenibles**. Las finanzas digitales justas, en las que los servicios financieros digitales ofrecen valor y fomentan la salud financiera y la resiliencia entre los consumidores, son clave para lograr esta visión. A través del lanzamiento del Acelerador de Finanzas Digitales Justas, Consumers International ha formado una red de asociaciones de consumidores en países de ingresos bajos y medios para representar efectivamente la voz colectiva de los consumidores en temas de finanzas digitales justas, y para crear puentes constructivos con los reguladores y proveedores de servicios financieros para dar forma a un sector de servicios financieros digitales que cumpla con la visión (Consumers International, 2022).

Hacia la medición de la protección de los consumidores financieros desde la perspectiva del consumidor. Este informe pretende resumir el estado de la protección del consumidor financiero desde la perspectiva del consumidor y mostrar los matices entre países en los elementos clave de la protección del consumidor financiero. Lo hace a través de un **índice de finanzas digitales justas** para los miembros del Acelerador de Finanzas Digitales Justas dentro de países de ingresos bajos y medios. El índice se centra en la encuesta de línea de base realizada por el Acelerador, amplificada a través de conjuntos de datos disponibles públicamente. Su objetivo es contribuir a la agenda de promoción global de Consumers International sobre finanzas digitales justas e informar la agenda del Acelerador mediante el establecimiento de un índice fundamental para rastrear el progreso a lo largo del tiempo y explorar comparaciones significativas de pares entre países.

Estructura. La siguiente sección presenta los pilares del marco conceptual que sirven como base del índice de finanzas digitales justas, muestra cómo el marco se relaciona con la visión de Consumers International para finanzas digitales justas y establece las expectativas iniciales sobre el estado de las finanzas digitales justas en todos los pilares. Luego, la sección 3 analiza la metodología para calcular el índice. La Sección 4 describe y explica las conclusiones del índice y proporciona estudios de casos de los estados miembros del Acelerador para destacar aprendizajes e ilustrar el viaje en el país para varios componentes del marco conceptual.

2. PILARES DE LAS FINANZAS DIGITALES JUSTAS DESDE LA PERSPECTIVA DEL CONSUMIDOR

Bloques de construcción: nueve elementos en cuatro pilares de finanzas digitales justas. La imagen 1 a continuación describe el marco conceptual que forma la base para el índice de finanzas digitales justas. Fue desarrollado para abarcar elementos de interés para el Acelerador de Finanzas Digitales Justas y sus miembros, teniendo en cuenta los elementos y principios de la protección del consumidor financiero en la literatura global, en particular, los [Principios de Alto Nivel del G20 sobre la Protección del Consumidor Financiero](#)¹.

Imagen 1: Marco conceptual: pilares y elementos asociados



Fuente: Consumers International

¿Por qué estos cuatro pilares? “Contar la historia” de manera eficaz sobre la protección del consumidor financiero para garantizar finanzas digitales justas desde la perspectiva del consumidor requiere responder a cuatro preguntas clave, cada una de las cuales comprende una serie de ángulos o elementos:

- **¿Por qué hay una necesidad inherente de protección del consumidor financiero?** Es imperativo que consideremos los riesgos que surgen en los servicios financieros digitales a los que los consumidores son vulnerables, y la medida en que los consumidores son capaces y están facultados para gestionar o protegerse contra estos riesgos. El nivel de instrucción financiera y digital del consumidor puede ser un buen indicador de cuál es el nivel del empoderamiento del consumidor. En un país con altos riesgos y baja educación financiera, existe una clara exigencia de protección del consumidor financiero.

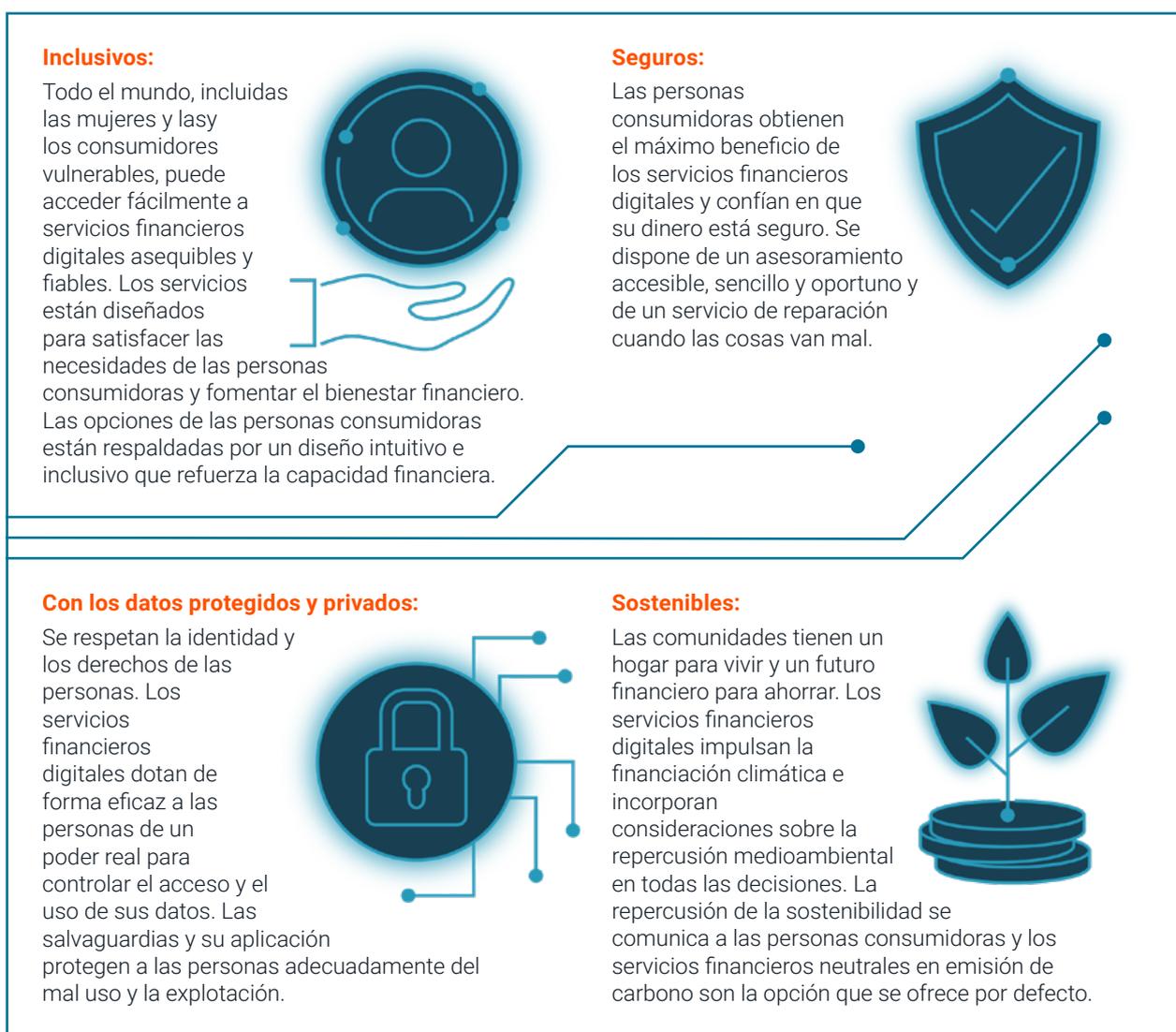
¹ Estos principios incluyen disposiciones sobre el papel de los órganos de supervisión, el trato equitativo y justo de los consumidores, la divulgación y la transparencia, y la protección y privacidad de los datos de los consumidores.

- **¿Qué marcos existen para hacer efectiva esta necesidad de protección?** Todos los países tienen algún tipo de marco de protección del consumidor financiero, pero ¿qué tan arraigada está la protección del consumidor financiero en las estructuras institucionales, y refleja los elementos clave de la visión sobre las finanzas digitales justas de Consumers International, tales como la protección de datos y la sostenibilidad? Además de considerar la integridad del marco regulatorio básico de protección financiera del consumidor, es importante considerar específicamente si el marco está configurado de manera centrada en el consumidor. ¿Se basa en principios formulados para obtener resultados de finanzas digitales justas para los consumidores? Por último, este pilar requiere que consideremos hasta qué punto los propios consumidores tienen voz en la política y regulación de la protección del consumidor financiero. ¿Existe un compromiso entre los consumidores, sus defensores, los proveedores de servicios financieros y los reguladores para definir el contenido de los marcos de protección del consumidor financiero?
- **¿Cómo se desarrolla el marco de protección en la práctica?** La solidez de un marco depende de su implementación. Para evaluar hasta qué punto el marco es eficaz en la generación de resultados de finanzas digitales justas, uno debe formarse una comprensión del funcionamiento del sector de servicios financieros para los consumidores. ¿Existe la infraestructura propicia para permitir un acceso generalizado y asequible para todos? ¿Es inclusiva la forma en que se adoptan y utilizan en la práctica los servicios financieros digitales, incluso para los grupos marginados? También es importante averiguar cuál es la experiencia vivida por los consumidores con dichos servicios. ¿Confían en que los proveedores actúan en su mejor interés y en la seguridad de los sistemas, o se sienten frustrados por interrupciones del servicio o prácticas opacas?
- **En última instancia, ¿marca una diferencia en la vida de los consumidores?** El último pilar analiza los efectos de la protección del consumidor financiero y si estos se manifiestan en resultados financieros digitales justos. Específicamente, si la protección del consumidor financiero ayuda a las personas a mejorar su salud financiera o a resistir choques financieros, y hasta dónde se tienen en cuenta las consideraciones de impacto ambiental. Aun si las prácticas son justas, seguras e inclusivas, si los consumidores no obtienen beneficios que les ayuden a mejorar su salud financiera y resiliencia, no se satisface el propósito final de los servicios financieros para los consumidores.

Haciendo realidad la visión. Para que el índice informe de manera significativa la agenda del Acelerador de Finanzas Digitales Justas, es crucial que los elementos del marco conceptual contribuyan a la visión de las finanzas digitales justas. La imagen 2 muestra los diversos vínculos entre la visión de las finanzas digitales justas y los pilares y elementos del marco conceptual:

- **Seguros:** Los consumidores deberían obtener el máximo beneficio de los servicios financieros digitales y tener la certeza de que su dinero está seguro. Es importante que los consumidores estén protegidos de prácticas inseguras, injustas o poco éticas. También se necesita un asesoramiento accesible, sencillo y oportuno, y cuando las cosas van mal, los consumidores requieren sistemas de reparación eficaces. Los siguientes elementos incluyen componentes relevantes para esta parte de la visión: el riesgo de los servicios financieros digitales, el estado del marco de protección del consumidor financiero, la atención al consumidor financiero centrada en el cliente y la experiencia vivida del servicio financiero digital. Por ejemplo, el estado del marco de protección del consumidor financiero determina la existencia de mecanismos de recurso del consumidor en la regulación de protección del consumidor financiero, y la experiencia vivida de los servicios financieros digitales incluye un indicador sobre la efectividad del recurso del consumidor. El elemento de riesgo se refiere a la necesidad de salvaguardar el dinero del consumidor.

- **Información protegida y privada:** La segunda parte de la visión es que los servicios financieros digitales equipen a los consumidores con un poder real para controlar el acceso y el uso de sus datos. Deben aplicarse medidas de protección de datos para resguardar eficazmente a las personas ante el uso indebido y la explotación. El elemento de riesgo de los servicios financieros digitales (en particular, la prevalencia del fraude, la ciberdelincuencia y el uso indebido de datos) también contribuye directamente a este pilar, al igual que la capacidad del consumidor (si los consumidores son capaces y confían en controlar sus datos personales y minimizar el riesgo de ser defraudados) y la protección del consumidor financiero centrada en el cliente (si están arraigados los principios de resultados justos para el consumidor relacionados con la protección de datos y la privacidad).
- **Inclusivos:** Para que la visión inclusiva se haga realidad, los servicios financieros digitales asequibles y fiables deberían ser fácilmente accesibles para todos, incluidas las mujeres y consumidores que se consideran más vulnerables. También deberían satisfacer las necesidades de los consumidores, promover el bienestar financiero y desarrollar la capacidad financiera a través de un diseño intuitivo e inclusivo que sustente las elecciones de los consumidores. Los elementos del marco conceptual de la capacidad del consumidor, el estado de participación del consumidor, la infraestructura habilitadora de servicios financieros digitales y la inclusión de los servicios financieros digitales se vinculan todos con la visión inclusiva.



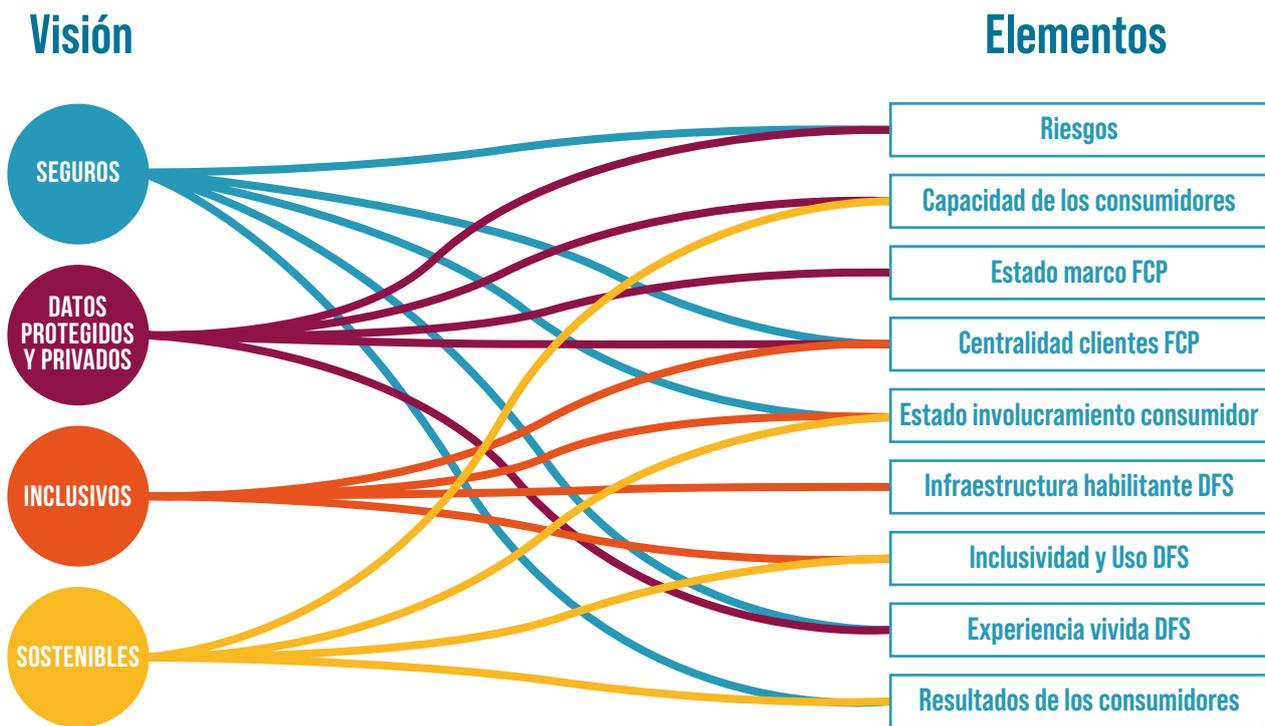


Imagen 2: Mapeo de la visión de Consumers International para los elementos del marco conceptual

Fuente: Consumers International²

- Sostenibles:** Finalmente, los servicios financieros digitales deberían impulsar el financiamiento climático e incorporar consideraciones de impacto ambiental en todas las decisiones. Además, los servicios y productos deben tener un impacto positivo en la salud financiera a largo plazo de los consumidores. Una vez más, varios elementos del marco conceptual se refieren a esta parte de la visión. Por ejemplo, los resultados de instrucción digital y financiera bajo la capacidad del consumidor determinan si los consumidores tienen la educación financiera necesaria para tomar decisiones que beneficiarán su salud financiera, mientras que la inclusión de los servicios financieros digitales puede hablar de la medida en que se incluyen los grupos vulnerables al clima, y los resultados del consumidor consideran la resiliencia al cambio climático. La sostenibilidad también es un tema clave para el diálogo entre partes interesadas (elemento de estado de compromiso del consumidor).

² Ver el Apéndice B para una visión general

3. HACIA UN ÍNDICE DE FINANZAS DIGITALES JUSTAS

Se pretende que el índice de finanzas digitales justas capture la amplitud del marco conceptual, para permitir a los países realizar un seguimiento de su progreso por pilar a lo largo del tiempo y como base para un diálogo significativo sobre la protección del consumidor financiero desde la perspectiva del consumidor. El índice desarrollado en el resto de este informe muestra lo que se puede rastrear a través de los datos actuales, qué indicadores todavía son ambiciosos para rastrear en el futuro y lo que eso significa para llenar las brechas de datos en los próximos años.

Esta sección establece la metodología, indicadores clave y fuentes de datos utilizados para elaborar el índice. Consulte el Apéndice A para obtener una lista completa de los indicadores y las variables asociadas utilizadas para cada elemento conceptual clave.

GENERALIDADES

Basándose en una combinación de fuentes de datos ancladas en la encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas, se analizó una gran cantidad de fuentes de datos para informar la composición del índice³. Para que el índice sea relevante y actual, debe basarse en datos con granularidad entre países que sean lo suficientemente recientes o que se actualicen con la frecuencia suficiente para que sean significativos a fin de realizar un seguimiento a lo largo del tiempo. La fuente de datos más completa en los diversos elementos del marco conceptual es la encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas. En 2022, el Acelerador de Finanzas Digitales Justas realizó una encuesta en línea con las asociaciones de consumidores miembros. La encuesta midió las opiniones de los miembros sobre el estado de la protección financiera del consumidor en sus respectivas jurisdicciones, los riesgos clave o las preocupaciones de los consumidores en los servicios financieros digitales y el grado de participación de los organismos de consumidores en el diálogo sobre políticas locales. Los hallazgos de la encuesta de línea de base constituyen el núcleo del índice. Sin embargo, como encuesta basada en la percepción completada por asociaciones de consumidores en lugar de consumidores finales, no cubre datos objetivos o a nivel de consumidor sobre el marco de protección del consumidor financiero o niveles de uso o la infraestructura de servicios financieros digitales. Por lo tanto, se amplificó con datos a nivel del país de la encuesta global Findex (Demirgüç-Kunt, et al., 2022), el índice de conectividad a Internet móvil de la GSMA (Delaporte & Bahia, 2021) y el índice GSMA Mobile Money Regulatory (Chadha, et al., 2021). Cuando fue relevante, también se incluyeron datos de la Encuesta Global de Protección y Empoderamiento del Consumidor de 2022 (Consumers International, 2022).

Representación de países de ingresos bajos y medios. Dada la centralidad de la encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas para el índice, la muestra de países incluidos en el índice también se limita a los encuestados. Comprende 29 países de ingresos bajos y medios distribuidos en diversas regiones geográficas, como se indica en el cuadro que figura a continuación. Como tal, los hallazgos son indicativos de tendencias más amplias de países de ingresos bajos y medios, pero no son definitivos. Con el tiempo, la intención es aumentar la base de países a través de un alcance más amplio de la encuesta:

³ Ver el Apéndice B para una visión general

Región	Total países de ingresos bajos y medios	Países del Acelerador de Finanzas Digitales Justas	% de países de ingresos bajos y medios en la muestra del Acelerador de Finanzas Digitales Justas
Asia Oriental y Pacífico	23	5	21.7%
Europa y Asia Central	20	1	5.0%
América Latina y el Caribe	25	5	20.0%
Medio Oriente y Norte de África	13	3	23.1%
Sur de Asia	8	2	25.0%
África Subsahariana	47	13	27.7%
Total	136	29	21.3%

Tabla 1: Panorama general de la muestra de país

Fuente: Encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas, más Banco Mundial, n.d para la clasificación regional y total

Cuando sea relevante, la discusión se referirá a temas u observaciones clave sobre el tema pilar de la literatura más amplia cuando se expliquen los hallazgos. Sin embargo, el índice en sí es una compilación de fuentes de datos en los países de referencia; por lo tanto, debe interpretarse en este contexto.

ALCANCE

Estructura anidada: pilares, elementos, indicadores y variables. Los cuatro elementos del marco conceptual descritos en la Sección 2 constituyen el alcance básico para el índice. Cada pilar comprende uno o más elementos que, a su vez, se calculan en uno o más indicadores, cada uno de los cuales se basa en subindicadores y variables de diferentes fuentes de datos. Esta subsección proporciona una visión general de los principales indicadores utilizados para cada elemento en los pilares. El Apéndice A ofrece una visión general completa de los indicadores y variables de datos utilizados para cada elemento.

NECESIDADES DE PROTECCIÓN DE LAS FINANZAS DIGITALES JUSTAS

El primer pilar consta de dos elementos, cada uno de ellos compuesto por una serie de indicadores:

- Elemento 1. Riesgos de los servicios financieros digitales:** Conceptualmente, este elemento consiste en cinco indicadores que representan riesgos clave de los servicios financieros digitales que afectan a los consumidores en los países de ingresos bajos y medios: fraude, uso indebido de datos, mecanismos de reparación inadecuados, riesgos institucionales y relacionados con agentes y tiempo de inactividad de la red. Estos indicadores se adaptaron de la tipología de riesgos de servicios financieros digitales del CGAP (2022) (véase el Recuadro 1 a continuación para obtener una visión general), así como de la consideración de los principales riesgos señalados en la encuesta de línea de base del Acelerador y las variables de datos disponibles en las diversas fuentes abarcadas. Excepto por un indicador sobre la incidencia de reclamos de fraude, todos los indicadores se derivan de la encuesta de línea de base del Acelerador.

Sinopsis: Elemento de riesgos de servicios financieros digitales

La encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas proporciona una base integral para este componente. Sin embargo, como la encuesta de línea de base se enfoca intencionalmente en las asociaciones de consumidores, es necesario complementarla con datos que rastreen la incidencia del riesgo a nivel del consumidor final.

⁴ El ejercicio de análisis de datos reveló que la variable de datos disponible sobre mecanismos de reparación inadecuados se superponía con el Elemento 8: Experiencia vivida. Dada la centralidad de este indicador para evaluar la experiencia vivida de los consumidores con los servicios financieros digitales, se tomó la decisión de incluirlo en el Elemento 8 en lugar del Elemento 1, debido a que es una medida clave de si la protección del consumidor financiero está desempeñando un papel activo en la vida financiera de los consumidores. Además, no se encontró ninguna variable de datos adecuada con granularidad entre países para el indicador sobre el tiempo de inactividad de la red. Por lo tanto, este indicador se señala como un indicador aspiracional para el futuro, pero no está incluido en la versión actual del Índice de Finanzas Digitales Justas.

Recuadro 1: Principales riesgos para la protección de los consumidores en los servicios financieros digitales

Una publicación de 2022 del Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobres (CGAP) identifica 66 riesgos que los consumidores enfrentan cuando utilizan servicios financieros digitales, clasificados en cuatro tipos de riesgo amplios y dos tipos de riesgo transversales.(Chalwe-Mulenga, et al., 2022):

- Los **riesgos de fraude** se relacionan con actividades maliciosas engañosas, tales como el ciberdelito, el fraude de identidad, la ingeniería social, el fraude de intercambio de SIM, los engaños y las estafas, que derivan en pérdidas económicas para los consumidores. Estos riesgos afectan la salud financiera de los consumidores y deterioran la confianza en los servicios financieros. La mayoría de los nuevos riesgos emergentes en los últimos años han estado relacionados con el fraude.
- Los **riesgos de uso indebido de datos** surgen del uso no autorizado de los datos y la información del cliente para fines distintos de aquellos para los que están destinados. Esto puede manifestarse de varias maneras diferentes (incluidos sesgos algorítmicos, prácticas desleales de ventas y marketing, intrusiones en la privacidad y violaciones de datos personales, todo lo cual lleva a los consumidores a tener miedo de compartir información incluso en entornos seguros), lo que a su vez puede impedir la prestación eficiente y adecuada de servicios financieros.
- Los **riesgos de falta de transparencia** se producen cuando los términos, condiciones, tarifas y características de un servicio o producto financiero no se comunican al consumidor ni este los comprende. Los cargos ocultos, los anuncios engañosos y las interfaces o lenguajes complejos o confusos son ejemplos del riesgo de falta de transparencia. Cuando falta transparencia, los consumidores no toman decisiones en su mejor interés y el riesgo financiero no revelado puede transferirse fácilmente a ellos, lo que deriva en un sobreendeudamiento y explotación de grupos vulnerables.
- Los **riesgos de reparación inadecuada** surgen cuando no existen canales suficientes, accesibles y eficaces para las quejas de los consumidores. Esto significaría que no existe la posibilidad de recibir una devolución de los consumidores a los proveedores para adaptar mejor la prestación de servicios y productos y que los consumidores no pueden responsabilizar a los proveedores por sus acciones.

También hay dos categorías de riesgo que se manifiestan en todas las categorías anteriores:

- Los **riesgos relacionados con el agente** se refieren a cuestiones derivadas de la interacción entre un consumidor y el agente designado de un proveedor de servicios, como la manipulación o el trato injusto de los clientes, la liquidez insuficiente y las normas de género prevalecientes que afectan los resultados del cliente.
- **Riesgos de tiempo de inactividad de la red**, que se relacionan con las fallas tecnológicas que impiden que los consumidores realmente puedan usar los productos y los servicios, como cortes de energía, operaciones fallidas, infraestructura inadecuada y ataques distribuidos de denegación de servicio.

Estos riesgos transversales pueden exacerbar los otros tipos de riesgo y socavar la prestación de servicios financieros digitales.

Estos riesgos se alinean bien con los principales riesgos señalados en la encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas, a saber, seguridad, privacidad de los datos, reparación, protección de grupos desfavorecidos y falta de instrucción digital.

Fuente: CGAP (Chalwe-Mulenga, Duflos, & Coetzee, 2022)

- **Elemento 2. Capacidad del consumidor de servicios financieros digitales:** Dos indicadores conforman el segundo elemento: los resultados de instrucción digital y financiera y la presencia de programas de instrucción digital y financiera. Una de las claves centrales para maximizar los beneficios de los servicios financieros digitales y aumentar la aceptación es la capacidad de los consumidores para usarlos de forma segura y responsable; por lo tanto, era importante incluir un elemento que pusiera a prueba la capacidad de los consumidores. Estos indicadores se recopilaban en gran medida de la encuesta mundial de Findex y de la Encuesta Mundial sobre Inclusión Financiera y Protección del Consumidor del Banco Mundial. Se recopiló un indicador de datos de la encuesta de línea de base del Acelerador.

Sinopsis: Elemento de capacidad del consumidor de servicios financieros digitales

La ausencia de datos específicos sobre instrucción digital del consumidor e instrucción financiera significa que esto debe ser representado por los resultados a nivel del consumidor, así como la prevalencia de programas de educación financiera.

SITUACIÓN DEL MARCO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El segundo pilar consta de varios indicadores, que en conjunto dan una indicación de la integridad y el estado del marco de protección del consumidor financiero en los países de la muestra:

- **Elemento 3. Estado del marco de protección del consumidor financiero:** Este elemento consta de 10 indicadores sobre la presencia y la solidez de varios componentes que conforman un marco de protección del consumidor financiero, a saber: una ley de protección del consumidor específica para los servicios financieros; mecanismos de recurso independientes y sistemas de denuncia arraigados; requisitos de divulgación y transparencia; la presencia de una coordinación interreguladora en materia de protección de los consumidores financieros; la existencia de un marco de ciberseguridad; la existencia de un marco de protección de datos; la solidez percibida del marco de protección del consumidor financiero; y la fortaleza percibida de la supervisión y el cumplimiento. Los indicadores se recopilaron de una variedad de fuentes de datos, que van desde el Banco Mundial, la encuesta de línea de base del Acelerador y las encuestas mundiales de protección y empoderamiento del consumidor de Consumers International, hasta el índice mundial de ciberseguridad de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT).

“Si existe un mandato explícito de conducta de mercado para los proveedores de servicios financieros” se señala como un indicador aspiracional, ya que la fuente de datos que rastrea esta variable actualmente no está disponible públicamente⁵. Otros dos indicadores se clasificaron como indicadores aspiracionales, a saber, la coordinación inter-reguladora sobre la protección del consumidor financiero y si los criterios de sostenibilidad se incorporan en el marco de protección del

consumidor financiero. Aunque las diversas fuentes de datos que los autores analizaron no permitieron que ninguna variable con datos entre países estuviera disponible para estos dos indicadores, estos indicadores desempeñan un papel clave en la evaluación del rigor del ecosistema de protección del consumidor y en garantizar que la sostenibilidad se convierta en un área prioritaria en los servicios financieros en el futuro. En los próximos años, valdría la pena considerar cómo podrían incluirse las variables ambiciosas en la encuesta del Acelerador o, alternativamente, cómo podrían poblarse mediante la investigación documental para el conjunto básico de países rastreados.

Sinopsis: Estado del marco de protección del consumidor financiero

Una gama de indicadores; la mayoría capturados con precisión por las variables de datos disponibles. Tres indicadores se señalan como aspiracionales, debido a las lagunas de datos.

⁵ Este indicador está disponible en la encuesta sobre el panorama de políticas de Protección al Consumidor AFI para DFS, pero los datos a nivel de país subyacentes a la publicación de AFI no están disponibles públicamente.

• **Elemento 4. Protección del consumidor financiero centrada en el cliente:**

Las prácticas de consumo justas promulgadas son el único indicador bajo este elemento. La implementación de marcos de Trato Justo a los Clientes garantiza un mercado eficiente y eficaz, lo que ayuda a los consumidores a lograr un trato justo y mantener a los consumidores en el centro de la protección financiera del consumidor. Los autores no encontraron ninguna base de datos entre países sobre la cual los países han implementado un marco de Trato Justo a los Clientes. Por lo tanto, esto se definió como un indicador aspiracional. En su lugar, se utilizaron datos indirectos sobre salvaguardas de conducta de mercado de la encuesta mundial de inclusión financiera y protección del consumidor del Banco Mundial. Estos indicadores analizan la prevalencia de las disposiciones de conducta del mercado que restringen la conducta, como las prácticas desleales y las prácticas que limitan la movilidad del cliente. También examina la existencia de normas mínimas para las prácticas de cobro de deudas.

Sinopsis: Nivel de centralidad del cliente del marco de protección del consumidor financiero

Se utilizan indicadores de datos sobre la existencia de salvaguardas de conducta en el mercado debido a la falta de una base de datos entre países sobre países que tienen marcos de trato justo para los clientes. Se requeriría la recopilación de datos en el futuro.

• **Elemento 5. Participación de los consumidores, sus defensores, proveedores de servicios financieros y reguladores en la protección de los consumidores financieros:**

Tradicionalmente, el diálogo sobre protección del consumidor financiero ha sido entre los proveedores de servicios financieros y los reguladores. Sin embargo, es vital que las preocupaciones y perspectivas de los consumidores se incluyan en el diálogo para que la regulación de la protección del consumidor sea adecuada para su propósito y eficaz para satisfacer las necesidades de los consumidores. Por lo tanto, este elemento consta de tres indicadores para medir en qué medida el mercado de servicios financieros y el diálogo sobre políticas incorporan la representación de los consumidores:

- El alcance de la participación del consumidor dentro de la economía en general.
- El alcance y la calidad de la participación de los consumidores en la política de servicios financieros.
- Conocimiento especializado del organismo de consumidores del mercado de servicios financieros digitales.

Las variables de datos para estos indicadores se recopilaron en gran medida de la encuesta de línea de base del Acelerador y del Índice de Protección y Empoderamiento del Consumidor de Consumers International.

Sinopsis: Estado de compromiso de los consumidores con las partes clave interesadas

Una gama de indicadores, capturados con precisión por las variables de datos disponibles.

CAMPO DE JUEGO DE LAS FINANZAS DIGITALES JUSTAS

El tercer pilar consta de tres elementos, cada uno de los cuales abarca una gama de indicadores:

• **Elemento 6. Infraestructura habilitadora de servicios financieros digitales:** La adopción y uso de servicios financieros digitales no pueden realizarse sin la infraestructura necesaria. Este elemento y sus indicadores prueban la presencia y calidad de la infraestructura que permite un mayor uso de los servicios financieros digitales en una jurisdicción. El elemento consta de seis indicadores, a saber:

- Nivel de conectividad: alcance de la red
- Accesibilidad de los sistemas de pago digitales
- Huella del proveedor de servicios financieros
- Penetración de la telefonía móvil
- Asequibilidad de datos celulares/Internet
- Conectividad de red: fiabilidad.

Las principales fuentes de datos son Findex, GSMA Intelligence y la encuesta de línea de base del Acelerador.

Sinopsis: Servicios financieros digitales que habilitan la infraestructura

Todos los indicadores están bien capturados por las variables de datos incluidas.

- Elemento 7. Inclusión de los servicios financieros digitales:** La inclusión es un componente clave de la visión de Consumers International para las finanzas digitales justas. Las finanzas digitales justas no pueden realizarse si ciertos grupos de población están excluidos o no pueden compartir sus beneficios. Por lo tanto, este elemento cubre un indicador principal (la inclusión de los servicios financieros digitales para los grupos vulnerables) que evalúa el grado de accesibilidad de servicios financieros digitales para todos los grupos de población. Las fuentes primarias utilizadas para este elemento incluyen la encuesta de línea base del Acelerador y Findex. Existe una necesidad adicional de datos desglosados a nivel de país de una muestra suficientemente grande de países sobre estos grupos marginados clave, no solo relacionados con el acceso y el uso de los servicios financieros digitales, sino también con la calidad del uso. Tampoco hay datos suficientes a nivel de país para evaluar qué tan bien se adaptan los productos a las necesidades de diversos grupos vulnerables (incluidas las mujeres, las personas con discapacidad, los consumidores jóvenes, los refugiados, los ancianos y los consumidores desempleados) y el grado de impacto del uso, lo que en última instancia mejora la calidad de vida.

Sinopsis: Inclusión de los servicios financieros digitales

Hay datos suficientes para pronunciarse sobre este indicador, pero hay lagunas para grupos vulnerables específicos. Esto indica una necesidad futura de recopilación de datos.

- Elemento 8. Experiencia vivida de los servicios financieros digitales:** Aunque es importante afianzar los servicios financieros digitales en las jurisdicciones globales (particularmente en una economía global cada vez más digitalizada), la forma en que los consumidores experimentan su compromiso con los servicios financieros digitales determina hasta qué punto las finanzas digitales sirven a los intereses de los consumidores. Este elemento consta de seis indicadores:
 - Alcance del uso de servicios financieros digitales (en oposición a la mera aceptación).
 - Grado de compromiso con los canales digitales.
 - Frustraciones y percepciones comunes de los usuarios.
 - Nivel de confianza reportado en los proveedores de servicios financieros.
 - Eficacia de los recursos del consumidor.
 - Estadísticas reportadas sobre los reclamos de los consumidores.

Las limitaciones de datos significan que no es posible calificar el indicador de frustración común en el índice, pero los conocimientos de esta variable nos permitirán proporcionar un contexto a un país determinado en términos de desafíos de protección del consumidor. Además, no se dispone de datos entre países sobre las estadísticas comunicadas sobre reclamos de los consumidores. Esto se clasifica como un indicador aspiracional. Las fuentes de datos principales utilizadas para este elemento son Findex y la encuesta de línea base del Acelerador.

Sinopsis: Experiencia vivida por el consumidor con los servicios financieros digitales

Findex le permite a uno darse una idea sobre el nivel real de compromiso con los servicios financieros digitales en lugar de simplemente marcar la casilla de tener una cuenta, como un indicador de la experiencia vivida. La encuesta de línea de base del Acelerador agrega datos de percepción sobre la confianza y las frustraciones de los usuarios. Las estadísticas reportadas sobre quejas son una variable aspiracional.

RESULTADOS PARA LOS USUARIOS DE FINANZAS DIGITALES JUSTAS

El cuarto pilar consta de un elemento, como se describe aquí:

- **Elemento 9. Resultados de los servicios financieros digitales:** Este elemento consta de tres indicadores, dos de los cuales siguen siendo indicadores aspiracionales debido a la ausencia de datos entre países: Indicador de resultados de Tratar a los Clientes de Manera Justa, salud financiera y bienestar; y si los servicios financieros digitales apoyan la sostenibilidad. Los indicadores buscan evaluar si los servicios financieros digitales están proporcionando valor y equidad a los consumidores y si estos están contribuyendo a la sostenibilidad y la resiliencia del consumidor. El indicador de resultados de Tratar a los Clientes de Manera Justa es un indicador aspiracional, ya que no hubo suficientes datos entre países sobre los resultados de Tratar a los Clientes de Manera Justa ni datos aproximados. Los datos a nivel de consumidor sobre la capacidad de acceder y aprovechar las soluciones de servicios financieros digitales para resiliencia frente a las crisis inducidas por el clima (tales como proporción de adultos cubiertos por el seguro de riesgo de desastres, los países con cobertura de macrodesastres o la omnipresencia de ofertas de servicios financieros minoristas “verdes”) también son un indicador aspiracional. Las fuentes de datos utilizadas para este elemento son la encuesta de línea base del Acelerador y Findex.

Sinopsis: Alcance de los resultados positivos en materia de protección de los consumidores

La salud financiera del consumidor está bien representada por Findex, pero las medidas robustas sobre la resiliencia al cambio climático son incipientes, y aún no se pudo encontrar una base de datos entre países a este respecto.

Recuadro 2: Indicadores de sostenibilidad definidos por la Alianza para Inclusión Financiera (AFI)

En 2022, AFI publicó un informe llamado “Medición de las Finanzas Verdes Inclusivas”. El informe identifica las prioridades de los miembros de AFI relacionadas con la presentación de informes regulatorios de finanzas verdes. También identifica indicadores potenciales que pueden usarse para incluir las finanzas verdes dentro de las Estrategias Nacionales de Inclusión Financiera de los países. (AFI, 2022). Estos indicadores incluyen la presencia de servicios de refinanciamiento climático del Banco Central (bajo el tema de financiamiento verde internacional de la encuesta), si las instituciones financieras identifican, miden e informan sobre la exposición a sectores que son vulnerables a los riesgos climáticos (bajo el tema de gestión del riesgo climático de Financiamiento Verde Internacional), y la presencia de financiamiento de proyectos de mitigación del cambio climático (bajo el tema de productos del lado de la oferta de Financiamiento Verde Internacional) (AFI, 2022).

METODOLOGÍA DE CÁLCULO DEL ÍNDICE

La metodología seguida para compilar el índice de finanzas digitales justas sigue las metodologías de mejores prácticas establecidas para el cálculo de índices. Los índices examinados para metodologías de mejores prácticas incluyen los índices regulatorios y de conectividad de la GSMA, el Índice de Resultados de Protección al Consumidor Financiero para Kenia publicado por FSDK, así como el Índice Internacional de Protección y Empoderamiento del Consumidor de Consumers International, que se basó en el Manual para la Construcción de Indicadores Compuestos de la OCDE.

Metodología de puntuación del índice. Como se explicó anteriormente, el índice se basa en cuatro puntajes basados en pilares, cada uno desglosado en sus partes componentes: Necesidades de protección, Marco de protección, Inclusión y “campo de juego” de protección y Resultados finales para el usuario. Si bien las puntuaciones a nivel de pilar se agregan a una única puntuación de índice global, la interpretación de los resultados y conocimientos se extraen y describen a nivel de indicador, pilar y elemento. Presentar los hallazgos de esta manera permite una imagen granular de los procesos involucrados para garantizar buenos resultados financieros de protección del consumidor. Permite describir los matices de cada elemento subyacente, según sean relevantes en el contexto de un pilar en particular. El enfoque para la construcción de cada indicador, elemento y pilar se describe a continuación.

Nota sobre la disponibilidad de datos. Algunas de las variables solo se actualizan cada pocos años (o a veces más), particularmente si no se espera que la variable varíe significativamente de un año a otro y si la recopilación de datos es particularmente compleja. Esto aplica a todas las variables utilizadas de Findex, que está vigente para 2022, pero no se renovará en los próximos tres años, y la encuesta de Inclusión Financiera y Protección al Consumidor del Banco Mundial. Para esta última, los datos datan de 2017 y, por lo tanto, algunas actualizaciones del marco de protección al consumidor financiero pueden no reflejarse en el índice. En los próximos años, se llevará a cabo una verificación documental de las actualizaciones regulatorias en los países de la muestra.

Metodología para tratar los datos faltantes. Para asegurarse de que las variables incluidas sean lo más completas posible, el índice aprovecha los datos representativos cuando están disponibles. Para las variables extraídas de fuentes de datos relacionadas con series cronológicas, en las que pueden faltar datos para un país en su adición más reciente, se usan como indicadores los datos más recientes disponibles. Esto se hizo principalmente para variables extraídas de Findex, en que varios países de ingresos bajos y medios fueron excluidos de la edición de 2022⁶. Si faltan datos para un país determinado a nivel de variable, el indicador se calcula sin este valor, a modo de que el peso de esta variable sea igual a cero⁷. Sin embargo, si no pudiera calcularse un indicador dado debido a la falta de datos para todas las variables que componen ese indicador, la puntuación sería imputada y se reemplazaría por el valor mínimo para ese indicador.

Corte de exclusión de variables. Para garantizar la integridad del índice después de contabilizar los datos faltantes a través de indicadores o ponderación, se aplicó un umbral en el que cada variable incluida en el índice tiene datos sobre al menos dos tercios de los países en general. Esto garantiza que una proporción significativa de los datos para cada variable se base en datos reales y que el indicador comprenda en gran medida datos y no valores faltantes. El resultado es que no todas las variables de datos analizadas inicialmente (como se refleja en el Apéndice A) se incluyeron en el índice final calculado. En general, el índice utilizó 86 variables de la lista inicial de 104 variables. La composición general del número de variables por elemento se captura a continuación:

⁶ Se utilizaron datos de Findex de 2017 para Gambia, México y Chad y datos de 2014 para Sudán y Yemen.

⁷ La advertencia de este enfoque es que, cuando los indicadores utilizan un número limitado de variables y faltan una o más variables, la puntuación o puntuaciones utilizadas pueden no ser un reflejo fiel del indicador general, sino más bien de una sola variable.

Elemento	Global	Variables descartadas	Variables incluidas
1. Estado de los riesgos de los servicios financieros digitales	15	1	14
2. Capacidad de los consumidores	9	4	5
3. Estado del marco de protección del consumidor financiero	16	0	16
4. Nivel de atención al cliente de la protección del consumidor financiero	4	0	4
5. Grado de compromiso entre los consumidores, sus defensores, los proveedores de servicios financieros y los reguladores	12	5	7
6. Estado de la infraestructura habilitante de servicios financieros digitales	21	4	17
7. Inclusividad de los servicios financieros digitales	8	1	7
8. Experiencia vivida con servicios financieros digitales	13	3	10
9. Alcance de los resultados positivos para los consumidores	6	0	6
Overall	104	18	85

Tabla 2: Cantidad de variables de datos por elemento

Fuente: Encuesta de línea base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas

Ponderación de elementos, pilares e indicadores. Para agregar indicadores dentro de puntuaciones de elementos (y puntuaciones de elementos a puntuaciones de pilares y puntuaciones de pilares a una puntuación de índice general), es necesario asignar una ponderación a cada componente del índice. Al construir las ponderaciones a nivel de elemento, pilar e índice general, estas se calculan de manera uniforme. A nivel de indicador, en circunstancias en las que un solo indicador combina fuentes de datos que están completamente compuestas por variables basadas en la percepción (de la encuesta de línea de base del Acelerador), se asignan medias ponderaciones para cada uno de los indicadores relevantes al agregar puntajes al nivel de elemento.

Normalización. Para agregar significativamente diferentes tipos de datos, es necesario aplicar un sistema de puntuación estándar a todas las fuentes de datos. Para ajustar para las diferentes unidades de medida y los diferentes rangos de variación entre los indicadores, se aprovecha el enfoque de mínimo-máximo, que transforma todos los indicadores para que se encuentren dentro de un rango entre 0 y 100, utilizando la siguiente fórmula:

$$I_{q,c} = \frac{x_{q,c} - \min_c(x_q)}{\max_c(x_q) - \min_c(x_q)}$$

Donde 'I' es el valor mínimo-máximo normalizado, 'x' representa el valor real y los subíndices 'q' y 'c' representan la variable y el país respectivamente.

El enfoque mínimo-máximo se selecciona sobre enfoques alternativos tales como clasificaciones y escalas categóricas, ya que mantiene la información a nivel de intervalo. Por ejemplo, en el caso de clasificar el uso de cuentas financieras, el país A podría tener una tasa de uso del 75 %, el país B podría tener una tasa de uso del 70 % y el país C podría tener una tasa de uso del 60 %. Por lo tanto, estos países se clasificarían en orden como 1, 2 y 3 respectivamente (o todos pueden clasificarse por tener la puntuación más alta en una escala ordinal). Sin embargo, esta clasificación no considera las diferencias entre países, específicamente el hecho de que B está mucho más cerca de A que de C.

Cuando los datos utilizados toman la forma de una medida categórica, estas variables se califican y se les asigna un valor numérico entre 0 y 100 en función de su calificación relativa. Por ejemplo, en la encuesta de línea de base del Acelerador, donde se pide a los organismos de consumidores que califiquen la gravedad de un problema determinado en cuanto a si es “complicado”, “algo complicado” o “nada complicado”, dependiendo de la elección del encuestado, a estos se les asignarían puntajes de 0, 50 y 100 respectivamente. Este es exclusivamente el caso para las variables extraídas de la encuesta de línea de base del Acelerador. Para variables que ya están normalizadas antes de la agregación, no se aplica ninguna transformación adicional. Por ejemplo, el acceso a cuentas financieras (% de adultos) ya está normalizado, siendo el valor mínimo posible el 0% y el valor máximo del 100%.

Agregación. Una vez que se han asignado ponderaciones a los indicadores, elementos y pilares, deben ser agregados para producir las puntuaciones generales pertinentes. Esta agregación se lleva a cabo a través de la media aritmética basada en el enfoque de ponderación descrito anteriormente.

Convirtiendo puntajes para medir resultados positivos. Para garantizar que todas las puntuaciones puedan interpretarse de manera uniforme, todas las variables se convierten en valores positivos antes de normalizarlas y agregarlas. Esto significa que, cuando las variables miden un evento negativo, como en el caso de una brecha de género o la prevalencia de un riesgo, se invierten para medir en cambio la ausencia del evento negativo. Cuando se mide un evento positivo, los puntajes se dejan como están. Hacerlo garantiza que, en todas las variables, las puntuaciones más altas sean mejores.

Grupos de países. El informe presenta los resultados de conjuntos de grupos de países en lugar de a nivel de puntuación de país individual. Esto permite una comparación significativa entre pares sin emitir juicio de valor alguno sobre un país en particular, dada la necesidad de interpretar los hallazgos del índice en el contexto del país. Para los efectos del índice, se definieron tres grupos:

- **Avanzado: puntuación superior a 66,67 en el índice general.** Los países avanzados tienen un buen desempeño en varios pilares y elementos y típicamente se caracterizan por marcos de protección del consumidor financiero más desarrollados y mejores resultados para el consumidor.
- **En transición: puntuación superior a 33,33.** Los países en transición se caracterizan por un desempeño intermedio en los diversos pilares y elementos, pero aún requieren mejoras en áreas como los resultados de los usuarios y las necesidades de protección.
- **Emergente: puntuación inferior a 33,32.** Los países emergentes tienen un importante margen de mejora en todos los ámbitos.

La Tabla 3 a continuación muestra cómo se distribuyen los países de la muestra en los tres grupos. Más de tres cuartas partes de los países del Acelerador se encuentran en el grupo avanzado (11) o están en transición (12). Cuatro de los 11 países avanzados se encuentran en América Latina y el Caribe. Más de la mitad de los países en transición se encuentran en el África subsahariana. Los países emergentes, que se encuentran en Oriente Medio y África representan menos de una cuarta parte de los países encuestados.

Grupos	Asia Oriental y Pacífico	Europa y Asia Central	América Latina y el Caribe	Medio Oriente y Norte de África	Asia del Sur	Africa Subsahariana	Total
Avanzado	Malasia, Fiyi	Rusia	Brasil, Costa Rica, Ecuador	Marruecos, Argelia	Bangladesh, India	Kenia	11
En transición	Indonesia, Birmania, Filipinas		México, Nicaragua	Sudán, Yemen		Ruanda, Senegal, Zimbabue, Nigeria, Costa de Marfil, Chad, Cabo Verde	12
Emergente						Mali, Níger, Gambia, Benín	6
Total	5	1	5	4	2	12	29

Tabla 3: Desglose por grupo de países

Fuente: Índice de Finanzas Digitales Justas, basado en los países incluidos en la encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas

Interpretación en contexto. Es importante interpretar los hallazgos del grupo dentro del contexto de la muestra. Por lo tanto, los países “avanzados” están avanzados en relación con los países de ingresos bajos y medios incluidos en la muestra, y no en términos absolutos. Del mismo modo, cada pilar debe interpretarse en el contexto de los indicadores y variables en ese pilar. Esto significa que las comparaciones entre pilares son menos significativas que las comparaciones dentro de pilares entre grupos o los cambios a lo largo del tiempo.

4. HALLAZGOS

GENERALIDADES

El Índice señala las brechas en la protección del consumidor financiero desde el punto de vista del consumidor. La Figura 3 muestra las puntuaciones para el índice general, así como de cada uno de los pilares y elementos del pilar. La puntuación total del índice de 40 sobre 100 posibles sugiere que todavía hay mucho margen de mejora en la protección del consumidor financiero cuando se ve a través de la lente del consumidor. La puntuación total enmascara cierta variación entre los pilares: las puntuaciones más altas se logran en la infraestructura habilitadora (como indicador para el acceso) y los elementos de inclusión, estos últimos impulsados por indicadores sobre la frecuencia de uso de la cuenta. Los elementos que tratan con cómo los consumidores experimentan el sector financiero obtienen una puntuación menor. En particular, la baja puntuación en el estado de los riesgos de los servicios financieros digitales indica una alta percepción de vulnerabilidad al riesgo, con baja capacidad del consumidor para protegerse contra estos riesgos, mientras que la baja puntuación en la experiencia vivida con los servicios financieros digitales muestra las frustraciones restantes de los usuarios. Esto representa una falla del mercado de finanzas digitales justas.

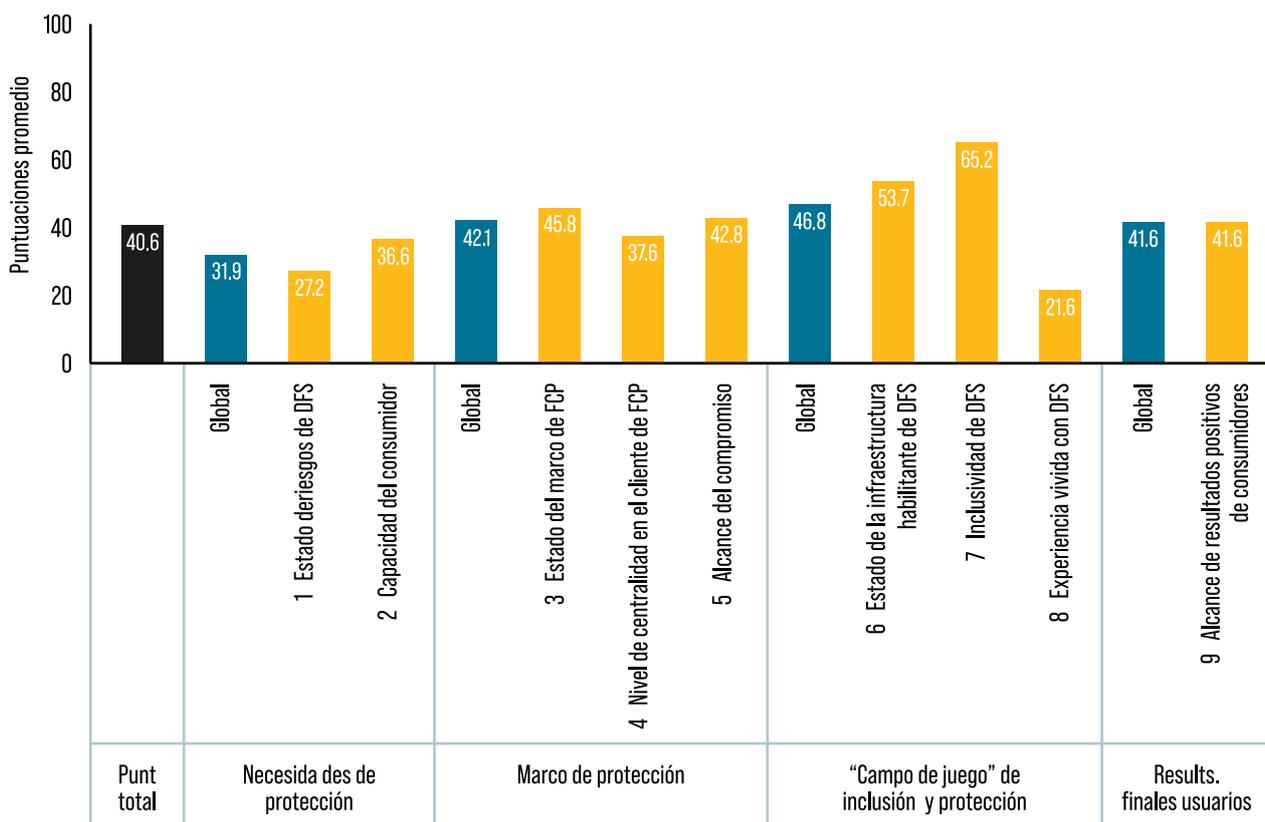


Figura 3: Puntuaciones medias del índice entre elementos y pilares

Fuente: Cálculo del Índice de Finanzas Digitales Justas, basado en (Consumers International, 2022; World Bank, 2017; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022; AFI, 2019; ITU, 2021; Delaporte & Bahia, 2021; IMF, 2022; Speedtest Intelligence, 2022; Tarifica, n.d.; CGAP, 2022)

Variación entre grupos de países. La Figura 4 muestra la diferencia en las puntuaciones de los grupos a través de los pilares. El tamaño relativo de la distribución difiere entre pilares:

- Para el pilar de **necesidades financieras de protección del consumidor**, las puntuaciones bajas son evidentes en todos los grupos de países, lo que sugiere que las necesidades de protección del consumidor siguen sin satisfacerse en todos los ámbitos. Esto es impulsado por un alto sentido del riesgo de las finanzas digitales entre los encuestados, particularmente en los países del grupo de emergentes.
- En el pilar del **marco de protección del consumidor financiero**, hay una clara progresión en el desarrollo y la solidez de los marcos en todos los pilares de los países.
- Impulsado por la adopción del dinero móvil en países de ingresos bajos y medios, el pilar de **campo de juego de la inclusión y la protección** se caracteriza por una variación relativamente limitada entre los grupos; todos obtienen un buen desempeño cerca de la puntuación general media.
- Existe una clara brecha en términos del pilar de **resultados finales para el consumidor**, ya que los países del grupo emergente tienen un desempeño desproporcionadamente peor que sus contrapartes en los otros dos grupos.

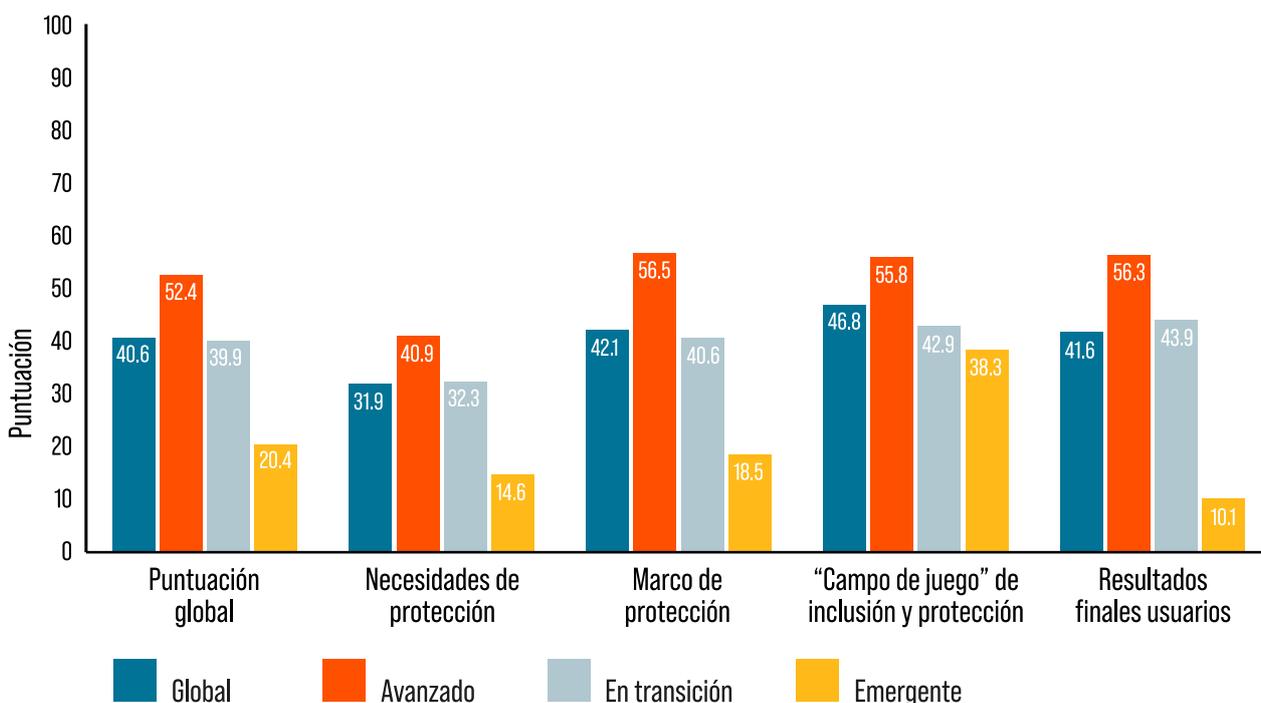


Figura 4: Resumen de las puntuaciones entre grupos por pilar de protección del consumidor financiero

Fuente: Cálculo del Índice de Finanzas Digitales Justas, basado en (Consumers International, 2022; World Bank, 2017; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022; AFI, 2019; ITU, 2021; Delaporte & Bahia, 2021; IMF, 2022; Speedtest Intelligence, 2022; Tarifica, n.d.; CGAP, 2022)

Puntos débiles particulares para el grupo de emergentes. También es relevante formar una imagen agregada a través de pilares por grupo:

- Para el **grupo de emergentes**, la puntuación del campo de juego aumenta la puntuación general, pero las necesidades de protección (alto riesgo y baja capacidad), las brechas en el marco de protección y los malos resultados finales para el usuario (medidos en términos de salud financiera) subrayan la vulnerabilidad de los consumidores en estos países.
- Para los grupos **en transición** y **avanzados**, la imagen se ve más uniforme, con una puntuación ligeramente inferior en las necesidades de protección que la de los otros pilares.

Necesidad de una visión más matizada por pilar. Cada pilar es una función del indicador y los elementos que componen ese pilar. Esto significa que se debe tener precaución al comparar puntajes totales entre pilares. Más bien, tiene sentido explorar los elementos e indicadores subyacentes para cada pilar para comprender qué explica los puntajes y considerar las diferencias entre grupos para cada pilar.

NECESIDADES DE PROTECCIÓN DE LAS FINANZAS DIGITALES JUSTAS

La Figura 5 indica las puntuaciones entre grupos para el pilar de necesidades de protección y sus dos elementos componentes:

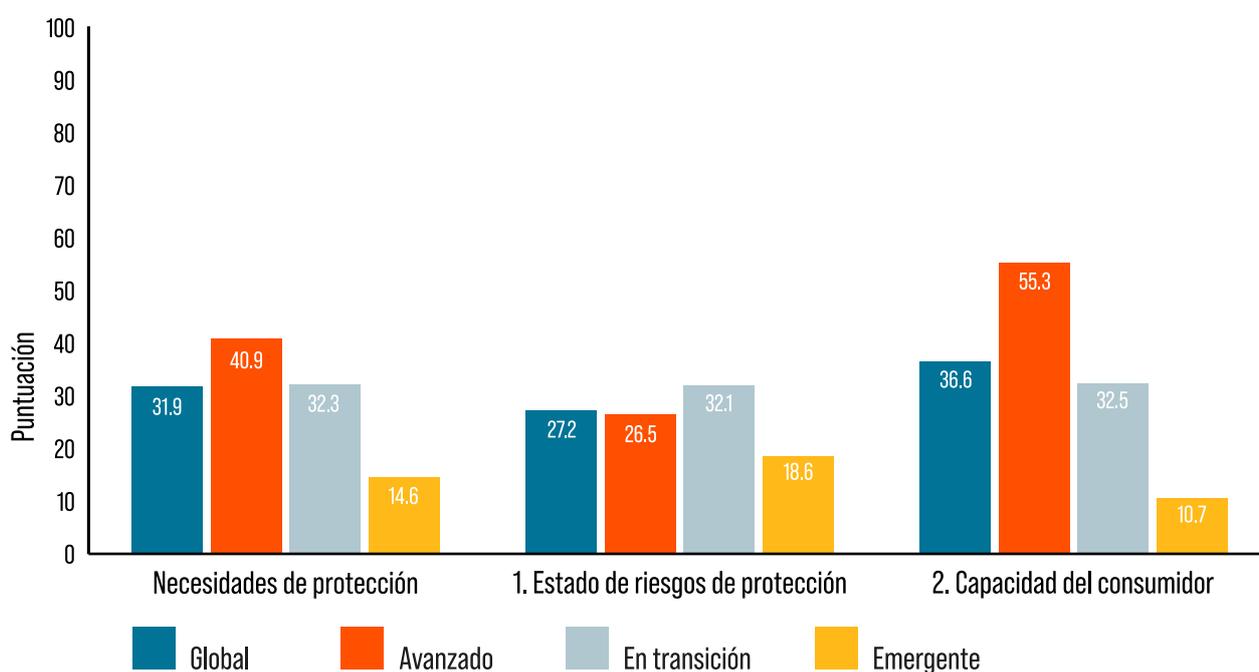


Figura 5: Puntuaciones total y de elementos en los grupos de las necesidades de protección

Fuente: Cálculo del Índice de Finanzas Digitales Justas, basado en (Consumers International, 2022; World Bank, 2017; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022)

Fuertes preocupaciones en torno a los riesgos de los servicios financieros digitales en todos los grupos de países. La puntuación general para el pilar de necesidades de protección está fuertemente influenciada por las bajas puntuaciones entre grupos para el estado del elemento de riesgos de los servicios financieros digitales, lo que es indicativo de una *alta prevalencia de riesgo percibido* entre los encuestados. Este elemento se compone exclusivamente de indicadores de la encuesta de línea de base del Acelerador. Los riesgos clave en la mente de los consumidores están relacionados con el fraude y la captura de datos confidenciales por los proveedores.

Recuadro 3: Estudio de caso de Indonesia: aportando una comprensión de los riesgos en los servicios financieros digitales

La República de Indonesia tiene la cuarta población más grande del mundo y la 10.^a economía más grande por paridad de poder adquisitivo (World Bank, 2022), repartidos en un archipiélago de 16,056 islas verificadas (Cabinet Secretariat of the Republic of Indonesia, 2017).

La población se caracteriza por brechas en capacidad socioeconómica, geográfica y tecnológica entre consumidores de diferentes edades, ingresos y niveles educativos. También tiene desigualdades significativas entre las zonas rurales y urbanas. Considerando la naturaleza remota de muchos habitantes, los servicios financieros digitales inclusivos y seguros son imprescindibles para garantizar un beneficio generalizado de la inclusión financiera. Sin embargo, la protección del consumidor financiero, particularmente en los servicios financieros digitales, no ha sido un área a la que se haya prestado atención política independiente hasta la fecha (Entrevistas con partes interesadas, 2022).

El aumento de los riesgos para los consumidores de servicios financieros digitales que implican fraude, riesgos de ciberseguridad y una falta de divulgación completa subrayan la necesidad de prestar más atención a la protección del consumidor financiero en los servicios financieros digitales. Los consumidores tienen una educación digital y financiera limitada, lo que los vuelve incapaces de administrar eficazmente sus propios datos y asuntos financieros y vulnerables a la conducta inescrupulosa de los proveedores de servicios financieros digitales. Esto se ve agravado adicionalmente por las brechas y desigualdades entre comunidades vulnerables, tales como las personas mayores (Entrevistas con partes interesadas, 2022).

Las asociaciones de consumidores, como el Instituto de Consumidores Yogyakarta, miembro del Acelerador de Finanzas Digitales Justas, han tratado de abogar por las perspectivas de los consumidores en la regulación de la protección del consumidor financiero, para garantizar que los consumidores estén protegidos, así como plenamente conscientes de sus derechos como consumidores. La asociación se centra en establecer fuertes vínculos con otros grupos de consumidores, influenciando la política a nivel local, resolviendo disputas de consumidores y empoderando a los consumidores a través de la educación. A nivel nacional, la Autoridad Indonesia de Servicios Financieros (OJK) ha demostrado su apertura a la consulta al permitir que las asociaciones de consumidores se relacionen con ellos directamente en la capital de la nación y celebrando audiencias sobre quejas de los consumidores. Sin embargo, siguen existiendo algunas brechas. Existe poca coordinación entre la OJK y otros organismos reguladores, y el regulador sigue un enfoque reactivo al emitir regulaciones de protección del consumidor financiero (Entrevistas con partes interesadas, 2022).

La OJK emitió recientemente reglamentos sobre protección del consumidor y del público en el sector de servicios financieros (OJK 6/2022) que enfatizan el trato justo, la divulgación de información y la protección de datos. (Cabinet Secretariat of the Republic of Indonesia, 2022; Nasoetion & Atyanto, 2022). El tiempo dirá si estas regulaciones reducirán los riesgos de los servicios financieros digitales y llevarán a mejores resultados para los consumidores indonesios.

Claras diferencias en las capacidades de los consumidores entre grupos. La gran brecha entre los países emergentes y los países avanzados puede explicarse por los resultados de educación digital y financiera significativamente más bajos, así como por la falta de presencia de programas de educación digital y financiera entre los países emergentes. Para los primeros, los grupos de países emergentes y en transición obtienen bajos resultados en medidas cuantitativas, en particular en porcentaje de consumidores que pueden usar una cuenta en un banco o institución financiera sin ayuda si se abre, así como en medidas cualitativas, en que se pidió a los organismos de consumidores que calificaran si la educación era vista

como un desafío para los consumidores para utilizar los servicios financieros digitales. Los puntajes del grupo de emergentes para el elemento de capacidad del consumidor se ven socavados aún más por la ausencia de programas de educación digital y financiera; varios de estos países carecen de arreglos institucionales y estructuras de coordinación para promover y coordinar la educación financiera. Esto apunta a la necesidad de un diseño de producto que sea adecuado para consumidores con menos conocimientos financieros o digitales, con términos y condiciones más fáciles de entender.

ESTADO DEL MARCO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Figura 6 muestra los elementos componentes que forman el pilar del marco de protección y cómo varían las puntuaciones entre grupos:

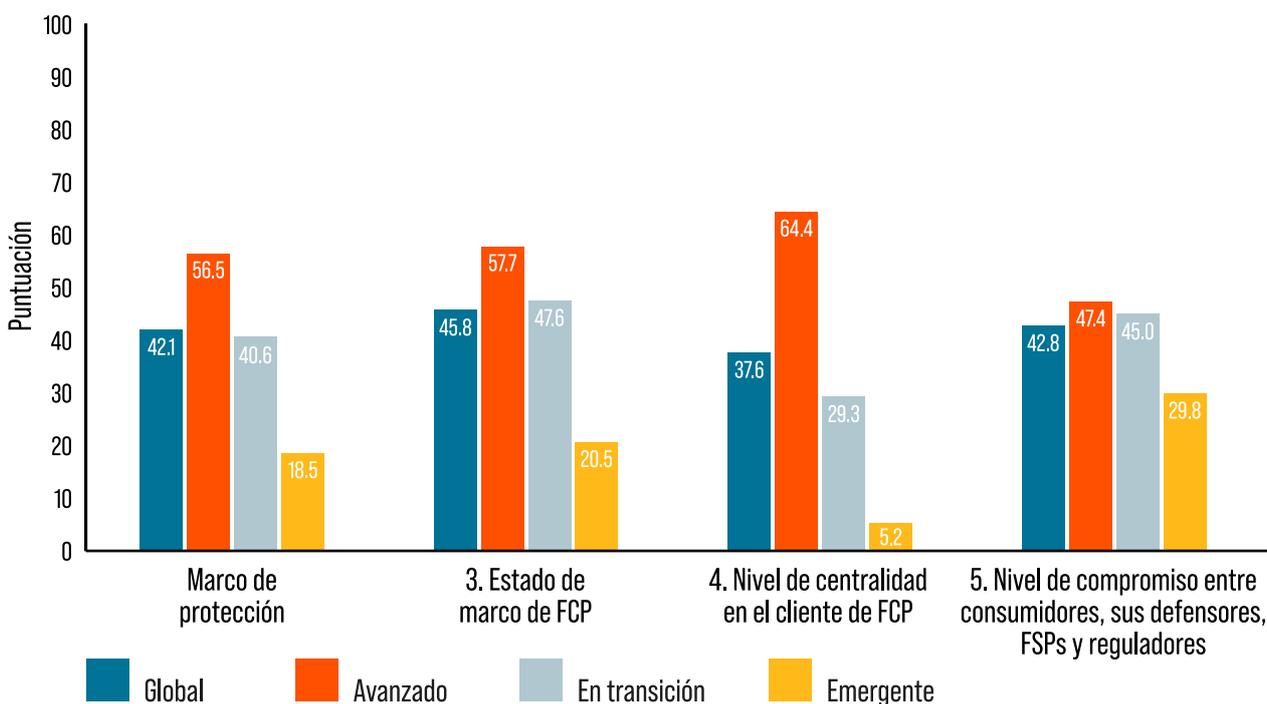


Figura 6: Puntuaciones totales y de elementos del marco de protección en todo el grupo

Fuente: Cálculo del Índice de Finanzas Digitales Justas, basado en (World Bank, 2017; Consumers International, 2022; AFI, 2019; ITU, 2021; Consumers International, 2022)

Grupo emergente: retraso en el desarrollo del marco de protección del consumidor financiero. Los indicadores clave que impulsan las puntuaciones más altas de los grupos avanzado y en transición (como se muestra en la Figura 6) incluyen la presencia de mecanismos de recurso independientes y sistemas de denuncia arraigados. Estos países también tienden a tener marcos de ciberseguridad establecidos, que son clave para navegar por los rápidos desarrollos y riesgos asociados con los servicios financieros digitales, y obtienen una puntuación más alta en términos de supervisión y fuerza de aplicación que los países emergentes. Además, los puntajes de los países emergentes se ven comprometidos por la ausencia de mecanismos de recurso independientes y sistemas de quejas arraigados, que son clave para garantizar que, cuando surja un problema, el cliente tenga una vía clara y accesible a través de la cual plantear el problema al proveedor.

Recuadro 4: Perspectivas de la bibliografía en general

La encuesta de AFI sobre Protección al Consumidor en Servicios Financieros Digitales preguntó a las instituciones reguladoras miembros sobre los modelos de gobernanza que empleaban para la

protección del consumidor. El informe concluyó que el 53 % de los encuestados tenía una unidad/ departamento dentro del regulador del sector financiero o una unidad dedicada a la conducta del mercado que proporcionaba la mayor parte de la supervisión en la protección del consumidor para los servicios financieros digitales (AFI, 2021).

Según el informe, el 79 % de los reguladores financieros consideraron que la baja conciencia y sensibilización sobre los servicios financieros digitales era una de las cinco principales preocupaciones. Los resultados de la encuesta indicaron que aproximadamente el 37 % de los encuestados había implementado políticas o intervenciones de educación financiera digital (AFI, 2021).

El informe de la encuesta también obtuvo información sobre la prevalencia de las disposiciones de conducta de mercado en todas las jurisdicciones. Concluyó que la mitad de los encuestados pidió a los proveedores de servicios financieros digitales que incluyeran principios no discriminatorios en sus prácticas comerciales, tales como evitar el uso de procedimientos o sistemas que tomen decisiones basadas en el género, la raza o la ubicación geográfica, entre otros. Además, se informa que un tercio de los encuestados ha establecido y aplicado códigos de conducta de la industria para un trato justo de los consumidores (AFI, 2021).

Brechas evidentes en la centralidad del consumidor de la protección del consumidor financiero entre los países avanzados y el resto. Como se destaca en la Figura 6, los países avanzados tienden a tener un desempeño desproporcionadamente mejor en términos del nivel de centralidad de la protección del consumidor financiero, y la puntuación es particularmente baja para el grupo emergente. Los puntajes para este elemento están impulsados por la prevalencia de prácticas justas de consumo promulgadas, incluida la presencia de disposiciones para prohibir y restringir prácticas desleales. Entre otras cosas, esto incluye utilizar, en un acuerdo de consumo, cualquier cláusula o condición que sea injusta, excesivamente desequilibrada o abusiva, o agrupar y vincular servicios y productos de una manera tal que restrinja indebidamente la elección de los consumidores. Los puntajes más altos de los países avanzados también están impulsados por disposiciones bien establecidas en sus leyes y reglamentos existentes relacionados con disposiciones que requieren estándares mínimos para los procesos de cobro de deudas. El grupo emergente ha logrado avances significativos al garantizar que se tomen disposiciones que restrinjan el endeudamiento excesivo de los individuos para garantizar la asequibilidad y evitar el sobreendeudamiento.

Recuadro 5: Consolidando la centralidad del cliente en el marco de protección del consumidor financiero: el caso de Sudáfrica

Sudáfrica está en un recorrido continuo para hacer que su marco regulatorio financiero esté más centrado en el cliente. En 2011, la Tesorería Nacional de Sudáfrica publicó un documento de política llamado *Un sector financiero más seguro para servir mejor a Sudáfrica*, conocido entre los actores del mercado y los reguladores como “el libro rojo”. Este documento de política sentó las bases para la transición del país a un modelo de doble pico, adoptado primero en el Reino Unido, en el que la supervisión de la conducta del mercado se separa de la supervisión prudencial en una función de supervisión que abarca las instituciones financieras bancarias y no bancarias (Treasurer's National, 2011; Entrevistas con partes interesadas, 2022).

El resultado de la reestructuración de la arquitectura reguladora financiera fue el establecimiento de la Autoridad de Conducta de Servicios Financieros (FSCA) como autoridad de conducta del mercado junto con la Autoridad Prudencial. La FSCA tiene el mandato de garantizar un trato justo de los clientes

financieros vinculados a los principios de Tratar a los Clientes de Manera Justa. El libro rojo también incluía principios como ser preventivo, proactivo, basado en principios y basado en resultados, todo lo cual la FSCA necesitaría adoptar. La inclusión de estos principios fue un alejamiento deliberado del enfoque anterior basado en reglas y un reconocimiento de la necesidad de establecer resultados *experimentados por los propios consumidores* como la medida final del éxito del marco (Entrevistas con partes interesadas, 2022).

Como parte de la evolución del marco de monitoreo de mercado correspondiente, la FSCA y cinco proveedores de servicios financieros sudafricanos se asociaron con CGAP en un proyecto piloto que desarrolló un marco de indicadores para los resultados de los clientes a partir de datos de proveedores de servicios financieros. Este marco permitiría a la FSCA adaptar su plantilla de informes para incluir indicadores que le permitan evaluar si los consumidores están recibiendo resultados justos para clientes de los proveedores de servicios financieros.

Para permitir que la FSCA obtenga una mayor comprensión de las perspectivas de los consumidores, la FSCA también hará un lanzamiento piloto de un panel de defensa del consumidor que representa a varios grupos de consumidores. Esto tendrá como objetivo garantizar que haya un compromiso directo entre consumidores, proveedores de servicios financieros y el regulador para informar la próxima regulación, y creará un foro para que los riesgos y preocupaciones clave de los consumidores se discutan en colaboración con los reguladores y el mercado.

Finalmente, la FSCA está llevando a cabo un estudio que busca comprender el alcance completo del comportamiento del consumidor financiero minorista, los impulsores del uso y los resultados de uso directamente desde la perspectiva del consumidor. Esto incluirá una encuesta personalizada sobre el comportamiento y el sentimiento del consumidor junto con un análisis secundario de datos de inclusión financiera, una investigación cualitativa del consumidor y un análisis del sentimiento de las redes sociales (Entrevistas con las partes interesadas, 2022).

Estas diversas iniciativas demuestran la dedicación de la FSCA para incorporar y centrar la voz de los consumidores dentro de la regulación de protección financiera del consumidor hacia el logro final de los objetivos de Tratar a los Clientes de Manera Justa.

These various initiatives demonstrate the dedication of the FSCA to incorporate and centre the consumers' voice within financial consumer protection regulation towards the ultimate achievement of the Treating Customers Fairly objectives.

Todos los países muestran niveles similares de compromiso entre consumidores, industria y los reguladores. Como se muestra en la Imagen 6, existe una variación limitada entre las diversas puntuaciones de grupos dentro del Elemento 5 (el grado de compromiso entre consumidores, sus defensores, proveedores de servicios financieros y reguladores). Un indicador clave para determinar los puntajes de este elemento es el grado de participación de los consumidores dentro de la economía en general, que se ve afectado por la percepción de una representación limitada y la falta de participación de las asociaciones de consumidores en el desarrollo de políticas en todos los grupos. Los puntajes relacionados con el alcance y calidad de participación del consumidor dentro del sector financiero son más altos. También es alentadora la percepción del conocimiento especializado del organismo de consumidores sobre el mercado de servicios financieros digitales; la mayoría de los encuestados de la línea de base del Acelerador indican que la falta de conocimiento no es una razón clave para no participar en campañas políticas en servicios financieros digitales.

Recuadro 6: Estudio de caso: El sistema de India para incorporar la voz del consumidor en la política y reglamentación financieras

La República de la India es la democracia más grande y la quinta economía más grande del mundo, con una población de más de 1,200 millones de personas (World Bank, 2021). En 2013, India lanzó la Misión Nacional para la Inclusión Financiera en un intento por proporcionar servicios bancarios universales a todos los hogares no bancarizados (Armstrong, 2022; Department of Financial Services, n.d.). Se han logrado grandes avances. Según el Banco de la Reserva de la India (RBI), la inclusión financiera aumentó un 24 % entre los años fiscales 2017 y 2021, creciendo de 43,4 a 53,9 en su Índice de Inclusión Financiera anual (Reserve Bank of India, 2021). Además, el 78 % de los adultos en la India tienen una cuenta para realizar pagos digitales (Demirgüç-Kunt, et al., 2022). La escala del sector financiero y el gran volumen de clientes y transacciones significa que se necesita un diseño cuidadoso para que el sistema de protección del consumidor financiero garantice una protección eficaz contra los riesgos de los servicios financieros digitales. Este diseño incluye una disposición deliberada para la representación del consumidor en la estructura regulatoria financiera, mediante la consulta a los organismos de consumidores (Entrevistas con las partes interesadas, 2022).

Consumer VOICE India es una destacada asociación de consumidores de India que ha representado a los consumidores y ha protegido sus intereses con formuladores de políticas, el poder judicial y organismos reguladores legales durante más de 40 años. Tiene operaciones en 17 de los 29 estados de India (Entrevistas con las partes interesadas, 2022). Como un destacado organismo de consumidores, Consumer VOICE es consultado por el Banco de la Reserva de la India (RBI), la Junta de Bolsa y Valores de la India (SEBI) y la Autoridad de Regulación y Desarrollo de Seguros (IRDA) para proporcionar la perspectiva del consumidor sobre regulación venidera. También coordina con las autoridades reguladoras sobre la base de proyectos, tales como trabajar con IRDA para promover la educación financiera. En la práctica, el nivel de colaboración es diferente entre autoridades reguladoras, y cómo se buscan aportes proactivos de la asociación de consumidores depende de la cultura corporativa de la autoridad reguladora en particular (Entrevistas con partes interesadas, 2022).

Además de institucionalizar la representación de los consumidores, India ofrece un valioso caso de demostración de cómo maneja la reparación de terceros. Tiene un sistema dedicado de tribunales de consumo de tres niveles, compuesto por tribunales de distrito, estatales y nacionales. Los consumidores pueden presentar sus quejas contra los proveedores de servicios financieros para obtener reparación en estos tribunales. Estos tribunales funcionan de acuerdo con procedimientos especiales y simplificados, y se espera que los casos se resuelvan en un plazo de tres meses. Sin embargo, se han observado resultados mixtos, ya que los casos generalmente han tardado hasta seis meses en llegar a una resolución. Además, cuando los abogados están involucrados en tribunales de alto valor, los casos pueden tardar varios años en resolverse.

En resumen: el estudio de caso de la India muestra la importancia del diseño de la protección del consumidor financiero para tener en cuenta la perspectiva del consumidor en el sector financiero. Esto no es una panacea: en la práctica, la fricción sigue estando presente para garantizar que los consumidores reciban resultados justos, y la escala del sector financiero significa que es difícil controlar o supervisar las prácticas y riesgos reales experimentados por los consumidores en el terreno. Sin embargo, el diseño y la implementación de la estructura es un paso importante en el camino hacia una protección óptima del consumidor en la última milla.

CAMPO DE JUEGO DE LAS FINANZAS DIGITALES JUSTAS

La Imagen 7 indica los cuatro elementos que conforman el campo de juego de inclusión y protección.

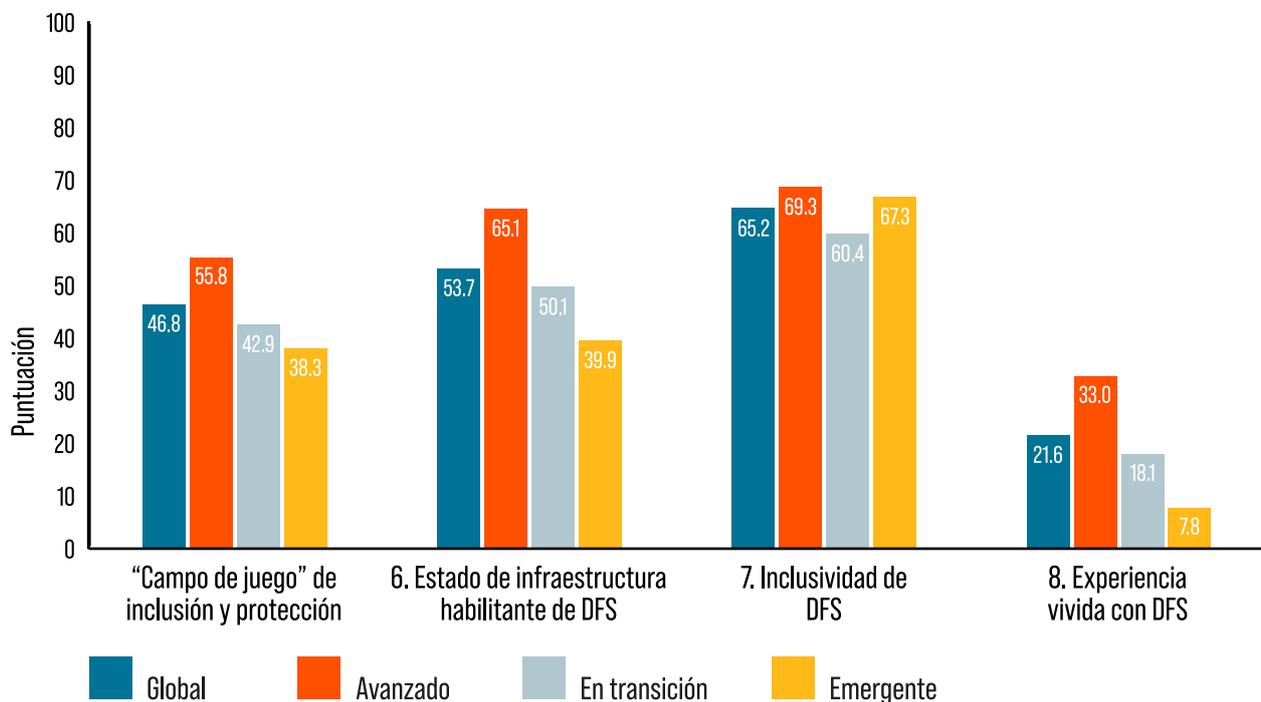


Figura 7: Inclusión y protección de las puntuaciones totales y de elementos en los campos de juego en todos los grupos

Fuente: Cálculo del Índice de Finanzas Digitales Justas, basado en (Delaporte & Bahía, 2021; Consumers International, 2022; IMF, 2022; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022; Tarifica, n.d.; Speedtest Intelligence, 2022; Datareportal, n.d.; Consumers International and CGAP, 2021)

La puntuación relativamente alta del pilar de "inclusión y protección del campo de juego" en relación con el promedio general del índice está impulsada por puntuaciones relativamente altas en infraestructura habilitadora e inclusión. Sin embargo, las mejoras adicionales en el campo de juego se ven frenadas por los malos puntajes en la experiencia vivida con los servicios financieros digitales:

Grandes avances en la mejora del acceso a la infraestructura habilitadora de servicios financieros digitales, pero la calidad y la asequibilidad pesan en los puntajes, especialmente para el grupo emergente.

En cuanto al elemento de infraestructura habilitadora, un factor clave de las puntuaciones relativamente altas en los grupos es la omnipresencia del nivel de cobertura de la red, como lo representa el alcance de la cobertura 2G, 3G y 4G. Esto también es alto para el grupo emergente. Todos los países del grupo de emergentes tienen tasas de cobertura de red 3G superiores al 65 %. Los puntajes también están influenciados positivamente por el acceso generalizado a teléfonos habilitados para Internet. Esto sugiere que la mayoría de los países tienen los componentes básicos para habilitar la infraestructura de servicios financieros digitales, lo que proporciona una base para garantizar que los consumidores puedan participar y acceder a los servicios financieros digitales. Cuando las puntuaciones divergen en este elemento, se relaciona con la calidad de la conectividad de red y la asequibilidad de los datos. Si bien los países del grupo de emergentes cuentan con los componentes básicos para habilitar la infraestructura de servicios financieros digitales, es necesario mejorar el costo de los paquetes de datos celulares y los teléfonos habilitados para Internet, así como la confiabilidad de la conectividad de red, representada por las velocidades de carga y descarga, de modo que los consumidores puedan aprovechar los servicios financieros digitales de manera asequible y sin problemas.

Los puntajes de inclusión de los servicios financieros digitales son en gran medida positivos en todos los países, pero se necesitan medidas más matizadas para medir los puntos débiles específicos.

La mayoría de los países de la muestra obtienen una puntuación alta en la inclusión de servicios financieros digitales. La puntuación de este elemento es impulsada por medidas cuantitativas como las brechas marginales de género, educación e ingresos en el acceso a cuentas financieras. Si bien estas medidas cuantitativas sugieren que la inclusión financiera de los grupos marginados está creciendo, todavía existe una percepción en todos los grupos de países de que la protección de los consumidores desfavorecidos es un desafío importante: el 62 % de los países encuestados en la encuesta de línea de base del Acelerador señaló que esto sigue siendo un desafío importante. Esta información sugiere que los indicadores actuales de inclusión pueden no tomar en cuenta adecuadamente la presencia de formas “tácitas” de exclusión de la protección del consumidor financiero y que la puntuación actual puede no reflejar realmente los obstáculos a que se enfrentan los grupos de consumidores desfavorecidos. Las futuras iteraciones del índice deberían buscar incluir variables más matizadas, tales como si los mecanismos de recurso están efectivamente disponibles para todos los consumidores o si los marcos de protección del consumidor financiero están diseñados para tener en cuenta los riesgos que afectan desproporcionadamente a los grupos marginados.

La experiencia vivida como advertencia, particularmente para los grupos de emergentes y en transición.

Todos los grupos tienen puntuaciones bajas en la experiencia vivida. Además, existe una brecha significativa entre los países avanzados y el resto en términos de la experiencia vivida con los servicios financieros digitales. Una interpretación para esta brecha sería que los países avanzados se destacan en la experiencia vivida debido a sus puntajes relativamente más altos en capacidad de servicios financieros digitales (Elemento 2) y marco de protección del consumidor financiero centrado en el cliente (Elemento 4), con ganancias en estos elementos que se filtran hacia una mejor experiencia vivida. Una mirada más cercana a los datos subyacentes muestra que los dos indicadores que impulsan esta divergencia son los bajos niveles de uso y el limitado grado de compromiso con los canales digitales en los países de los grupos de emergentes y en transición. Ambas medidas están representadas por variables cuantitativas obtenidas de Findex. Una variable clave es el porcentaje de adultos que han realizado o recibido pagos digitales. Entre los países avanzados, esta cifra es del 57 %, en contraste con el 39 % y el 22 % para los grupos de en transición y emergentes, respectivamente. Si bien los pagos digitales ocupan un lugar cada vez más prominente en todos los países, su uso para la compra de bienes en línea sigue siendo bajo. En todos los países del grupo, solo el 13 % de los consumidores utilizaron un teléfono móvil o Internet para comprar algo en línea.

Recuadro 7: El papel de la regulación en la mejora de la experiencia vivida por los consumidores con el dinero móvil: un ejemplo de Uganda

La adopción por parte de Uganda de la Ley de Sistemas Nacionales de Pagos de 2020 y las regulaciones correspondientes de 2021 introdujeron varias disposiciones para apoyar la seguridad y eficiencia de los sistemas de pago de Uganda (Republic of Uganda, 2020). La Sección 49(6) de la Ley de Sistemas Nacionales de Pagos de 2020 y la Regulación 14 de las regulaciones del Sistema Nacional de Pagos de 2021 exigían que los operadores de redes móviles, como MTN Mobile Money y Airtel Money, pagaran intereses ganados en cuentas fiduciarias a los consumidores. La respuesta de la industria ha significado que, a partir del segundo trimestre de 2022, MTN y Airtel pagaron un interés combinado de USh 9.100 millones (US\$ 2.460 millones) a sus clientes (The Independent, 2022).

El indicador sobre la eficacia del recurso del consumidor también pesa sobre las puntuaciones generales de los elementos en todos los grupos de país. Esto se midió de acuerdo con las variables basadas en percepciones de la encuesta de línea de base del Acelerador, tal como si la disponibilidad de una

resolución y reparación efectivas de disputas de los consumidores es un desafío que enfrentan los consumidores de servicios financieros digitales. La baja puntuación sugiere que los consumidores aún no cuentan con un mecanismo adecuado para conocer y hacer valer sus derechos, o para que sus quejas sean atendidas y resueltas de manera transparente y justa y dentro de un tiempo razonable.

Las preocupaciones de seguridad socavan la experiencia vivida de los servicios financieros digitales.

La naturaleza cualitativa de las variables capturadas bajo el indicador de frustraciones del usuario significó que no fue significativo incluirlas en la agregación general de la puntuación del elemento de experiencia vivida. Sin embargo, las variables incluidas en este indicador permiten una interpretación de algunas de las frustraciones clave que reducen la experiencia vivida por los consumidores. Los principales desafíos que enfrentan los consumidores de servicios financieros digitales según lo capturado por la encuesta de línea de base del Acelerador se describen en la Tabla 4 que sigue (globales y por grupo):

- La seguridad durante el uso de los servicios financieros digitales es el principal desafío al que se enfrentan los consumidores en todos los grupos, seguido de la protección de datos y la privacidad y la disponibilidad de una resolución y reparación efectivas de disputas de los consumidores. Estos desafíos también se mantienen como los tres principales desafíos para el grupo avanzado.
- Si bien la seguridad también se considera un desafío entre los países en transición, el principal desafío señalado es la educación del consumidor, específicamente la falta o el acceso deficiente a programas de instrucción digital.
- Finalmente, hay tres desafíos clave igualmente clasificados que enfrentan los consumidores del grupo de emergentes: protección de datos y privacidad, comercio electrónico (igual protección dentro y fuera de línea), así como preocupaciones relacionadas con riesgos de sostenibilidad.

Principales desafíos a los que se enfrentan los consumidores de servicios financieros digitales			
Globales	Grupo avanzado	Grupo en transición	Grupo emergente
1. Seguridad (por ejemplo, riesgo de estafas y fraudes)	1. Seguridad (por ejemplo, riesgo de estafas y fraudes)	1. Educación	1. Protección de datos y privacidad
2. Protección de datos y privacidad	2. Protección de datos y privacidad	2. Inclusión y protección de consumidores desfavorecidos	1. Comercio electrónico (igual protección dentro y fuera de línea)
3. Disponibilidad de una resolución y reparación eficaces de disputas en materia de consumo	3. Disponibilidad de una resolución y reparación eficaces de disputas en materia de consumo	2. Seguridad (por ejemplo, riesgo de estafas y fraudes)	1. Sostenibilidad (promoción de patrones de consumo sostenibles, es decir, prácticas ambientales, sociales y de gobernanza en la banca)

Tabla 4: Principales frustraciones de los usuarios en general y por grupo
Encuesta de línea base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas

RESULTADOS PARA LOS USUARIOS DE FINANZAS DIGITALES JUSTAS

La Imagen 8 describe las puntuaciones en todos los grupos para el pilar de resultados finales para el usuario y su único elemento es el alcance de los resultados positivos para el consumidor:

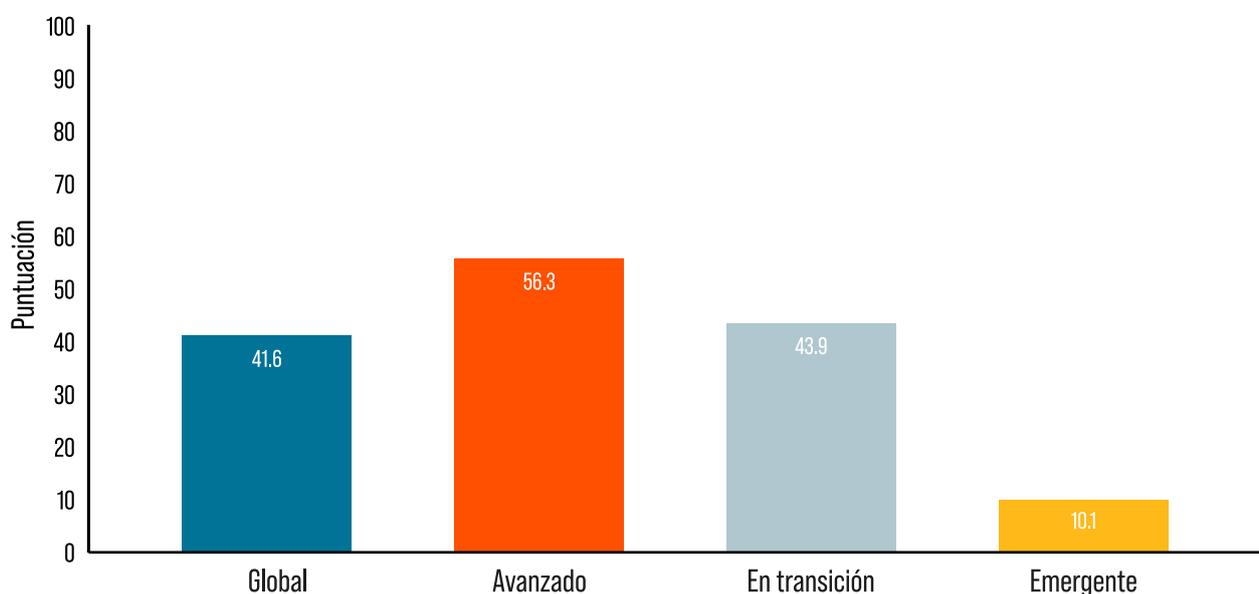


Imagen 8: Resultados finales de usuarios

Fuente: Cálculo del Índice de Finanzas Digitales Justas, basado en (Consumers International, 2022; World Bank, 2017; Demirgüç-Kunt, Klapper, Singer, & Saniya, The Global Findex Database 2021, 2022; AFI, 2019; ITU, 2021; Delaporte & Bahia, 2021; IMF, 2022; Speedtest Intelligence, 2022; Tarifica, n.d.; CGAP, 2022)

Resultados preocupantes, especialmente para el grupo de emergentes. La salud financiera y el bienestar forman el indicador primario de los resultados finales de los usuarios. Se utilizan varias medidas para determinar el bienestar financiero general, incluso si las personas expresan preocupaciones sobre el pago de las cuotas escolares, ahorros para la vejez o costos médicos y la capacidad de recaudar fondos de emergencia dentro de un plazo de 30 días. El indicador que impulsa los resultados de usuario desproporcionadamente bajos entre los usuarios del grupo de emergentes es la continua dificultad financiera experimentada debido al COVID-19: el 36 % de los consumidores de grupos emergentes informaron que continúan experimentando graves dificultades financieras como resultado. El indicador final de este elemento es el grado en que la sostenibilidad y la promoción de patrones de consumo sostenibles (tales como prácticas ambientales, sociales y de gobernanza en la banca) se perciben como un desafío para los consumidores de servicios financieros digitales. Esto se señaló como un desafío particularmente importante en los grupos emergentes y en transición.

Recuadro 8: Estudio de caso: mitigando riesgos de sostenibilidad de los consumidores en Fiyi

La República de Fiyi es uno de los muchos estados insulares del Pacífico que enfrentan riesgos significativos debido al cambio climático. Estos riesgos climáticos incluyen el aumento del nivel del mar, las lluvias extremas, el aumento de la intensidad de los ciclones tropicales y las sequías. Como resultado, Fiyi enfrenta grandes amenazas a la infraestructura y la destrucción de recursos naturales clave que sustentan los medios de vida de miles de habitantes de la isla (World Bank, 2021).

Consciente de estos riesgos, el regulador financiero, el Banco de la Reserva de Fiyi (RBF), adoptó las finanzas verdes como un enfoque para el Plan Estratégico Nacional de Inclusión Financiera 2016-2020. La meta estratégica 6.4.6. del plan establece que el RBF ayudaría en el desarrollo de servicios y

productos financieros verdes que estarían diseñados para mitigar los efectos negativos del cambio climático en personas, hogares y micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) (AFI, 2018).

Fiyi tiene un mecanismo incorporado para garantizar que la voz del consumidor esté directamente representada en la formulación de políticas y reglamentación del sector financiero. El RBF involucra al Consejo de Consumidores de Fiyi, como organismo que está legalmente encargado de defensa del consumidor, junto con la industria en reuniones trimestrales para discutir temas del sector financiero (Entrevistas con partes interesadas, 2022). A raíz de COVID, se formó un nuevo comité directivo que aboga y educa a la población sobre educación financiera digital (Entrevistas con partes interesadas, 2022).

Más allá de sus conocimientos financieros y sus aportes regulatorios, el Consejo del Consumidor está trabajando con el Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC) en el Programa de Seguros y Adaptación al Clima del Pacífico, que proporciona seguros paramétricos de riesgo de desastres para grupos de consumidores de bajos ingresos. El programa está abierto a todos y está destinado a proporcionar acceso a dinero en efectivo cuando las personas se enfrentan a una catástrofe relacionada con el clima, lo que mejora así la resiliencia y la sostenibilidad. El Consejo de Consumidores fue fundamental para defender las opiniones de los consumidores e incorporar sus derechos e intereses durante la fase de desarrollo del programa (Entrevistas con las partes interesadas, 2022). El Consejo del Consumidor también lanzó una campaña nacional de educación financiera para comunidades remotas que incluyó cómo funciona el seguro y qué es el seguro paramétrico (Entrevistas con partes interesadas, 2022)).

5. CONCLUSIÓN

La visión para las finanzas digitales justas requiere que los servicios financieros digitales sean **inclusivos, seguros**, con **datos protegidos y privados** y **sostenibles**. Los riesgos crecientes, junto con los consumidores vulnerables y las limitaciones de la capacidad del mercado y regulatoria significan que este no es siempre el caso, especialmente en los países de ingresos bajos y medios. Pero ¿cómo experimentan los propios consumidores las finanzas digitales?

Midiendo la experiencia del consumidor. A menudo, los marcos de protección del consumidor carecen de aportes directos del consumidor. Como la única red global de asociaciones de consumidores que representan la voz del consumidor sobre finanzas digitales justas y que trabajan para tender puentes con los reguladores y los proveedores de servicios financieros, el Acelerador de Finanzas Digitales Justas está en una posición única para rectificar esto. Comprender cuáles son los puntos débiles del consumidor es un primer paso importante. El índice presentado en este informe recopila fuentes de datos disponibles públicamente y conocimientos de la encuesta inaugural de miembros del Acelerador de Finanzas Digitales Justas para formar una opinión sobre el grado en que la visión de las finanzas digitales justas se realiza en los países de ingresos bajos y medios desde la perspectiva del consumidor. Mide la experiencia del consumidor en 2022 a través de cuatro pilares:

- **Necesidades de protección:** los riesgos a que se enfrentan los consumidores y su capacidad para gestionarlos.
- **Marco de protección:** la integridad y la centralidad en el cliente de los marcos de protección existentes y el grado de compromiso de los organismos de consumidores.
- **Campo de juego de la protección:** el nivel de uso de finanzas digitales, la inclusión de servicios financieros para los grupos marginados y el grado de satisfacción de los consumidores con los resultados de protección del consumidor.
- **Resultados finales para el usuario:** si los servicios financieros en última instancia marcan una diferencia en la vida de los consumidores y contribuyen a la agenda de sostenibilidad.

Una imagen desconcertante. Los hallazgos presentados en la Sección 4 pintan una imagen desconcertante⁸: aunque las finanzas digitales están ampliamente disponibles para los consumidores y los elementos básicos de protección del consumidor financiero están establecidos en la mayoría de países, tanto las empresas como los reguladores aún no están haciendo lo correcto desde el punto de vista del consumidor. Queda mucho trabajo por hacer para proteger y empoderar eficazmente a los consumidores contra los riesgos de las finanzas digitales y hacer valer su voz. Específicamente, el índice muestra que:

- **Los consumidores son vulnerables y están expuestos a riesgos.** El índice apunta a un entorno en el que abundan los riesgos de los servicios financieros digitales y muchas necesidades de protección del consumidor siguen sin satisfacerse. Los puntajes del pilar de las necesidades de protección son consistentemente bajos en todos los grupos de países. Esto muestra una alta percepción de los riesgos en medio de una baja capacidad de los consumidores, lo que significa que los consumidores no están bien situados para protegerse contra estos riesgos.
- **Los marcos de protección del consumidor financiero deben ir más allá y centrarse más en el consumidor.** Existen brechas evidentes en los marcos de protección del consumidor financiero y pocos países han adoptado marcos explícitamente centrados en el cliente. Los puntajes moderados en el nivel

⁸ Lo que confirma las expectativas iniciales para cada uno de los pilares según se describe en la Sección 2.

de compromiso entre los consumidores, sus defensores, proveedores de servicios financieros y reguladores sugieren que se están realizando esfuerzos para mejorar los marcos de protección del consumidor financiero. Es alentador ver que esto se aplica a todos los grupos.

- **La necesidad de ir más allá se evidencia por brechas en cómo se están desarrollando las finanzas digitales justas para los consumidores.** Los países de la muestra han logrado avances significativos en la mejora del campo de juego de inclusión y protección. Han hecho que el acceso a Internet esté ampliamente disponible y han aumentado la penetración de los teléfonos inteligentes. Sin embargo, la calidad y la asequibilidad de los servicios financieros digitales plantean un obstáculo: los bajos puntajes de la experiencia vivida, especialmente para los países del grupo de emergentes, son una señal de advertencia.
- **La vulnerabilidad restante del consumidor genera una señal de alarma.** Los resultados a nivel del consumidor en salud financiera son mixtos para los países del grupo en transición y el grupo de avanzados, pero son muy bajos para el grupo de Emergentes. *Este hallazgo sugiere que muchos de los avances en marcos de protección del consumidor e inclusión financieros aún no se traducen en mejores resultados para los consumidores, especialmente para los consumidores vulnerables.*

The Puntos débiles particulares. Las áreas con la puntuación más baja en el índice son los riesgos de los servicios financieros digitales (Elemento 1), la capacidad del consumidor para reducir la vulnerabilidad al riesgo (Elemento 2), la falta de centralidad en el cliente de los marcos regulatorios de protección del consumidor financiero (Elemento 4) y, lo que es preocupante, la experiencia real vivida por los consumidores con los servicios financieros digitales (Elemento 8).

Un llamado a la acción para los tomadores de decisiones globales y nacionales. Cuando los marcos de protección no son capaces de proteger eficazmente a los consumidores contra riesgos, eso puede socavar los beneficios de la inclusión financiera y erosionar la confianza de los consumidores. Abordar esta brecha requiere un esfuerzo concertado entre reguladores, empresas y organismos representativos de los consumidores. Cada grupo de partes interesadas puede tomar varias medidas prácticas:

- **Asociaciones de consumidores**
 - Comprometerse de manera innovadora y educar a los consumidores para garantizar que conozcan y se mantengan al tanto periódicamente sobre los riesgos asociados con las finanzas digitales y sus correspondientes derechos y responsabilidades.
 - Contactar proactivamente a los reguladores para encontrar canales adecuados para llevar la perspectiva del consumidor a la formulación de políticas y regulación de servicios financieros digitales, y para hacer el puente entre protección del consumidor financiero y sostenibilidad.
 - Trabajar con proveedores de servicios financieros para desarrollar prácticas de divulgación, procedimientos de quejas, infraestructura y sistemas que satisfagan a los consumidores en sus realidades cotidianas.
- **Reguladores**
 - Establecer un lenguaje común con los proveedores de servicios financieros sobre lo que significaría en la práctica la protección del consumidor financiero centrada en el cliente y acercarse a los organismos de consumidores para hacerlos parte del diálogo.
 - Llenar los vacíos en el marco existente para abordar los riesgos prioritarios para los consumidores conforme a la medición a partir de la investigación directa del lado de la demanda.
 - Con el tiempo, desarrollar e implementar un marco de protección del consumidor financiero integral y basado en principios, alineado con los principios globales, en que los propios consumidores tengan participación activa.

- Trabajar con asociaciones de consumidores para educar a los consumidores sobre sus derechos y responsabilidades de finanzas digitales.
- Iniciar un diálogo sobre sostenibilidad en los servicios financieros digitales y garantizar que la regulación esté alineada con los principios y directrices mundiales sobre sostenibilidad.
- **Proveedores de servicios financieros**
 - Diseñar productos y servicios para estar más centrados en el cliente y pensar en lo que significa la sostenibilidad en el contexto de las finanzas digitales.
 - Revisar la divulgación para que esté centrada en el cliente y en un lenguaje sencillo, a modo que los consumidores comprendan los riesgos que enfrentan y cómo ser usuarios seguros y protegidos.
 - Repensar cuáles son los mejores canales para llegar y empoderar a los consumidores y proporcionarles un recurso efectivo.
 - Garantizar que la infraestructura habilitadora, la oferta de servicios financieros y los canales de distribución disponibles para los consumidores no solo lleguen, sino que también empoderen a los consumidores marginados para que utilicen activa y eficazmente los servicios financieros para satisfacer sus necesidades financieras básicas, mejorar su salud financiera y construir sostenibilidad.

Recuadro 9: El papel de las empresas, ejemplo de la implementación de Tratar a los Clientes de Manera Justa a nivel corporativo

Standard Chartered Bank tiene su sede en el Reino Unido (RU) y tiene operaciones globales en 16 países africanos y otras tantas jurisdicciones de Asia, Medio Oriente, Europa y América (**Standard Chartered, n.d.**). Siguiendo el mandato de la Autoridad de Conducta Financiera del Reino Unido (FCA) sobre la implementación de los principios de Tratar a los Clientes de Manera Justa por parte de las entidades regulada⁹, Standard Chartered incorporó Tratar a los Clientes de Manera Justa en su cultura corporativa en los diversos países donde está presente, incluso si Tratar a los Clientes de Manera Justa no es obligatorio en la jurisdicción local (**FCA, 2015; Standard Chartered, 2016**). Por ejemplo, en Malasia, el banco tiene una Carta de Tratar a los Clientes de Manera Justa que enumera su compromiso con los principios de Tratar a los Clientes de Manera Justa, tal como garantizar que los clientes reciban información clara, relevante y oportuna de sus servicios y productos financieros; y garantizar que las quejas de los clientes se manejen de manera rápida, justa y eficaz (**Standard Chartered, n.d.**).

¿Cómo difiere la llamada a la acción entre los grupos? Los imperativos para la acción son diferentes según el grupo de país:

- **Emergentes:** Los países del grupo de emergentes se enfrentan a una tarea más amplia en todos los ámbitos para establecer los componentes básicos del marco de protección del consumidor financiero para que la incidencia del riesgo no socave los logros ya alcanzados en materia de inclusión. También se necesita más para mejorar la inclusión y la asequibilidad de los grupos marginados. Abordar estos puntos débiles puede ayudar a mejorar la puntuación en los resultados finales de los usuarios, pero los desafíos socioeconómicos continuarán ejerciendo presión sobre la salud financiera. Esta conclusión enfatiza la necesidad de posicionar el diálogo sobre la protección del consumidor financiero centrado en el cliente dentro de la agenda más amplia de política social y económica en el contexto del país.

⁹ La FCA informa que el número de quejas recibidas aumentó 1 % en 2022, en comparación con 2021. Además, siguiendo el mandato de Tratar a los Clientes de Manera Justa en el Reino Unido y por primera vez desde que la FCA recopila datos de quejas de proveedores de servicios financieros regulados, la FCA informó que el 51 % de las quejas se resolvieron en tres días. Señalan que las cuentas corrientes siguen siendo el producto financiero con más reclamos (FCA, 2022).

- **En transición y avanzados:** Los puntos débiles señalados en el grupo de emergentes siguen siendo motivo de preocupación para los grupos de en transición y avanzados, aunque se observa algún progreso. A medida que la agenda evoluciona de la inclusión a la calidad y valor, se necesita más énfasis en la transición a marcos de protección del consumidor financiero basados en principios de Tratar a los Clientes de Manera Justa, la coordinación entre esferas regulatorias y la inclusión significativa de la voz del consumidor para informar las políticas y las prácticas del mercado. Los riesgos siguen siendo prioritarios, independientemente del nivel de desarrollo del sector financiero. A medida que evoluciona la agenda de políticas, también lo hace la conciencia de la amenaza de los riesgos de sostenibilidad. Por lo tanto, es importante integrar la sostenibilidad en el diálogo sobre protección del consumidor financiero.

El Acelerador de Finanzas Digitales Justas como agente de cambio. El Acelerador está en una posición única para impulsar el cambio requerido. Su mandato global central es **construir una red de asociaciones de consumidores** y **llevar al consumidor hacia el diálogo global** sobre protección al consumidor financiero. A nivel de país, **empodera a las asociaciones de consumidores** al proporcionarles conocimiento sobre servicios financieros digitales y conciencia de riesgos, ayudándoles a construir puentes con los actores del mercado y los reguladores y a impulsar la agenda del cambio de abajo hacia arriba. Los hallazgos del índice señalan tres prioridades estratégicas sobre cómo y dónde se involucra el Acelerador:

- Enfocarse en **afianzar las estructuras tripartitas** locales para las asociaciones de consumidores, reguladores y el mercado para discutir riesgos y brechas clave en el contexto local y lograr un cambio en el terreno. Poner especial énfasis en trabajar con los **países del grupo de emergentes** para ayudar a establecer los componentes básicos de una financiación digital justa.
- **Profundizar en las nuevas innovaciones y riesgos** en finanzas digitales, cuál es la mejor manera de mitigar esos riesgos a nivel del sistema y cómo empoderar a los consumidores para que se protejan a sí mismos, y poner énfasis específico en la protección efectiva para los grupos marginados.
- **Incorporar la sostenibilidad directamente a la agenda de finanzas digitales justas** y desmitificar lo que eso significa sobre el terreno, ya sea un cambio en la oferta de productos o servicios para la protección contra riesgo de desastres, una nueva mirada a formas de desarrollar la salud financiera y la resiliencia de los consumidores marginados en el contexto local, o un cambio de mentalidad sobre cómo los consumidores se involucran en el consumo sostenible de servicios financieros.

Agenda de medición futura. Los puntajes presentados en este índice reflejan los datos indirectos subyacentes y la muestra de países. Como tales, los hallazgos son indicativos más que definitivos y pretenden ser un insumo para el diálogo global sobre finanzas digitales justas. Las siguientes advertencias se señalan para el refinamiento futuro del índice:

- La ausencia de datos armonizados entre países sobre los resultados específicos de la protección del consumidor financiero (como el número de reclamos o los resultados de Tratar a los Clientes de Manera Justa) significa que los pilares a menudo capturan las tendencias a nivel nacional, en lugar de los resultados detallados de protección del consumidor financiero, como se experimenta a nivel del consumidor.
- El fuerte papel de la encuesta de línea de base del Acelerador en los indicadores de datos significa que los indicadores a menudo reflejan fortalezas y debilidades percibidas según lo informado por los organismos de consumidores, en lugar de percepciones reales del consumidor/usuario final. Las iteraciones posteriores del índice deberían centrarse en incluir datos más matizados a nivel de consumidor de protección del consumidor financiero. Cuando se disponga de datos, también sería útil compilar índices de resultados de protección del consumidor financiero específicos de cada país para informar directamente al diálogo nacional sobre protección del consumidor financiero (véase un ejemplo en el Recuadro 7).

- Finalmente, es importante aumentar la base de la encuesta del Acelerador en los próximos años para abarcar una muestra más amplia de países de ingresos bajos y medios. Sin embargo, la esperanza es que la clasificación por grupo desarrollada en este informe proporcione un marco significativo para contribuir al diálogo mundial sobre políticas, y para que otros países se posicionen en contra.

Recuadro 10: Uso de datos a nivel de consumidor para medir la protección del consumidor financiero desde la perspectiva del consumidor: el caso de Kenia

En los países donde se dispone de datos detallados de la encuesta de inclusión financiera del lado de la demanda, es posible calcular un índice de resultados de protección del consumidor que comprenda completamente la perspectiva del consumidor y mida directamente cómo los consumidores experimentan los resultados de la protección del consumidor financiero.

Por ejemplo, Kenia es conocida en el mundo por su éxito en promoción de inclusión financiera, en gran parte gracias al éxito del dinero móvil. A partir de 2021, el 83,7 % de la población keniana tiene acceso a servicios financieros formales (FSD Kenya, 2021). Sin embargo, era necesario tener una comprensión más profunda de cómo el uso de servicios financieros ofrece valor a los consumidores, incluso a través de resultados justos para el consumidor. Por lo tanto, Financial Sector Deepening Kenya, en colaboración con el Banco Central de Kenia, encargó el desarrollo de un índice agregado de resultados financieros de protección del consumidor basado en los indicadores disponibles de la encuesta de inclusión financiera representativa a nivel nacional de FinAccess. Este índice permite monitorear a lo largo del tiempo la eficacia general de la protección del consumidor financiero en todo el sector financiero desde el punto de vista del consumidor (FSDK y Cenfri, 2022).

Un ejercicio como este solo es útil si cae en terreno fértil. El Banco Central de Kenia asume un papel de liderazgo proactivo en la inclusión financiera. Existe una importante colaboración entre el Banco Central de Kenia, otras autoridades reguladoras, como la Autoridad Reguladora de Seguros, la Autoridad de Defensa de la Competencia de Kenia, que tiene el mandato general de protección del consumidor, y los proveedores de servicios financieros. El Índice de Resultados de Protección al Consumidor Financiero aporta la perspectiva y la voz del consumidor a este diálogo.

AGRADECIMIENTOS

El informe del índice 'Finanzas digitales: la experiencia del consumidor en 2022' se desarrolló a través de un esfuerzo colaborativo liderado por Consumers International con apoyo del Centro para Regulación e Inclusión Financiera (CENFRI). Estamos enormemente agradecidos a quienes han apoyado este informe.

Financiado del Programa

El Acelerador de Finanzas Digitales Justas está financiado por Bill y Melinda Gates con el apoyo del Grupo Consultivo para Ayudar a los Pobres (CGAP).

Socio Fundador

El CGAP proporcionó orientación, ideas y apoyo durante todo el desarrollo del informe. Sus conocimientos y experiencia han sido fundamentales para garantizar el éxito del informe.

Expresamos nuestro agradecimiento al equipo sobre políticas y regulación para ecosistemas digitales inclusivos del Fondo de las Naciones Unidas para el Desarrollo de la Capitalización (FNUDC), a la Asociación GSM (GSMA) y a la Autoridad de Conducta del Sector Financiero de Sudáfrica por sus aportes y apoyo. Sus contribuciones garantizaron la precisión, la pertinencia y dieron forma al informe.

Nuestro agradecimiento a los miembros de Consumers International: Yogyakarta Consumers Institute (Indonesia), Consumer VOICE (India) y Consumer Council of Fiji que contribuyeron con su tiempo y experiencia a los estudios de caso en este estudio.

Un agradecimiento especial a los miembros de Consumers International que participaron en la encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas y a los miembros de la red Acelerador de Finanzas Digitales Justas que proporcionaron información durante el año:

Miembros de la Red del Aceleradores de Finanzas Digitales de Consumers International

ADECOR - Angola

Associação Brasileira de Defesa do Consumidor (PROTESTE), Brazil

Association pour la Défense des Droits des Consommateurs (ADC), Chad

Benin Health and Consumers' Survival (BSSC), Benin

CDC - Centro para la Defensa del Consumidor, El Salvador

Consumer Association of Mauritius (ACIM - Association des Consommateurs de l'Île Maurice), Mauritius

Consumer Awareness Organisation (CAO), Nigeria

Consumer Council of Fiji (CCF), Fiji

Consumer Council of Zimbabwe (CCZ), Zimbabwe

Consumer Defence Association (ADECO - Associação para Defesa do Consumidor), Cape Verde

Consumer Education and Research Society (CERC), India

Consumer Education Trust (CONSENT), Uganda

Consumer Eye Nepal

Consumer Protection Association of Mercosur (PROCONSUMER - Asociación de Protección de los Consumidores del Mercosur), Argentina

Consumer Unity and Trust Society (CUTS), India
Consumer VOICE, India
Consumers Association of Bangladesh (CAB), Bangladesh
Consumers Association of Penang (CAP), Malaysia
Consumers Forum, India
Consumers Korea (Sobija Siminmoin), South Korea
Consumers Lebanon (Jamyat Almoustahlk-Loubnan), Lebanon
East Timor Consumers Protection Association
Foundation for Consumers (FFC), Thailand
Fundación (AMBIO-ALERTA), Costa Rica
Independent Consumers Union (ICU - Azad YstehlakvylarBirliyi), Azerbaijan
Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), Brazil
International Confederation of Consumer Societies (Konfop), Russian Federation
Kenya Consumers Organisation (KCO)
Laban Konsyumer, Philippines
Mumbai Grahak Panchayat (MGP) - Bombay Consumer Forum, India
Myanmar Consumers Union, Myanmar
National Association of Consumers (ANNA), Armenia
National Federation of Consumer Associations Morocco (Federation Nationale Des Associations Du Consommateur Maroco), Morocco
National Federation of Consumer Associations of Ivory Coast (FAC-Côte d'Ivoire - Fédération des Associations de Consommateurs de Côte d'Ivoire), Cote d'Ivoire
National Union for Consumer Protection (UNPC), Algeria
Rwanda Consumer's Rights Protection Organization (ADECOR), Rwanda
St. Lucia National Consumers Association
Sudanese Consumers Protection Society(SCPS), Sudan
Tec-Check,Organización de Consumidores en Línea, Mexico
The Swedish Consumers Association (SverigesKonsumenter), Sweden
Tribuna (Tribuna Ecuatoriana de Consumidores y Usuarios) (Tribuneof Consumers and UsersofEcuador), Ecuador
Vía Orgánica, Asociación Civil, Mexico
Vietnam Standards and Consumers Association (VINASTAS - HoiTieuchuan va Bao ve NguoitieudungVietNam), Vietnam
Voluntary Consumers Training and Awareness Society (VOCTA), Bangladesh
Yemen Association for Consumer Protection (YACP), Yemen
Yogyakarta ConsumerInstitute (LembagaKonsumen Yogyakarta), Indonesia
Youth Education Network (YEN), Kenya

Panel Asesor del Acelerador de Finanzas Digitales Justas 2022

Agradecemos a las siguientes personas del Panel Asesor del Acelerador de Finanzas Digitales Justas 2022 por su orientación sobre la dirección estratégica a largo plazo del Acelerador, y voces destacadas para la defensa del consumidor y la protección de todos los consumidores, garantizando que la defensa del consumidor permanezca a la vanguardia del liderazgo de pensamiento:

Panel Asesor del Acelerador 2022

Anna Wallace, Oficial en Jefe del Programa, Protección del Consumidor y Regulación Tecnológica, Fundación Bill y Melinda Gates

Ashley Onyango, Jefa de Inclusión Financiera y AgriTech, Mobile for Development, GSMA

Deon Woods Bell, Asesora Senior, Política Global, Servicios Financieros para los Pobres, Fundación Bill y Melinda Gates

Eric Duflos, Líder de Protección al Consumidor, Especialista Senior del Sector Financiero, CGAP

Juan Carlos Izaguirre, Especialista Senior del Sector Financiero, CGAP

Maria Lúcia Leitão, Jefa del Departamento de Supervisión de la Conducta Bancaria, Banco Central de Portugal (Banco de Portugal)

Myra Valenzuela, Especialista Senior del Sector Financiero, CGAP

Njuguna Ndung'u, Secretario del Gabinete, Tesorería Nacional y Planificación Económica.

Rosemary ShumirayiChikarakara Mpofu, Directora Ejecutiva, Consejo de Consumidores de Zimbabwe

Tamara Cook, CEO, Financial Sector Deepening Kenya

Tidhar Wald, Director Gerente Adjunto, Better Than Cash Alliance

Youkyung Huh, Directora de Política Regulatoria Digital y Financiera, Consumers Korea

Partes interesadas del Acelerador de Finanzas Digitales Justas 2022

Se debe agradecer mucho a las partes interesadas del Acelerador de Finanzas Digitales Justas a continuación, que proporcionaron su experiencia, aprendizajes, ideas, conexiones, tiempo y plataformas para el diálogo entre múltiples partes interesadas; y colaboraron con el Acelerador para impulsar su visión de un mercado financiero digital justo, seguro y sostenible a lo largo de 2022:

Partes interesadas 2022

Center for Financial Inclusion - Accion

Centre for Financial Regulation and Inclusion (CENFRI)

Consultative Group to Assist the Poor (CGAP)

Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)

Fair Finance Initiative

Financial Consumer Protection Organisation (FinCoNet)

Financial Sector Conduct Authority of South Africa - Kershia Singh -Head of the Policy Support department

Financial Sector Deepening -Kenya

Global Alliance for Legal Aid (GALA)

National Bank of Rwanda - Frank Kajunju-Manager, Financial Sector Conduct and Consumer Protection

Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD)

The GSM Association (GSMA)

The Superintendence of Industry and Commerce (SIC) of Colombia

United Nations Capital Development Fund (UNCDF)

Por último, una nota de agradecimiento al personal general de Consumers International, cuyas contribuciones a esta labor han sido inmensamente valiosas. Gracias a Grace Ramsay y Charlotte Broyd, cuya minuciosa planificación y gestión de las comunicaciones y la mensajería aseguraron un lanzamiento sin problemas. Gracias a Hollie Hamblett por su orientación y apoyo técnico. Finalmente, una profunda gratitud al equipo central de FDFA por su arduo trabajo y perseverancia durante todo el proyecto. Gracias a Assad Umar, PhD por liderar el proyecto y por proporcionar liderazgo de pensamiento, Sheila Senfuma por proporcionar liderazgo estratégico, y a Bob Oganga, por proporcionar apoyo general al proyecto.

APÉNDICE A: Listas de indicadores y variables de datos

Las tablas que figuran a continuación incluyen la lista completa de indicadores por elemento del marco conceptual, explican la justificación de la selección de estos indicadores particulares y señalan las variables de datos y las fuentes disponibles para calcular ese indicador. Las variables que se investigaron pero que se eliminaron de los cálculos de índice eventuales debido a limitaciones de datos se indican en gris. Los indicadores para los que no se pudieron encontrar fuentes de datos entre países se indican en verde como indicadores aspiracionales, para ser explorados más a fondo en años futuros de la encuesta del Acelerador. Nota: En estas tablas, el acrónimo DFS se utiliza para referirse a “servicios financieros digitales”, LMIC se utiliza para referirse a países de ingresos bajos y medios y FDFA para referirse al Acelerador de Finanzas Digitales Justas.

Elemento 1: Riesgos

Indicadores	Razonamiento	Variable	Fuente
Fraude	La prevalencia de una serie de riesgos puede socavar fundamentalmente la seguridad percibida y real del uso de DFS.	Principales desafíos a los que se enfrentan los consumidores de DFS: Seguridad	Encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas (FDFA) de Consumers International
		Principales desafíos que enfrentan los proveedores de servicios financieros para avanzar en productos centrados en el consumidor: Fraude/robo y estafas	
		Principales desafíos que enfrentan los proveedores de servicios financieros para avanzar en productos centrados en el consumidor: Percepción de falta de transparencia debido a un marketing agresivo, pero no regulado	
Uso indebido de datos		Prevalencia del fraude entre los temas más frecuentes de los que se quejaron	Encuesta sobre inclusión y PC del Banco Mundial
		Principales retos a los que se enfrentan los consumidores de DFS: protección de datos y privacidad	Encuesta de línea de base del Acelerador de Finanzas Digitales Justas (FDFA) de Consumers International
Mecanismos de reparación inadecuados		Principales desafíos que enfrentan los reguladores para avanzar en la regulación centrada en el consumidor: riesgo de captura de datos confidenciales por parte de los proveedores y ética asociada	
		Principales desafíos que enfrentan los proveedores de servicios financieros para avanzar en productos centrados en el consumidor: Violaciones de datos	
		Principales desafíos a los que se enfrentan los proveedores de servicios financieros para promover productos centrados en el consumidor: Precios injustos/excesivos	
		Principales desafíos a los que se enfrentan los proveedores de servicios financieros para avanzar en productos centrados en el consumidor: Productos no adaptados a las necesidades de los clientes	
		Principales desafíos a los que se enfrentan los proveedores de servicios financieros para promover productos centrados en el consumidor: Falta de aportes directos desde la perspectiva del consumidor	
	Principales desafíos a los que se enfrentan los consumidores de DFS: Comercio electrónico (igualdad de protección en línea y fuera de línea)		
	Traslapa con el Pilar 8 - experiencia vivida, donde se incluye debido a que es una medida clave de si la protección del consumidor financiero está desempeñando un papel activo en la vida financiera de los consumidores.		
	Principales desafíos que enfrentan los reguladores para avanzar en la regulación centrada en el consumidor: Corrupción		
Principales desafíos a los que se enfrentan los reguladores para avanzar en la regulación centrada en el consumidor: capacidad inadecuada para identificar los riesgos existentes y nuevos			

Riesgos relacionados con instituciones y agentes (riesgo transversal)	Principales desafíos que enfrentan los proveedores de servicios financieros para promover productos centrados en el consumidor: Tasas de resolución de casos desproporcionadamente más bajas cuando las mujeres usan mecanismos de reparación de DFS	
	Principales desafíos a los que se enfrentan los proveedores de servicios financieros para promover productos centrados en el consumidor: Los algoritmos que evalúan la solvencia pueden estar sesgados	
Tiempo de inactividad de la red (riesgo transversal)	Indicador aspiracional: % de transacciones fallidas debido al tiempo de inactividad de la red o fallas técnicas, que socavan la capacidad de los consumidores para acceder a fondos	

Elemento 2: Capacidad del consumidor

Indicadores	Razonamiento	Variable	Fuente
Resultados de educación digital y financiera	Los potenciales usuarios potenciales de servicios financieros formales de bajos ingresos a menudo carecen de conocimiento de los servicios financieros, lo que incluye tener las habilidades necesarias para comprenderlos y utilizarlos de manera responsable. Una falta de información o conocimiento sobre un servicio o producto financiero puede tener un impacto adverso sobre la adopción o el uso de ese servicio por un cliente potencial.	Principales desafíos que enfrentan los consumidores de DFS: Educación	Encuesta de línea de base del FDFA
		Puede usar una cuenta en un banco o institución financiera sin ayuda si se abre (% sin cuenta, edad mayor de 15)	Findex
		Razón para no usar su cuenta inactiva: no sentirse cómodos usando la cuenta por sí mismos (% de edad mayor de 15)	
Presencia de programas de educación digital y financiera	Proporciona una visión general de si las organizaciones de CP o el regulador de FS tienen programas dirigidos a la educación financiera e instrucción digital de los consumidores	Arreglos institucionales para dirigir y/o coordinar la educación financiera	Encuesta sobre inclusión y PC del Banco Mundial
		Estructura de coordinación para promover y coordinar la educación financiera	
		El gobierno requiere explícitamente la provisión de educación financiera	
		Educación financiera – Programas G2P	
		Educación financiera – Currículo de escuelas públicas	
		Página web mantenida por el gobierno para mejorar la capacidad financiera pública	
		Evalúa si los reguladores y los proveedores de servicios financieros han implementado programas de educación financiera digital	PC de AFI para DFS: Encuesta del panorama de políticas

Elemento 3: Situación del marco de protección del consumidor financiero

Indicadores	Razonamiento	Variable	Fuente
Ley de protección al consumidor específica de DFS	Dada la naturaleza rápidamente cambiante e innovadora del sector financiero actual, se necesita una legislación específica de protección del consumidor para garantizar que los consumidores estén bien protegidos.	Presente el marco jurídico de protección del consumidor financiero	Encuesta sobre inclusión y PC del Banco Mundial
		Analiza el número de países que tienen un marco de protección del consumidor para servicios financieros y DFS	PC de AFI para DFS: Encuesta del panorama de políticas

Mecanismo de recurso independiente y sistemas de denuncia arraigados	Garantizar que existan mecanismos de recurso independientes es un paso crucial para garantizar que se escuche la voz del consumidor. Los consumidores deben tener acceso a mecanismos de resolución de disputas internos (dentro de los proveedores) y externos (extrajudiciales) para obtener reparación, que deben ser eficaces, adecuados, de fácil acceso y profesionales.	La ley / regulación establece estándares para la resolución y manejo de quejas	Encuesta sobre inclusión y PC del Banco Mundial
		Normas de resolución de disputas internas (IDR)	
		Presencia de mecanismos de denuncia establecidos ante los reguladores y proveedores de DFS	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International
		Determina si el marco de PC del país tiene una disposición sobre el mecanismo de quejas y reparación de DFS	PC de AFI para DFS: Encuesta del panorama de políticas
		El indicador evalúa la provisión y existencia de mecanismos formales de resolución de disputas internos y externos	Indicadores de DFS de AFI
Requisitos de divulgación y transparencia	Se utiliza para determinar si existen normas para que las entidades cuenten con materiales y procedimientos adecuados destinados a proporcionar a los consumidores información adecuada sobre las características y riesgos clave de los servicios/productos financieros pertinentes.	Requisitos para proporcionar a los clientes tipos específicos de información de producto	Encuesta sobre inclusión y PC del Banco Mundial
		Requisitos para forma de divulgación de productos de depósito y crédito	
		Determina si el marco de PC del país tiene una disposición de divulgación y transparencia	PC de AFI para DFS: Encuesta del panorama de políticas
Mandato explícito de conducta de mercado para los proveedores de servicios financieros	Más amplio que la protección del consumidor; enfoque en diversos aspectos de la realización de negocios; y cubre tanto cuestiones de protección del consumidor como temas como los esquemas de remuneración, manipulación del mercado y competencia.	Determina el número de países cuya PC para supervisión de DFS es realizado por una Unidad de Conducta del Mercado dedicada	PC de AFI para DFS: Encuesta del panorama de políticas
Coordinación interreguladora en materia de protección de los consumidores financieros	La colaboración intergubernamental es esencial para garantizar un ecosistema de protección del consumidor sólido y fuerte.	Indicador aspiracional: Un valor numérico asignado al número de veces que los diversos reguladores financieros se han comprometido, junto con una medida que captura la calidad y profundidad del compromiso.	
Marco de ciberseguridad	En el mundo cada vez más digitalizado de hoy en día, la cantidad de datos accedidos, utilizados y compartidos a través de redes complejas continúa creciendo: las industrias y el gobierno deben agudizar su enfoque y garantizar que protegen la confianza de sus clientes, tanto consumidores como empresas.	Índice Mundial de Ciberseguridad de la UIT	UIT
Marco de protección de datos	Los DFS están recopilando y analizando cada vez más datos sobre los consumidores, dejándolos en riesgo de una violación de datos que puede infringir la privacidad de estos consumidores.	Leyes aprobadas que protegen la privacidad del consumidor en relación con las transacciones en línea (protección de datos personales)	Índice Internacional de Protección y Empoderamiento del Consumidor de Consumers International
		Existencia de un marco integral de privacidad y protección	PC de AFI para DFS: Encuesta del panorama de políticas
Fortaleza percibida del marco de protección del consumidor financiero	Dada la naturaleza innovadora y rápidamente cambiante del sector financiero actual, se necesita una legislación específica de protección del consumidor para garantizar que los consumidores estén bien protegidos.	Fortaleza percibida de la PC del marco regulatorio para DFS	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International
		Principales desafíos a los que se enfrentan los proveedores de servicios financieros para promover productos centrados en el consumidor: marco regulatorio no adaptado al sector financiero digital	
		Principales desafíos que enfrentan los proveedores de servicios financieros para avanzar en productos centrados en el consumidor: los DFS están regulados por las telecomunicaciones y los reguladores tradicionales del sector financiero	

		Principales desafíos que enfrentan los consumidores de DFS: Marco regulatorio deficiente	
Solidez de la supervisión y el cumplimiento	Para garantizar que la Agencia/ Unidad de Protección al Consumidor Financiero pueda incentivar suficientemente a los agentes del mercado a cumplir las normas pertinentes de protección del consumidor financiero, debe contar con el "palo" necesario.	Satisfacción con la legislación sobre solución de controversias y reparación	Índice Internacional de Protección y Empoderamiento del Consumidor de Consumers International
		Frecuencia de las acciones de cumplimiento de PC	
		Facultades de cumplimiento de la Agencia/ Unidad de Protección al Consumidor Financiero	Encuesta sobre inclusión y PC del Banco Mundial
		Principales desafíos a los que se enfrentan los proveedores de servicios financieros para promover productos centrados en el consumidor: Aplicación deficiente de la ley	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International
Criterios de sostenibilidad incorporados en el marco de protección del consumidor financiero	Indicadores aspiracionales: ¿Existen informes ESG o TCFD? ¿Tiene el país una política de finanzas verdes o sostenibles?		

Elemento 4: Nivel de centralidad del cliente en la protección del consumidor financiero

Indicadores	Razonamiento	Variable	Fuente
Prácticas justas de consumo promulgadas	La implementación de los marcos TCF garantiza un mercado eficiente y efectivo y, por lo tanto, ayuda a los consumidores a lograr un trato justo. Un TCF bien considerado e implementado tiene como objetivo garantizar: <ul style="list-style-type: none"> • consumidores capaces y seguros • Información sencilla y comprensible para los consumidores y utilizada por ellos • Empresas bien gestionadas y adecuadamente capitalizadas que traten a sus clientes de manera justa • Regulación proporcionada y basada en el riesgo. 	Disposiciones para restringir los empréstitos excesivos de particulares	Encuesta sobre inclusión y PC del Banco Mundial
		Disposiciones para prohibir/restringir las prácticas desleales	
		Disposiciones para prohibir/restringir términos o prácticas que limitan la movilidad del cliente	
		Normas mínimas para las prácticas de cobro de deudas	
		Variable aspiracional: Si los países han implementado los principios del TCF	

Elemento 5: Grado de participación entre los consumidores, sus defensores, los proveedores de servicios financieros y los reguladores

Indicadores	Razonamiento	Variable	Fuente
Grado de participación de los consumidores dentro de la economía en general	Garantizar que la regulación de la protección del consumidor sea adecuada para su propósito y que los productos estén diseñados para satisfacer las necesidades de los consumidores, necesita haber suficiente colaboración e interacciones entre reguladores, consumidores, industria y organismos de consumidores, tanto dentro del sector financiero, pero también, más ampliamente.	Principales desafíos a los que se enfrentan los proveedores de servicios financieros para promover productos centrados en el consumidor: Falta de información directa desde la perspectiva del consumidor al diseñar productos y servicios para los consumidores	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International
Alcance y calidad de la participación del consumidor dentro de los servicios financieros		Representación de los consumidores por agencias en la formulación de políticas	Índice Internacional de Protección y Empoderamiento del Consumidor de Consumers International

		La encuesta muestra el número de reguladores que exigen a los proveedores de DFS a los consumidores sus derechos, que incluyen el derecho a quejarse o los derechos a la privacidad de los datos	Protección al consumidor de AFI para servicios digitales financieros: Encuesta de panorama de políticas
		Compromiso con las partes interesadas de DFS	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International
		Satisfacción del compromiso con las partes interesadas en DFS	
		Número de mecanismos de formulación o examen de políticas centrados en el consumidor en los que participó el regulador	
		Número de interacciones en el último año con proveedores para discutir temas de servicios financieros digitales	
		Número de partes interesadas en DFS que demostraron apoyo a la protección y el empoderamiento del consumidor	
		Organización de mesas redondas de políticas o reuniones bilaterales sobre cuestiones de servicios financieros digitales con reguladores y/o proveedores	
		Principales desafíos que enfrentan los consumidores de DFS: Representación; falta de participación de la asociación de consumidores en el desarrollo de políticas	
		Oportunidad para que las organizaciones de consumidores presenten sus puntos de vista en los procesos de toma de decisiones	Índice Internacional de Protección y Empoderamiento del Consumidor de Consumers International
Conocimiento especializado del organismo de consumidores del mercado de servicios financieros digitales	Dada la naturaleza y complejidad rápidamente cambiantes asociadas con DFS, las agencias de consumidores deben tener suficiente conocimiento para mantenerse al tanto de estas tendencias.	Calificación de la comprensión de las cuestiones técnicas y políticas relacionadas con los servicios financieros digitales	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International
		Razón para no participar en campañas políticas en el espacio regulatorio de los servicios financieros digitales: falta de conocimiento	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International

Elemento 6: Estado de la infraestructura habilitante de DFS

Indicadores	Razonamiento	Variable	Fuente
Nivel de conectividad: alcance de la red	El acceso confiable a conectividad e infraestructura básica de telefonía móvil es un requisito previo básico para garantizar que los consumidores puedan acceder a DFS de manera inclusiva, independientemente de dónde se encuentren.	Porcentaje de población cubierta por redes 2G	Inteligencia de GSMA
		Porcentaje de población cubierta por redes 3G	
		Porcentaje de población cubierta por redes 4G	
Accesibilidad de sistemas de pago digitales	Prerrequisito previo para garantizar que los consumidores puedan acceder a DFS	Disponibilidad percibida de DFS	Encuesta de línea de base del FDFA
Huella del proveedor de servicios financieros	Los agentes desempeñan un papel integral para garantizar que los consumidores puedan navegar y acceder a DFS ayudando en el proceso de registro de SIM, pero también para garantizar que los servicios CICO estén disponibles. Más allá del dinero móvil, la infraestructura bancaria como POS y cajeros automáticos son indicadores importantes del alcance de la infraestructura habilitadora de DFS.	Puntos de venta de agentes de dinero móvil: activos por cada 100,000 adultos	Encuesta de acceso financiero del FMI
		Puntos de venta de agentes de dinero móvil: activos por 1,000 km ²	
		Número de cajeros automáticos por cada 100.000 adultos	
		Número de cajeros automáticos por 1,000 km ²	

		Número de sucursales de bancos comerciales por cada 100,000 adultos	Findex
		Número de sucursales de bancos comerciales por 1,000 km ²	
		Problemas frecuentes de los que se queja: Agentes	
		Razón para no tener una cuenta de dinero móvil: los agentes de dinero móvil están demasiado lejos (% edad mayor de 15)	
Penetración de telefonía móvil	Al igual que la conectividad, tener acceso a un dispositivo móvil es un requisito previo básico para garantizar la inclusión financiera.	Cubre la propiedad móvil como % de la población	Inteligencia de GSMA
Asequibilidad de datos	Garantizar que los consumidores puedan acceder de manera inclusiva a los servicios financieros a través de su dispositivo móvil, los costos de datos deben ser asequibles.	Costo de 100 MB de datos (% del PIB mensual per cápita)	Tarifica
		Costo de 500 MB de datos (% del PIB mensual per cápita)	
		Costo de 1 GB de datos (% del PIB mensual per cápita)	
		Costo de 5 GB de datos (% del PIB mensual per cápita)	
		Costo del dispositivo habilitado para Internet más barato (% del PIB mensual per cápita)	
Conectividad de red: confiabilidad	Además de garantizar que los consumidores puedan acceder a Internet, la conexión de red debe ser de calidad suficiente para garantizar que las transacciones no fallen (lo que puede socavar la confianza de los consumidores).	Principales desafíos que enfrentan los consumidores de DFS: Acceso a DFS	Encuesta de línea de base del FDFA
		Velocidades medias de descarga de banda ancha móvil	Inteligencia de la prueba de velocidad Ookla
		Velocidades medias de carga de banda ancha móvil	
		Latencias medias de banda ancha móvil	

Elemento 7: Inclusividad de DFS

Indicadores	Razonamiento	Variable	Fuente
Inclusividad de los DFS para grupos vulnerables	Esta medida tiene por objeto captar si hay DFS accesible a todos los grupos de población, sin los cuales los beneficios sólo pueden llegar a unos pocos privilegiado.	Percepción de la prevalencia de una brecha en el acceso y el uso de DFS para los consumidores desfavorecidos	Encuesta de línea de base del FDFA
		Principales desafíos a los que se enfrentan los consumidores de DFS: inclusión y protección de los consumidores desfavorecidos	
		Percepción del impacto de la brecha urbano/rural en el acceso y uso de DFS	
		Brecha rural vs urbana en acceso a cuentas	Findex
		Brecha educativa en el acceso a cuentas	
		Brecha de ingresos en el acceso a cuentas	
		Percepción de la prevalencia de la brecha de género en el acceso y uso de DFS	Encuesta de línea de base del FDFA
		Brecha de género en el acceso a cuentas	Findex
Indicador aspiracional: Necesidad de datos desglosados a nivel de país en una muestra suficientemente grande de países sobre estos grupos marginados clave - no solo relacionados con el acceso y el uso de DFS, sino también con la calidad del uso. Qué tan bien se adaptan los productos a las necesidades de varios grupos vulnerables (incluidos refugiados, ancianos, personas sin hogar y desempleados) y el grado en que el uso es impactante, mejorando en última instancia los medios de vida.			

Elemento 8: Experiencia vivida con DFS

Indicadores	Razonamiento	Variable	Fuente
Uso de DFS	Si bien el acceso a cuentas puede ser generalizado, no implica que estas cuentas se estén utilizando activamente para impulsar los beneficios de la inclusión financiera para los consumidores.	Depositó dinero en una cuenta de una institución financiera dos o más veces al mes (% edad mayor de 15)	Findex
		Almacenar dinero usando una institución financiera (% edad mayor de 15)	
		Usar una cuenta de dinero móvil dos o más veces al mes (% edad mayor de 15)	
Grado de involucramiento con canales digitales	La medida en que los consumidores participan y acceden a los servicios financieros a través de los canales digitales proporciona una visión general de la medida en que los consumidores están equipados para navegar por la era digital.	Penetración de las redes sociales móviles	Datareportal
		Usó un teléfono móvil o Internet para comprar algo en línea (% edad mayor de 15)	Findex
		Usó un teléfono móvil o Internet para verificar el saldo de una cuenta (% edad mayor de 15)	
		Usó un teléfono móvil o Internet para pagar facturas (% edad mayor de 15)	
		Realizó o recibió un pago digital (% edad mayor de 15)	
Frustraciones y percepciones comunes de los usuarios	Una medida clave para garantizar que los consumidores sean escuchados y se conozca el motivo de su agravio	¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan los consumidores de servicios financieros digitales en su país?	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International
		Pregunta a los miembros de Consumers International cuáles son los desafíos más importantes que enfrentan los consumidores en FS en sus respectivos países.	Consumers International y CGAP El papel de las organizaciones de consumidores para apoyar a los consumidores de servicios financieros en LMIC
		Señala de los temas más comunes de las quejas de los consumidores	Encuesta global sobre inclusión financiera y protección al consumidor del Bando Mundial
Nivel de confianza reportado en los proveedores de servicios financieros	Un resultado directo sobre la medida en que la protección del consumidor financiero es efectiva	Razón para no usar su cuenta inactiva: no confía en bancos o instituciones financieras (% edad mayor de 15)	Findex
		Sin cuenta por falta de confianza en las instituciones financieras (% edad mayor de 15)	
Eficacia del recurso del consumidor	Esencial para que un marco de protección efectivo del consumidor financiero sea un mecanismo de recurso accesible y eficiente que permita a los consumidores conocer y hacer valer sus derechos a que sus reclamos sean atendidos y resueltos de manera transparente y justa dentro de un plazo razonable.	La encuesta pide a los miembros de AFI que clasifiquen sus cinco principales preocupaciones. El fraude y la violación de la privacidad se incluyeron entre los cinco primeros	AFI CP para DFS: Encuesta sobre el panorama de políticas
		Principales desafíos a los que se enfrentan los consumidores de DFS: Disponibilidad de una resolución y reparación eficaz de disputas de consumidores	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International
		Principales desafíos a los que se enfrentan los proveedores de servicios financieros para promover productos centrados en el consumidor: falta de mecanismos de recurso y compensación o ineficaces	
		Principales desafíos a los que se enfrentan los proveedores de servicios financieros para promover productos centrados en el consumidor: mecanismos inadecuados para la retroalimentación de los consumidores	
Estadísticas reportadas sobre quejas de los consumidores		Indicador aspiracional	

Element 9: Extent of positive consumer protection outcomes

Indicadores	Razonamiento	Variable	Fuente
Indicador de resultados TCF	Indicador aspiracional		
Salud y bienestar financiero	La medida en que los consumidores se encuentran en una posición financiera sólida está directamente relacionada con la eficacia de la PC financiero.	Preocupado por no poder pagar los costos médicos en caso de una enfermedad grave o accidente: muy preocupado (% edad mayor de 15)	Findex
		Preocupado por no tener suficiente dinero para gastos mensuales o facturas: muy preocupado (% edad mayor de 15)	
		Preocupado por no tener suficiente dinero para la vejez: muy preocupado (% edad mayor de 15)	
		Preocupado por no poder pagar las tasas escolares o las tasas de educación: muy preocupado (% edad mayor de 15)	
		Experimenta o continúa experimentando graves dificultades financieras debido a la interrupción causada por COVID-19: muy preocupado (% edad mayor de 15)	
DFS apoyando la sostenibilidad	El cambio climático presenta un riesgo cada vez mayor para los consumidores. La medida en que los consumidores pueden acceder a productos financieros que los protejan frente a las crisis climáticas es un indicador clave de si los consumidores son suficientemente resilientes.	Principales desafíos que enfrentan los consumidores de DFS: Sostenibilidad - promoción de patrones de consumo sostenibles, es decir, prácticas ambientales, sociales y de gobernanza en la banca	Encuesta de línea de base del FDFA de Consumers International
		Variable aspiracional: datos a nivel de consumidor que capturan la capacidad de los consumidores para acceder y aprovechar las soluciones de DFS, que proporcionan resiliencia frente a las crisis inducidas por el clima, por ejemplo, la proporción de adultos cubiertos por el seguro de riesgo de desastres, los países con cobertura macro de desastres o la omnipresencia de ofertas de servicios financieros minoristas "verdes".	

APÉNDICE B: Información general sobre fuentes adicionales de datos examinadas

Fuente sugerida	¿Inclusión?
Informe Global sobre Identidad y Fraude 2021 de Experian	Si bien los datos de la encuesta son matizados y ricos en desafíos relacionados con fraude, solamente se incluyeron ocho países: todas economías desarrolladas
Protección del Consumidor de AFI para DFS: Encuesta del panorama de políticas	<p>Esta encuesta cubre varias variables relevantes. Por ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo el elemento de capacidad del consumidor, la encuesta evalúa si los reguladores y proveedores de servicios financieros han implementado programas de educación financiera digital • Mandato explícito sobre la conducta de mercado según sea relevante para el pilar de estado del marco de protección de los consumidores financieros <p>Sin embargo, los datos subyacentes a nivel de país necesarios para incluir esta fuente de datos en el índice no están disponibles. Se explorará la asociación con AFI para futuras repeticiones del índice. Cuando es relevante, los resultados de la publicación de la encuesta AFI se señalan en la discusión de los resultados.</p>
Debt-policy.org	Podría llegar a ser un recurso valioso en el futuro. Limitado a Burundi, Kenia, Tanzania, India, Indonesia y Uganda
Guía de finanzas justas	Señalada en el diseño del indicador aspiracional para sostenibilidad
Publicación de CGAP (2022) sobre riesgos de DFS	Tipología de riesgo de los DFS usada para clasificar los riesgos de consumo de DFS, pero el documento no contiene datos globales a nivel de país sobre <i>incidencia del riesgo</i>
Documento de estrategia de la GSMA para la economía circular: dispositivos móviles	Influyó en los indicadores aspiracionales sugeridos para la sostenibilidad. Los datos actuales sobre tasas estimadas de reciclaje móvil se limitan a 12 economías desarrolladas.
Dvara Research	Si bien son ricas en resultados de protección del consumidor del lado de la demanda, las encuestas solo están disponibles para un puñado de países.
Publicaciones de FSD	
Mejorando la innovación financiera y el acceso	

Protección del consumidor en las encuestas de finanzas digitales (IPA)	Datos detallados de encuestas a profundidad, que incluyen información sobre intentos de estafa experimentados por los consumidores; sin embargo, solo están disponibles para unos pocos países. Las preguntas de la encuesta están incluidas en el diseño del índice.
Centro Cambridge para Finanzas Alternativas	Si bien el CCAF realiza muchas encuestas dirigidas a los reguladores del sector financiero, ninguna de ellas es específica para la protección del consumidor (financiero). La serie "Regulación Fintech" captura el grado en que la protección del consumidor y la protección del consumidor financiero están integradas, pero esto no es de acceso público.
Alianza Global para Asistencia Legal (GALA)	Datos limitados a nivel de país que se pueden aprovechar para el índice.
Diarios de Usuarios Globales de BFA	Fuente de información matizada a nivel del consumidor sobre cómo las personas se involucran con los servicios financieros. Proporciona una comprensión detallada del comportamiento financiero y las necesidades de los hogares de bajos ingresos. Una influencia clave en muchos de los indicadores aspiracionales y cómo pensar más allá de las encuestas cuantitativas a nivel de consumidor.
AFI CP para DFS: Estudio del panorama de políticas	Indicadores de esta fuente incluidos en todas partes - datos que desafortunadamente no están disponibles públicamente, sugerencia para que Consumers International involucre a AFI más formalmente para otorgar acceso a los datos en años futuros, o para realizar una encuesta similar con los miembros.
AFI: Medición de las finanzas verdes inclusivas	Una fuente clave que contribuyó a la inclusión de indicadores relacionados con sostenibilidad y el área de políticas en evolución que busca mitigar los impactos del cambio climático y la degradación ambiental y construir resiliencia a través de la inclusión financiera. Sin embargo, no se incluyen datos globales a nivel de país.

BIBLIOGRAFÍA

- AFI, 2018. *La experiencia del Banco de la Reserva de Fiji con la inclusión financiera y el cambio climático*, Kuala Lumpur: AFI.
- AFI, 2019. *Indicadores de servicios financieros digitales*, Kuala Lumpur: AFI.
- AFI, 2021. *Protección del consumidor para los servicios financieros digitales: una encuesta sobre el panorama político*, Kuala Lumpur: AFI.
- AFI, 2022. *Medición de las finanzas verdes inclusivas*, Kuala Lumpur: AFI.
- Andrianaivo, M. & Kpodar, K., 2011. ICT, Inclusión financiera y crecimiento: evidencia de los países africanos. *Documento del FMI*.
- Armstrong, M., 2022. *Este gráfico muestra el crecimiento de la economía de la India*. [En línea]
Disponible en: <https://www.weforum.org/agenda/2022/09/india-uk-fifth-largest-economy-world>
[visitado noviembre 28, 2022].
- Secretaría del Gabinete de la República de Indonesia, 2017. *La ONU verifica los nombres de 16,056 islas indonesias*. [En línea]
Disponible en: <https://setkab.go.id/en/un-verifies-names-of-16056-indonesian-islands/>
[Visitado noviembre 28, 2022].
- Secretaría del Gabinete de la República de Indonesia, 2022. *OJK Issues New Regulation on Consumer Protection*. [En línea]
Disponible en: <https://setkab.go.id/en/ojk-issues-new-regulation-on-consumer-protection/#:~:text=%E2%80%9CIt%20is%20our%20hope%20that,community's%20interest%2C%E2%80%9D%20Tirta%20added.>
[Visitado noviembre 28, 2022].
- CGAP, 2022. *La evolución de la naturaleza y la escala de los riesgos del consumidor de DFS: una revisión de la evidencia*, s.l.: CGAP.
- Chadha, S., Kipkemboi, K. & Muthiora, B., 2021. *The Mobile Money Regulatory Index 2021*, London: GSMA.
- Chalwe-Mulenga, M., Duflos, E. & Coetzee, G., 2022. *La evolución de la naturaleza y la escala de los riesgos del consumidor de DFS: una revisión de la evidencia*, Washington DC: Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres (CGAP).
- Consumers International, 2022. *Encuesta del Acelerados de Finanzas Digitales Justas*, Inglaterra y Gales: Consumers International.
- Consumers International and CGAP, 2021. *El papel de las organizaciones de consumidores para apoyar a los consumidores de servicios financieros en los países de ingresos bajos y medios*, s.l.: Consumers International.
- Consumers International, 2022. *Construyendo Finanzas Digitales Justas*. [En línea]
Disponible en: https://www.consumersinternational.org/media/419259/final_vision-for-fair-digital-finance.pdf
[Visitado noviembre 21, 2022].
- Consumers International, 2022. *El Índice Global de Protección y Empoderamiento del Consumidor 2022*, Inglaterra y Gales: Consumers International.
- Datareportal, n.d. *Datareportal*. [En línea]
Disponible en: <https://datareportal.com/>
[Visitado diciembre 02, 2022].
- Delaporte, A. & Bahia, K., 2021. *El estado de la conectividad a Internet móvil 2021*, London: GSMA.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. & Ansar, S., 2021. *Base de datos global de Findex*, Washington, DC: Banco Mundial.
- Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D. & Saniya, A., 2022. *Base de datos global de Findex 2021*, Washington, DC: Banco Mundial.
- Departamento de Servicios Financieros, n.d. *Esquemas*. [En línea]
Disponible en: <https://financialservices.gov.in/financial-inclusion-schemes#:~:text=The%20Government%20initiated%20the%20National,unsecured%2C%20funding%20the%20unfunded%20and>
[Visitado noviembre 28, 2022].
- FCA, 2015. *Trato justo a los clientes*. [En línea]
Disponible en: <https://www.fca.org.uk/firms/fair-treatment-customers>
[Visitado diciembre 02, 2022].

FSD Kenya, 2021. *2021 Encuesta de hogares FinAccess*, Nairobi: FSDK.

IMF, 2022. *Encuesta de acceso financiero: tendencias y desarrollos 2022*, Washington, DC: IMF.

ITU, 2021. *Índice Global de Ciberseguridad 2020*, Ginebra: UIT.

Nasoetion & Atyanto, 2022. PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES Y DEL PÚBLICO EN EL SECTOR DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS. [En línea]

Disponible en: <https://nacounsels.com/client-alert-financial-system/#:~:text=With%20the%20development%20of%20financial,data%2C%20as%20well%20as%20effective>

[Visitado noviembre 28, 2022].

Tesorería Nacional, 2011. *Un sector financiero más seguro para servir mejor a Sudáfrica*, Pretoria: Tesorería Nacional.

OECD, 2016. *Protección del consumidor en el comercio electrónico*, París: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

Ozili, P., 2017. Impacto de Finanzas Digitales sobre Inclusión y Estabilidad Financiera. *Borsa Istanbul Review*.

Banco de Reserva de la India, 2021. *Comunicado de prensa: El Banco de la Reserva de la India presenta el Índice de Inclusión Financiera*. [En línea]

Disponible en: https://www.rbi.org.in/Scripts/BS_PressReleaseDisplay.aspx?prid=52068

[Visitado noviembre 28, 2022].

Speedtest Intelligence, 2022. *Índice Global Speedtest*. [En línea]

Disponible en: <https://www.speedtest.net/global-index#mobile>

[Visitado diciembre 02, 2022].

Standard Chartered, 2016. *Declaración de Gobernanza Corporativa*. [En línea]

Disponible en: https://www.google.com/search?q=Standard+Chartered+Bank+%22Treating+customers+fairly%22&rlz=1C1CHBF_enZA1012ZA1012&ei=-KJY_-C9aX8gLD-grwCg&ved=0ahUKewi_6NXd69r7AhXWi1wKHUO9Cq4Q4dUDCA8&uact=5&oq=Standard+Chartered+Bank+%22Treating+customers+fairly%22&gs_

[Visitado diciembre 02, 2022].

Standard Chartered, n.d. *Nuestras ubicaciones*. [En línea]

Disponible en: <https://www.sc.com/en/our-locations/>

[Visitado diciembre 02, 2022].

Standard Chartered, n.d. *Carta de trato justo a los clientes*. [En línea]

Disponible en: <https://www.sc.com/my/about-us/treat-customers-fairly-charter/>

[Visitado diciembre 02, 2022].

Tarifica, n.d. *Tarifica*. [En línea]

Disponible en: <https://tarifica.com/>

[Visitado diciembre 02, 2022].

Banco Mundial Bank, 2017. *Informe de la Encuesta de Inclusión Financiera y Protección al Consumidor*, Washington, DC: Banco Mundial.

Banco Mundial, 2020. *Servicios Financieros Digitales*, Washington DC: Grupo del Banco Mundial.

Banco Mundial, 2021. *Perfil de riesgo climático del país: Fiji*. [En línea]

Disponible en: https://climateknowledgeportal.worldbank.org/sites/default/files/country-profiles/15854-WB_Fiji%20Country%20Profile-WEB.pdf

[Visitado noviembre 28, 2022].

Banco Mundial, 2021. *El Banco Mundial en India*. [En línea]

Disponible en: <https://www.worldbank.org/en/country/india/overview>

[Visitado noviembre 28, 2022].

Banco Mundial, 2022. *Inclusión financiera y protección del consumidor*. [En línea]

Disponible en: <https://responsiblefinance.worldbank.org/en/responsible-finance/financial-consumer-protection>

Banco Mundial, 2022. *El Banco Mundial en Indonesia*. [En línea]

Disponible en: <https://www.worldbank.org/en/country/indonesia/overview>

[Visitado noviembre 28, 2022].



**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

AUNANDO ESFUERZOS
PARA EL CAMBIO

Consumers International reúne a más de 200 organizaciones miembros en más de 100 países con el fin de empoderar y defender los derechos de los consumidores en todo el mundo. Somos la voz de los consumidores en los foros normativos internacionales y en el mercado global con el propósito de garantizarles un trato seguro, justo y honesto.

Consumers International es una organización de beneficencia (No.1122155) y una entidad sin fines de lucro limitada por garantía (No. 04337865) registrada en Inglaterra y Gales.

consumersinternational.org

 [@consumers_int](https://twitter.com/consumers_int)

 [/consumersinternational](https://www.facebook.com/consumersinternational)