

**INFORME III CONSUMER  
PROTECTION DAY**

**– FRANKFURT (3 junio) –**

→ Palabras de bienvenida y explicación de la jornada: Steven Maijoor (Presidente de ESMA y del Comité Conjunto de Autoridades Supervisoras)

El Presidente de ESMA da la bienvenida al público asistente de toda Europa, conformado por representantes de la banca, los reguladores, los supervisores y los consumidores, al III Día Europeo de Protección al Consumidor organizado por las tres Autoridades Europeas de Supervisión: EBA, ESMA y EIOPA.

Manifiesta su especial interés por los temas que se iban a tratar durante el día. Todos ellos fundamentales para la protección de los consumidores de servicios financieros.

*Riesgos de conducta*

Muchos ejemplos pueden nombrarse para ilustrar que la conducta pobre de muchas empresas financieras puede tener un gran impacto adverso en los consumidores y su confianza. Un esfuerzo continuo debería realizarse para asegurar que los representantes de la industria orientan su actividad en el mejor interés de sus clientes.

La conducta de las empresas financieras es guiada por varias vías: conflictos de intereses, diferencias regulatorias entre sectores e incentivos por impuestos. La conducta de las diversas regulaciones aún muestra demasiadas diferencias entre la banca, los seguros y el sector de la inversión. Estas diferencias permiten un arbitraje regulatorio y podrían fácilmente llevar a la concentración del riesgo de conducta en el sector que tiene que ver con tener el nivel más bajo de protección al consumidor. A este respecto, Steven da la bienvenida a la Regulación de los PRIIPS que toma un enfoque intersectorial para mejorar la comparabilidad de productos financieros complejos, independientemente del sector donde el producto comience su ciclo vital.

Mirando hacia adelante, la Unión de Mercado de Capitales, será una de las fuerzas que conformen el futuro financiero de Europa y la clave a tener en cuenta cuando se considere que hay riesgos de conducta. La UMC busca establecer un mercado de capitales único en la UE, e incrementar los mercados de capitales basados en financiación. La UMC supone diversos desafíos para la evaluación y supervisión de la conducta de las instituciones financieras. Primero, los objetivos de la UMC también implican el impulso a la participación más activa de los consumidores minoristas en el mercado financiero. “Estoy por tanto muy contento de que la Comisión Europea haya hecho de la protección de los consumidores un principio clave en la construcción de la Unión de Mercados de Capitales”.

En segundo lugar, incrementar la financiación de los mercados de capitales en la UE también implicará un mercado más grande para supervisar. Esto

requerirá de ajustes en el nivel de intensidad de supervisión y en los recursos dedicados a ello.

Finalmente, un verdadero y singular mercado de capitales europeo es probable que intensifique la actividad transfronteriza de servicios financieros. Aunque la supervisión del riesgo de conducta sea una cuestión normalmente supranacional, en un mercado único, los esfuerzos supervisores transfronterizos y el entendimiento común de riesgo de conducta serán incluso más importantes.

Estos desafíos para la evaluación y supervisión de riesgo de conducta en la construcción de la UMC muestran que es necesaria la coordinación más intensa posible para evaluar los riesgos de conducta a través de la UE. Esta tarea está en manos de las ESAs, los supervisores nacionales y todos los participantes del mercado.

#### *La próxima década en banca, seguros& pensiones y valores*

La UMC también será un tema a tratar en este punto, pero quiero subrayar la cuestión de la demografía futura en la UE.

Las proyecciones actuales muestran que en 2060 el número de personas empleadas por cada persona mayor de 65 años disminuirá un 50% aproximadamente. Para reducir la presión en las finanzas públicas, varios Estados Miembros han fomentado que la gente tome mayor responsabilidad para financiar su jubilación “y yo espero que esta tendencia continúe”. Los desarrollos como estos que empujan hacia una mayor independencia financiera de los ciudadanos, y su mayor participación en los mercados financieros, hacen que los consumidores necesiten ser empoderados y protegidos en todos los sectores del mercado financiero.

#### *La creciente digitalización de los servicios financieros*

Y por último, pero no menos importante, hablaremos de los desarrollos tecnológicos que están conduciendo y cambiando el camino de los consumidores en su interacción con las instituciones financieras. Este es un tópico que también necesita mirar hacia los reguladores, supervisores y todas las partes interesadas.

Las innovaciones digitales continúan trayendo nuevas oportunidades en nuestro día a día. Un número creciente de consumidores en la UE están llegando a ser digitalmente comprensibles y depende de los reguladores y supervisores que continúe esta tendencia. A nivel internacional, Europa tiene el

nivel más alto de hogares con acceso a internet, que alcanza el 81% en 2014, cifra que probablemente aumentará en los próximos años.

Los consumidores usan canales online para manejar sus economías con una confianza creciente. Alrededor del 65% de la población global ya usan internet para sus necesidades bancarias en una base semanal. Se aprecian diferentes tipos de herramientas online para manejar las finanzas de los hogares en la banca, seguros y sectores de inversión. Aún hay conductores comunes, riesgos y ventajas para ser identificadas en la digitalización en estos 3 sectores. Por ello las tres ESAs han empezado recientemente a trabajar en esta materia de las herramientas de asesoramiento financiero automatizado. La primera fase de este trabajo será localizar las existentes y futuras variaciones posibles de estas herramientas, para identificar sus riesgos y beneficios.

Un riesgo obvio del movimiento del manejo de nuestras finanzas hacia plataformas digitales es que se incrementa nuestra vulnerabilidad a varios tipos de fallos tecnológicos. Sin embargo, un beneficio aparente es que deberían reducirse costes; no sólo para empresas, sino también últimamente para consumidores. Esto ha tenido por ejemplo el efecto beneficioso de mejorar la accesibilidad al asesoramiento financiero para que esté disponible para una base de consumidores mayor. Al mismo tiempo, esta rebaja de las barreras al acceso de productos y servicios financieros significa que la protección al consumidor es incluso más importante. “Las empresas financieras necesitan actuar en el interés de sus clientes, independientemente del canal a través del cual ellos proporcionan productos y servicios a sus clientes”.

→ Discurso de apertura: Jonathan Hill (Comisario Europeo de Estabilidad Financiera, Servicios Financieros y Unión de Mercados de Capitales)

Según el Comisario, el objetivo fundamental ahora mismo es permitir que los servicios financieros mejoren la vida de los consumidores, y para ello hay que volver a la base. “Todos debemos empujar para conseguir una verdadera Unión de Mercado de Capitales que vaya en beneficio de todos los agentes del mercado, también por supuesto de los consumidores”. Para ello necesitamos mejores servicios financieros.

Debemos enviar el mensaje de que no vamos a permitir fraudes y abusos de la banca y que los consumidores no deben responder de ellos y además en el caso de que se sucedan abusos, deben tener los medios necesarios a su alcance para reclamar cualquier daño sufrido.

Hay que recuperar la confianza de los consumidores. Ponerles en un primer plano en la elaboración de políticas europeas. Vamos en el buen camino pero aún queda mucho para mejorar la regulación de los consumidores: sigue

siendo un reto, de manera que dispongan de préstamos responsables, productos sencillos, etc.

La manipulación de índices de referencia como el Euribor o el libor son lacras que no deben volver a ocurrir.

Las ESAs deben lanzar advertencias cuando una conducta bancaria suponga un riesgo para los consumidores. En este sentido, se va a revisar y fortalecer la estrategia y funciones de las autoridades supervisoras para los próximos años.

Nos estamos enfrentando ya a una nueva realidad, con nuevos consumidores y nuevos servicios de pago, donde habrá que aprovechar los beneficios de las innovaciones tecnológicas (crowdfunding, comparadores online,...) y limitar sus riesgos.

Los grandes desafíos en el ámbito de la protección del consumidor pasan por 3 principios:

1. Transparencia
2. Competencia
3. Elección

Información clara para los consumidores de manera que sean capaces de comparar y elegir el producto que mejor se adapte a sus necesidades e intereses. Transparencia también fundamental en los costes de los productos ya que hay muchas diferencias entre hipotecas, productos, tarjetas, en toda la UE. Hay que procurar tender hacia la armonización en este sentido.

“Los malos comportamientos de la banca no sólo se solucionan con sanciones. Hay que cambiar el modelo de banca”.

“Debemos proteger a los pequeños ahorradores. Aún sólo hemos empezado ese camino pero vamos en la buena dirección con MIFID II y otras regulaciones que vendrán como PRIPS, Abuso de Mercado, etc.”. También el Libro Verde de Servicios de Pago para Minoristas del año que viene ayudará a mejorar la transparencia, la competencia y la elección de los consumidores financieros.

“Industria, reguladores y supervisores deben cooperar a que se vuelva a la esencia de lo que deben ser las relaciones entre banca y consumidores”.

→ I Panel de discusión: Riesgos de conducta

*Adam Farkas, Director General de la EBA*

Algunas conductas irregulares de la banca han sido la deficiente venta de productos de riesgo, las estructuras de incentivos a la venta, la manipulación del Libor o el Euribor, la colocación de seguros de protección de pagos, ...

“Se ha demostrado, no obstante, que los abusos de la banca no han sido sancionados de manera equivalente a los daños provocados”.

*Femke de Vries, Director del Banco Holandés Nederlandsche*

La regulación en todos los sectores (bancario, valores y seguros) es cada vez más exigente. Pero es la gente la que debe determinar en su día a día cuál quiere que sea la conducta de las empresas.

*Jan R Carendi, Asesor Principal del Director General, SJNK Holdings, Tokyo*

“Si cuidas a los consumidores, también conseguirás progreso y estabilidad financiera”. A todos los agentes del mercado les interesa una eficaz protección de los consumidores.

Los productos son cada vez más complejos y menos transparentes. Los consumidores no entienden en muchas ocasiones las características de los productos y sus costes (comisiones), por tanto, una de las claves es hacerlos más sencillos y transparentes.

*Christophe Nijdam, Secretario General de Finance Watch*

De las malas prácticas bancarias se derivan diversos riesgos de conducta:

- Estructuras de préstamos tóxicos
- Riesgos reputacionales para la banca
- Intermediación financiera deficiente

Entre 2005 y 2007, los productos inadecuados y de riesgo hicieron estallar la burbuja inmobiliaria y originaron un elevadísimo sobreendeudamiento de las familias.

La innovación financiera debe estar correctamente regulada para que nos ofrezca más oportunidades que riesgos. Además, los supervisores y reguladores deben prestar más atención a la cultura financiera.

*Profesor Michael Haliassos, Jefe de Macroeconomía y Finanzas de la Universidad Goethe de Frankfurt y Director del Centro de Estudios Financieros*

La banca y sus malas prácticas han provocado en los últimos años una falta de confianza evidente de los consumidores.

Varios son los factores que cooperan a los fallos de conducta de la banca:

- Transición demográfica
- Innovación financiera: la banca no tiene por qué ser mala, si no todo lo contrario.
- Falta de cultura financiera en los ciudadanos, sobre todo en la población más vulnerable: menores, mayores, inmigrantes, desempleados, etc.
- Familiaridad: demasiada confianza entre consumidores y empleados para seleccionar las “mejores” inversiones. ERROR.

Las entidades no están preocupadas por la gente que tiene 5 euros para invertir si no por los que cuentan con grandes cantidades, cuando todos deberían tener la misma importancia como clientes bancarios.

Hay un marco regulatorio para la protección de los consumidores en muchos países pero suelen “dejar mucho que desear”. Por eso es importante la armonización regulatoria y su obligado cumplimiento.

#### Algunas preguntas primer panel

- ¿Cómo mejorar el asesoramiento para que sea de verdad objetivo y cualificado?

Eliminando los incentivos a la venta, mejorando la educación financiera a los consumidores pero también y sobre todo a los asesores y comerciales bancarios, huyendo de la sofisticación de los productos, etc. Hay que crear productos sencillos y transparentes para los consumidores. Sólo así se recuperará su confianza en el sistema bancario. Como curiosidad, decir que en Japón consideran a ciertas malas prácticas bancarias como comportamientos criminales directamente.

### **INTERVENCIÓN ADICAE**

Pude intervenir en esta mesa en el turno de preguntas y reflexiones para el público asistente. Comento más o menos lo que dije:

“Agradecemos tanto el Presidente como yo la invitación para que ADICAE un año más forme parte de este día tan importante, como miembro de los grupos consultivos de EBA, ESMA y EIOPA. Creemos que es tan buena la iniciativa organizada por las tres Autoridades Supervisoras Europeas, que hemos decidido trasladarla a España pero como una semana entera dedicada

plenamente a los derechos de los consumidores. En ese sentido, os invitamos a celebrar esta jornada el año que viene en España.

En relación al panel concreto, centrándonos en las nuevas herramientas para mitigar los riesgos de malas prácticas bancarias, nos gustaría proponer la creación de una Agencia Europea que se encargaría de la supervisión y protección de los derechos de los consumidores financieros y por otro lado, el establecimiento de una relación de productos financieros básicos y la prohibición de productos tóxicos (complejos y de riesgo) para pequeños ahorradores.

Como es conocido por todos, en España hemos tenido el grave fraude de los swaps, como seguros aparejados a las hipotecas que en teoría cubrían a los consumidores ante las variaciones de los tipos de interés (y que resultaron ser un abuso) y la venta irregular de preferentes, bonos, deuda subordinada, etc., que siguen sin resolverse hoy en día en su mayoría.

¿Cuál es su posición ante la indefensión que sufren los consumidores ante este tipo de fraudes masivos? A nuestro juicio deben implementarse medidas que mejoren el acceso a la vía judicial colectiva, al tiempo que mejora la vigilancia e intervención de los supervisores nacionales y europeos. Sólo así combatiremos la lógica desconfianza de los consumidores en las instituciones nacionales y que por extensión alcanza también a la UE”.

→ II Panel: La próxima década en la banca, los seguros, las pensiones y los mercados de valores. Las prioridades de los organismos supervisores europeos.

*Anneli Tuominen, Directora General Autoridad Supervisora Financiera de Finlandia y Presidenta del Subcomité de Protección del Consumidor de ESAs*

Los supervisores se encargan de vigilar a los bancos y hacen que estén siempre (lo intentan) “financieramente” sanos. Pero una de sus principales preocupaciones, que cada vez lo es más, es la protección de los consumidores.

¿Qué entendemos por un banco bueno? A mi juicio si un banco está bien capitalizado y saneado no necesita usar “trucos” y abusar de sus clientes.

“La Unión de Mercados de Capitales es una gran iniciativa porque la economía está claramente orientada y dirigida por la banca. Con esta UMC aspiramos a equilibrar la posición de la industria y los consumidores”.

MIFID II ayudará a mejorar la protección de los inversores. Con MIFID, MIFIR y PRIIPS tendremos productos mucho más simples y entendibles.

Las sanciones criminales en Finlandia por malas prácticas son muy pequeñas. La consecuencia de los abusos bancarios debería ser la cárcel para los Presidentes y Directivos de las entidades, ya que sólo así se desalentaría el fraude al consumidor.

La convergencia entre la supervisión nacional y la de las ESAs es fundamental. Esto genera confianza en todos los participantes del mercado.

*Molly Scott Cato, Miembro del Parlamento Europeo (por los Verdes)*

Hay una descompensación muy grande entre el lobby financiero y el de los consumidores. Y esto también queda patente en el propio Parlamento Europeo.

Hacer ejecutar la regulación que se aprueba es si cabe más importante que generar nueva regulación.

Uno de los problemas principales en el camino hacia la Unión de Mercados de Capitales es recuperar la confianza de los consumidores porque no olvidemos que la economía depende en gran medida de los consumidores, al ser estos quienes van a efectuar las transacciones financieras y comprar productos y servicios más allá de sus barreras nacionales.

Hay que volver a la estructura bancaria local, a las bases, y luchar contra la concentración bancaria que reduce la competitividad y las elecciones del consumidor en consecuencia. Durante la crisis, el crédito a las familias ha dejado de fluir y debemos tender hacia un modelo de crecimiento basado en el crédito responsable y sostenible.

## ENCUESTAS A LOS ASISTENTES

- Presencia en la audiencia de los diversos sectores: sólo en torno a 40 de 280 como representantes de consumidores. El resto banca y reguladores/supervisores.
- ¿Cuál debe ser el objetivo de los servicios financieros en Europa?
  - Consumidores con un rol más activo (8% reguladores y supervisores, 15% banca, 23% consumidores).
  - Supervisores actuando antes de que se sucedan abusos (35% reguladores y supervisores, 16% banca, 13% consumidores).
  - Industria usando gran cantidad de datos para ver las necesidades de los consumidores (38% reguladores/supervisores, 47% banca, 44% consumidores).

- Armonización de la fragmentación del mercado (11% reguladores/supervisores, 12% banca, 13% consumidores).
- Otros (8% reguladores/supervisores, 10% banca, 6% consumidores).
- ¿Qué será más importante para los consumidores durante la próxima década?
  - Mejor acceso a servicios financieros: 5% (7% reguladores/supervisores, 5% banca, 4% consumidores).
  - Simplicidad productos: 22% (31% reguladores/supervisores, 17% banca, 18% consumidores).
  - Mejor información en términos de precios y condiciones: 41% (40% reguladores/supervisores, 36% banca, 49% consumidores).
  - Confianza en las relaciones con los proveedores de servicios: 29% (20% reguladores/supervisores, 36% banca, 29% consumidores).
  - Otros: 3%

→ III Panel: La creciente digitalización de los servicios financiero. ¿Puede seguir este ritmo de regulación?

*Teresa Fritz, Panel de Consumidores de Servicios Financieros (R. Unido)*

Hay un espectro enorme de productos financieros y la digitalización es y va a ser una gran tendencia. Pero comprar productos online no es tan fácil como la gente piensa. De hecho, hay muchas reclamaciones por problemas en este sentido. Los reguladores deben prestar mucha atención a esto y a los comparadores de seguros online, entre otros.

Los servicios financieros han cambiado radicalmente en los últimos años por la innovación tecnológica que domina nuestras vidas pero hay que conseguir que esto no se convierta en un riesgo para los consumidores, sino todo lo contrario.

*Thomas M. Selman, Vicepresidente Ejecutivo de Política Regulatoria y de la Oficina de Cumplimiento Legal de la Autoridad Reguladora de la Industria Financiera en EEUU (FINRA)*

Debemos apostar por la innovación financiera pero asegurándonos que los consumidores están cada vez más informados.

La complejidad en este ámbito es uno de los asuntos más importantes a tener en cuenta. Se supone que el asesoramiento automatizado también va a permitir simplificar las relaciones de los consumidores con sus entidades.

*Eric Leenders, Director Ejecutivo de Banca Privada&Minorista BBVA y Presidente del Comité Minorista de la Federación de Banca Europea*

La tecnología controla nuestras vidas por control remoto. Debemos valernos de ella precisamente para luchar contra la exclusión financiera.

Los reguladores deben examinar adecuadamente el entorno tecnológico cambiante antes de introducir las nuevas reglas para los participantes del mercado.

## ENCUESTA

- Las herramientas automatizadas pueden ofrecer a los consumidores un asesoramiento personalizado y un alto nivel de servicio
  - Sí (60%)
  - No (40%)

## INTERVENCIÓN ADICAE

Aquí me preguntaron sobre mi consideración acerca de los riesgos y beneficios de la innovación tecnológica. Dije lo siguiente:

“La innovación financiera tiene un componente de riesgo en cuanto a que existe una falta de control regulatorio, al haber muchas nuevas materias que están más allá de la normativa existente. Pero en cualquier caso, estamos ante avances en cuanto a reducción de costes, simplificación del asesoramiento, mayor agilidad en las transacciones, mayor competencia entre entidades y por tanto mayor posibilidad de elección para los consumidores, etc.”.

→ Discurso de clausura: Gabriel Bernardino (Presidente de EIOPA)

“Ha sido una muy fructífera reunión con unos muy buenos ponentes y una gran interacción con el público”.

Según Bernardino, hay que proteger a los consumidores más vulnerables. Para ello, la labor de las ESAs debe ser lidiar con la innovación financiera también,

mediante advertencias cuando una práctica suponga un peligro para el consumidor y a través de regulación. Hay que investigar y adelantarnos a los riesgos de conducta de la banca antes de que se produzcan.

“Hay que traer los servicios financieros de vuelta en beneficio de los consumidores. La Unión de Mercados de Capitales debe servir para mejorar la confianza de los consumidores. Transparencia, competencia y elección son las claves en el mercado financiero para conseguirlo”.

“Los últimos abusos bancarios han minado la confianza en la banca y se la deben ganar a pulso de nuevo. Los supervisores deben luchar para evitar los conflictos de interés”.

Una serie de desafíos se presentan ante el nuevo sector bancario:

- Debe ser más intrusivo, mirando hacia adelante y cambiando la cultura bancaria actual.
- Tender hacia productos menos complejos. Hoy mismo se ha votado que se necesitan unos servicios más transparentes y con condiciones y terminología más clara. “Debemos hacer las cosas verdaderamente simples, incluso *estúpidas*”.
- Destacar la importancia e impulsar los mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos.
- Big Data será algo que tendrá una gran importancia en el futuro.
- Hay que prestar también especial atención al cibercrimen, ahora en aumento.
- Deben sancionarse de manera individual y ejemplarizante las malas prácticas para desalentarlas radicalmente.
- Los propios cambios que se están sucediendo entre los consumidores provocan el cambio tecnológico. Se debe fomentar el desarrollo de la innovación pero advirtiendo de los riesgos que comporta.
- La innovación financiera debe promover la inclusión financiera también.
- El asesoramiento debe ser objetivo e independiente siempre.

“En definitiva, debemos continuar defendiendo a los consumidores por encima de todo, como el participante más débil de la cadena”.