



FINANZAS DIGITALES TRANSPARENTES PARA LOS CONSUMIDORES

Un llamado a la acción para
obtener información relevante,
oportuna e inclusiva para mejorar
la comprensión y la confianza
de los consumidores

FINANZAS DIGITALES TRANSPARENTES PARA LOS CONSUMIDORES



El movimiento mundial de consumidores pide que se tomen medidas urgentes para mejorar la comprensión y confianza de los consumidores en los servicios financieros digitales a través de una mayor transparencia. Los consumidores necesitan información relevante, oportuna e inclusiva para tomar decisiones y estar mejor protegidos contra daños.

EL PROBLEMA: INFORMACIÓN OPACA, ENGAÑOSA E INACCESIBLE

Billones de consumidores en todo el mundo usan servicios financieros digitales, desde pagos hasta créditos, ahorros, remesas, seguros y más. Las finanzas digitales justas y responsables tienen el potencial de ofrecer oportunidades y beneficios interesantes para los consumidores. Sin embargo, la falta de transparencia (en cuanto a términos, costos, riesgos y compensación) está impidiendo que los consumidores tomen decisiones informadas sobre las finanzas digitales, lo que genera daños.

La rápida evolución de las finanzas digitales ha creado desafíos únicos para la protección de los consumidores a nivel mundial, ya que muchos marcos tradicionales aún no están completamente equipados para hacerle frente a los riesgos digitales. Aunque existen buenas iniciativas, las prácticas nocivas han prosperado en ausencia de supervisión y orientación obligatorias, lo que ha dañado la confianza de los consumidores en las finanzas digitales.

Una mayor transparencia en las finanzas digitales es un tema prioritario para los miembros de Consumers Internationalⁱⁱ, cada vez con más evidencia de que la información opaca, engañosa e inaccesible está causando daño, particularmente a los consumidores vulnerables y de bajos ingresos.

Nuestro Acelerador de Finanzas Digitales Justas, una poderosa red de miembros en países de ingresos bajos y medios, destaca la falta de transparencia como un factor clave que contribuye a los bajos niveles de confianza en los proveedores de financiamiento.

Para generar confianza en los consumidores y aprovechar todos los beneficios de las finanzas digitales para todos, se deben tomar medidas para aumentar la transparencia y la comprensión de los consumidores.

Más de 5 billones de personas en todo el mundo ahora usan pagos digitales.^{iv}

NUESTRO OBJETIVO

Nuestro objetivo es que todos los consumidores reciban información correcta, en el momento adecuado, en un formato que comprendan, para que puedan ejercer su derecho^{v,vi,vii} a tomar decisiones informadas sobre finanzas digitales que conduzcan a resultados positivos. Una mayor transparencia significa información relevante, oportuna e inclusiva.

Sistemas transparentes, responsables y responsables reducirán los riesgos de daño y permitirán a los consumidores navegar por el panorama de las finanzas digitales con confianza, lo que conducirá a mejores experiencias y un mayor bienestar financiero.

NUESTRO LLAMADO A LA ACCIÓN

Consumers International y sus miembros hacen un llamamiento a todas las partes interesadas en el ecosistema digital para que tomen medidas urgentes para impulsar mejoras en la transparencia y hacer realidad nuestra visión.

Si bien los principios internacionales sólidos proporcionan un marco valioso para la protección de los consumidores en las finanzas digitales^{viii,ix}, lograr un cambio significativo significa transformar los principios en acciones, con la aplicación coherente de buenas prácticas a nivel nacional.

Los proveedores de servicios financieros digitales deben asumir la responsabilidad de mejorar la claridad, precisión y accesibilidad de las comunicaciones. Pero es igualmente importante que las acciones de la industria se vean reforzadas por otras en el ecosistema de las finanzas digitales. Solo a través de una colaboración eficaz podemos cultivar un entorno en el que los consumidores estén equipados para tomar decisiones informadas, creando un panorama financiero digital próspero, resiliente y equitativo para todos.

En 2023, el **57%** de las organizaciones de consumidores citaron la «falta de transparencia en las tasas y cargos» como un factor importante que causa la falta de confianza.^{xi}

LA MEJORA DE LAS FINANZAS DIGITALES BENEFICIA A TODOS

Una mayor transparencia en las finanzas digitales ofrece beneficios para los consumidores, los gobiernos, la industria, la economía y la sociedad en su conjunto.



Los consumidores se benefician de:

- Servicios más seguros, más fáciles de usar y más adaptados a las necesidades
- Mejora del bienestar financiero
- Capacidad para tomar mejores decisiones que conduzcan a resultados positivos
- Reducción del riesgo de daños
- Mayor confianza en las finanzas digitales



Las empresas se benefician de:



- Comprender y satisfacer las necesidades de los clientes
- Mejora de la calidad de la información
- Mayor satisfacción del cliente, menos problemas y quejas
- Mejora de la reputación y la lealtad de los clientes
- Mayor utilización de los servicios
- Capacidad para demostrar responsabilidad ética y social



El gobierno, los reguladores y los responsables de formulación de políticas pueden:

- Cumplir con los objetivos de protección al consumidor
- Reducir las desigualdades sociales y aumentar la inclusión financiera
- Construir mercados seguros y eficaces
- Aumentar la confianza del consumidor
- Promover la innovación y la competencia
- Impulsar el desarrollo económico

FALTA DE TRANSPARENCIA Y DAÑO AL CONSUMIDOR

BARRERAS PARA LA COMPRENSIÓN DEL CONSUMIDOR EN LA ERA DIGITAL

Las interfaces digitales, diseñadas correctamente, tienen el poder de mejorar la accesibilidad y la comprensión, pero también hay mayor potencial para que los consumidores se sientan en desventaja, confundidos y engañados, ya sea por accidente o por diseño. Los términos clave y los hechos importantes pueden perderse en “sobrecargas de información” detalladas o quedar enterrados bajo múltiples clics. La arquitectura de elección puede “empujar” a los consumidores hacia servicios más caros, por ejemplo, o alejarlos de ciertas opciones, como la forma de cancelar o reclamar.

Si bien los teléfonos móviles pueden ser convenientes, las pantallas más pequeñas pueden dificultar la comprensión de información compleja. La naturaleza de la tecnología digital significa que las decisiones financieras se toman más rápidamente, con menos tiempo para reflexionar.

Los consumidores en circunstancias vulnerables pueden tener más dificultades para comprender la información, lo que los pone en mayor riesgo de sufrir daños debido a prácticas de transparencia deficientes.

>Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit.

DAÑOS A LOS CONSUMIDORES POR FALTA DE TRANSPARENCIA

Si los consumidores no reciben la información correcta, en el momento adecuado, en un formato que puedan entender, esto puede llevar a:

- Barreras de acceso
- Exclusión financiera
- Pérdida de elección
- Mala gestión de los datos personales
- Sesgo y discriminación
- Pérdida de privacidad
- Mayor riesgo de fraude y abuso financiero
- Pérdida financiera
- Sobreendeudamiento
- Daño psicológico, por ejemplo, impacto negativo en la salud mental
- Pérdida o limitación de derechos
- Acceso restringido a la justicia
- Pérdida de confianza

En 2021, consumidores y empresas de todo el mundo perdieron 187 billones de libras esterlinas debido a comisiones ocultas sobre tipos de cambio al realizar transacciones transfronterizas.^{xii}

IMPACTO DE LAS MALAS PRÁCTICAS EN LA VIDA DE LOS CONSUMIDORES, PROBLEMAS CLAVE DESTACADOS POR LOS MIEMBROS



Costos poco claros, incompletos u ocultos



Los cargos por gastos, retiros y transferencias pueden no estar claros. En transacciones transfronterizas, las comisiones bajas pueden ocultar tipos de cambio deficientes.

Los consumidores no comprenden los costos totales hasta después de haber realizado una transacción, lo que genera pérdidas financieras. Las tarifas ocultas dificultan la comparación con otros servicios.



Términos y condiciones complejos, excesivos o engañosos



Los consumidores no comprenden completamente los cargos por pagos atrasados, otros cargos o el efecto acumulativo de las altas tasas de interés. Los costos totales de pagar un préstamo pueden estar ocultos detrás de pagos mensuales “asequibles”.

Los consumidores pueden quedar atrapados en contratos inasequibles, lo que lleva a pérdidas financieras y a una espiral de deudas. Es posible que no puedan cancelar o buscar reparación.



Uso poco ético de datos personales



La información confidencial sobre finanzas de consumidores puede compartirse con vendedores agresivos o cobradores de deudas depredadores que utilizan prácticas abusivas, por ejemplo, la vergüenza social.




La explotación de los consumidores vulnerables puede dar lugar a pérdidas financieras y daños psicológicos.

PRINCIPIOS PARA FINANZAS DIGITALES TRANSPARENTES

Todos los consumidores tienen derecho a tomar decisiones informadas sobre servicios financieros digitales que lleven a buenos resultados.^{xv xvi xvii} La comunicación efectiva y significativa de información clave es fundamental para la comprensión del consumidor.

¿QUÉ ES TRANSPARENCIA?

Para lograr una mayor transparencia, la información debe ser:

 <h3>RELEVANTE</h3> <p>Honesta, precisa y útil.</p> <p>ESTO SIGNIFICA:</p> <p>Información que sea necesaria y apropiada para el consumidor. Divulgación completa, sin omisiones materiales. No es engañosa.</p>	 <h3>OPORTUNA</h3> <p>Proporcionada en el momento más adecuado para apoyar decisiones informadas.</p> <p>ESTO SIGNIFICA:</p> <p>Información importante en puntos adecuados del viaje del consumidor. Términos clave por adelantado (antes de firmar contratos o pagar dinero). Aviso anticipado de cambios en términos o precios.</p>	 <h3>INCLUSIVA</h3> <p>Presentada de forma accesible y comprensible.</p> <p>ESTO SIGNIFICA:</p> <p>Lenguaje claro, sencillo, libre de jerga. Diseñada y comunicada de manera efectiva para satisfacer las necesidades del público objetivo.</p>
--	---	---

¿CÓMO SON LAS BUENAS PRÁCTICAS?








Los proveedores de finanzas digitales pueden mejorar significativamente la comprensión de la información en línea por los consumidores usando técnicas de buenas prácticas:^{xiii}

- **Estratificación:** resumir la información clave por adelantado y orientar hacia más detalles a continuación.
- **Preguntas frecuentes:** mostrar los términos clave como preguntas frecuentes
- **Elementos visuales:** usar íconos, imágenes y videos para ilustrar términos clave o explicar conceptos difíciles de una manera más atractiva.
- **Reducir los "clicks":** mostrar los términos en un cuadro de texto desplazable en lugar de requerir un clic para verlos
- **Necesidad de saber:** proporcionar información en fragmentos cortos en el momento adecuado en lugar de todo a la vez
- **Tiempo de lectura:** indicar a los clientes por adelantado cuánto tiempo llevará leer las políticas o los términos.
- **Advertencias finales:** avisar cuándo es la última oportunidad para leer la información antes de tomar decisiones.

El 62% de nuestros miembros afirma que la educación digital y financiera es un reto importante para los consumidores de sus países.^{xiv}

¿QUÉ INFORMACIÓN NECESITAN LOS CONSUMIDORES?

Para respaldar la toma de decisiones informadas, se debe proporcionar a los consumidores:

INFORMACIÓN CLARA SOBRE...	PARA AYUDARLES A ENTENDER...
 <h3>AUTENTICIDAD EMPRESARIAL</h3>	Si un proveedor está registrado o autorizado por un organismo regulador o una asociación de confianza
 <h3>CARACTERÍSTICAS CLAVE DEL SERVICIO</h3>	Lo que ofrece el servicio, lo que está incluido y lo excluido.
 <h3>RIESGOS Y ADVERTENCIAS</h3>	Cómo alejarse de riesgos como fraude, y las consecuencias de ciertas acciones, como el incumplimiento de pagos.
 <h3>PRECIOS</h3>	Montos de pagos regulares, costos totales a lo largo del tiempo y todas las tarifas, cargos e intereses adicionales en los que puedan incurrir.
 <h3>TÉRMINOS Y CONDICIONES</h3>	Las reglas legalmente vinculantes de su acuerdo con respecto a derechos y protecciones del consumidor, exclusiones, enmiendas y cancelaciones.
 <h3>CONSULTAS Y AYUDA</h3>	Cómo buscar aclaraciones y obtener la ayuda que necesitan.
 <h3>REPARACIÓN</h3>	¿Quién es responsable? Cómo presentar una queja y acceder a la resolución de disputas, con datos de contacto y plazos claros.

LLAMADO A LA ACCIÓN, POR LA PARTE INTERESADA

Hacemos un llamamiento a todos los actores del ecosistema de finanzas digitales para que tomen medidas urgentes para mejorar la comprensión y la confianza de los consumidores, a través de una mayor transparencia y rendición de cuentas.

Cada uno debe desempeñar su papel para revisar las prácticas de transparencia existentes, establecer objetivos y ofrecer soluciones innovadoras que reduzcan el daño y desbloqueen los beneficios potenciales de las finanzas digitales para todos los consumidores.



PROVEEDORES DE FINANZAS DIGITALES

- Reconocer su papel en el apoyo a los consumidores para que tomen decisiones influyentes
- Adoptar un enfoque proactivo para comprender las responsabilidades legales y reglamentarias
- Utilizar la guía de buenas prácticas existente sobre la accesibilidad de las comunicaciones en línea.
- Realizar investigaciones con los consumidores (o grupos que los representen) para comprender la información que necesitan y probar la efectividad de las comunicaciones.
- Proporcionar sistemas eficaces de gestión de quejas y analizar los comentarios de los consumidores y el cumplimiento para informar sobre las mejoras en las comunicaciones.
- Ser capaz de demostrar qué acciones se están tomando para mejorar la comprensión del consumidor y cómo estas están contribuyendo a obtener buenos resultados.
- Colaborar con el gobierno, los reguladores y otros actores de la industria para compartir las mejores prácticas, elevar los estándares y mejorar la confianza de los consumidores en el sector.



GOBIERNOS, REGULADORES, FORMULADORES DE POLÍTICAS

- Utilizar los principios internacionales para informar y dar forma a políticas y acciones
- Desarrollar y fortalecer el marco legal, regulatorio y de supervisión para:
 - Establecer expectativas claras para la información del consumidor
 - Supervisar de forma proactiva los mercados en busca de daños relacionados con transparencia
 - Ofrecer medidas disuasorias y coercitivas eficaces para las malas prácticas
 - Proporcionar sistemas independientes para la reparación y la resolución de disputas.
- Desarrollar políticas para proteger la información personal de los consumidores y promover el uso seguro y ético de datos en los servicios financieros digitales.
- Desarrollar y utilizar una guía de buenas prácticas sobre temas relevantes, como la accesibilidad de las comunicaciones en línea. Por ejemplo, formatos de comunicación estandarizados.
- Colaborar con las partes interesadas de los consumidores para comprender las necesidades, crear conciencia sobre derechos, proporcionar asesoramiento independiente y mejorar la alfabetización digital y financiera.



ORGANIZACIONES INTER-GUBERNAMENTALES

- Dar a conocer los principios internacionales de alto nivel para la protección del consumidor y comprender e impulsar la acción y la rendición de cuentas con respecto a estos principios.
- Apoyar al gobierno, a los reguladores, a los proveedores y a la sociedad civil para impulsar la rendición de cuentas.



ORGANIZACIONES NACIONALES DE CONSUMIDORES

- Apoyar enfoques nacionales para mejorar la concienciación de los consumidores sobre derechos digitales y reparación a través de campañas y publicaciones;
- Destacar ejemplos de buenas y malas prácticas empresariales
- Hacer campaña para que la industria, el gobierno y los reguladores tomen medidas para aumentar la transparencia y la rendición de cuentas de la información del consumidor
- Seguir abogando por todos los consumidores de finanzas digitales, incluyendo aquellos en circunstancias vulnerables.
- Participar en procesos nacionales e internacionales de protección del consumidor, incluyendo consultas y normas voluntarias, para garantizar que se escuche la voz de las partes interesadas de consumidores.



COMUNIDADES DE DONANTES Y FINANCIADORES

- Promover estándares de finanzas responsables entre proveedores de finanzas digitales.
- Influir en las empresas en las que se invierte para que empoderen a los consumidores a través de una conciencia financiera digital inclusiva y alfabetización digital.
- Financiar la investigación sobre los riesgos de los consumidores relacionados con transparencia de las finanzas digitales y garantizar que se incorporen en el diseño y las evaluaciones de los proyectos.
- Apoyar el diseño, mejora y aplicación de marcos de gobernanza que incorporen mejores prácticas para aumentar la comprensión de los consumidores en las finanzas digitales.

ENFOQUE EN BUENAS PRÁCTICAS: LA INDUSTRIA

Nuestros miembros destacan las iniciativas de la industria para mejorar la transparencia de la información al consumidor



Información clara y concisa (Chime Bank, US)

Chime ofrece una aplicación de banca móvil con un enfoque en la transparencia. Sus páginas "Lista de tarifas" y "Centro de ayuda" explican claramente todas las tarifas y las prácticas de privacidad de datos. <https://www.chime.com/no-fees/>



Formatos fáciles de usar (Monzo Bank, UK)

Monzo ofrece su declaración de transparencia en un formato fácil de usar en su sitio web. Utiliza un lenguaje sencillo y elementos visuales para explicar temas complejos como las comisiones y los cargos. <https://monzo.com/help/travelling/understanding-fees>



Proceso de Gestión de Quejas sobre Transparencia a los Clientes (Mobilink Bank, Pakistan)

Mobilink Bank, en colaboración con Jazz Cash en Pakistán, ofrece una gestión transparente de las reclamaciones, con diversos canales para la retroalimentación de los clientes. Garantizan plazos de resolución transparentes, estableciendo expectativas claras. Los clientes insatisfechos pueden buscar recursos externos a través del Banco Estatal de Pakistán. Este compromiso es evidente en su comunicación con los clientes.



Campaña para hacer frente a tarifas ocultas (Wise, Global)

Wise es una empresa de tecnología global que permite a las personas y empresas mover dinero a través de fronteras y gastar en el extranjero. Ha puesto en marcha campañas sobre transparencia de precios en el Reino Unido, la UE, Estados Unidos, Australia y Brasil, entre otros, para hacer frente a los cargos ocultos y los tipos de cambio elevados para pagos transfronterizos, y para promover la divulgación completa. <https://wise.com/gb/blog/the-state-of-transparency>



Comentarios de los clientes para impulsar la mejora (Nubank, Brasil)

Nubank utiliza un formulario de comentarios directamente integrado en su declaración de transparencia, lo que permite a los clientes ofrecer fácilmente sugerencias de mejora. <https://nubank.com.br/en/>



Notificación anticipada de cambios en las tarifas de transacción a los consumidores. (M-Pesa, Kenya)

En Kenia, M-Pesa, un producto de Safaricom Plc, emite una notificación pública de los cambios en las tarifas, esto también se hace a través de notificaciones por SMS y se muestra un programa de tarifas de transacción en todos los puntos de contacto de M-PESA.

ENFOQUE EN LAS BUENAS PRÁCTICAS: OTROS

Nuestros miembros destacan las iniciativas de gobiernos, reguladores y organismos de normalización, los cuales pueden apoyar las buenas prácticas de la industria, y mejorar la comprensión y confianza de los consumidores.



Herramienta de comparación de tarjetas de crédito (Regulator, Mexico)

Para apoyar la toma de decisiones y comprensión de los consumidores, Condusef desarrolló una plataforma independiente que permite a los consumidores comparar tasas de interés, beneficios y seguros de diferentes tarjetas de crédito. Los consumidores pueden personalizar los resultados ingresando información sobre nivel de ingresos, banco preferido y amortizaciones. <https://tarjetas.condusef.gob.mx/>



Recomendaciones de mejores prácticas de transparencia (Banco Central, Portugal)

En 2020, el Banco de Portugal estableció las mejores prácticas para mejorar la transparencia de la información, que deben ser adoptadas por las instituciones supervisadas cuando venden productos y servicios de banca minorista a través de canales digitales. Estas recomendaciones tienen por objeto: i) garantizar que los clientes bancarios reciban información completa y adecuada; ii) facilitar la elección; iii) aumentar la eficiencia de la supervisión regulatoria.



Un deber del consumidor (Regulador, UK)

La Autoridad de Comportamiento Financiero (FCA) introdujo el Deber del Consumidor en 2023, que requiere que las compañías (incluyendo digitales) pongan las necesidades del cliente primero. 'Comprensión del cliente' es un resultado requerido. Las normas están respaldadas por orientaciones que proporcionan mayor claridad a las empresas. El Deber sustenta la política, supervisión y cumplimiento, y las empresas deben demostrar cómo están obteniendo buenos resultados para los consumidores. www.fca.org.uk/firms/consumer-duty



Comprensión por parte del consumidor de los términos y condiciones en línea (normas voluntarias, internacional)

Una nueva norma ISO (ISO 21800) está siendo desarrollada por expertos mundiales para definir las buenas prácticas para el diseño y presentación de términos y condiciones en línea. Las normas voluntarias pueden apoyar la legislación o ser referenciadas por los reguladores como forma de cumplir con las obligaciones. Las partes interesadas de los consumidores que deseen participar deben contactar a su organismo nacional de normalización. www.iso.org/members.



Mobile money consumer campaign (Consumer organisations, Kenya)

La Organización de Consumidores de Kenia (KCO, por sus siglas en inglés) y la Red de Educación Juvenil (YEN, por sus siglas en inglés) informan que el uso de servicios de dinero móvil en Kenia aumentó rápidamente después de la pandemia. Los consumidores tomaban prestados fondos de cualquier plataforma que aprobara su solicitud, sin saber que las altas tasas de interés eran lo que provocaba un sobreendeudamiento e incumplimiento. Las aplicaciones móviles que operaban desde "oficinas de maletín" dificultaban mucho la reparación.

Para hacer frente a estos problemas, KCO y YEN llevaron a cabo una campaña de concienciación comunitaria, dirigida a los más vulnerables. Abogaron con éxito para que el Banco Central auditara las plataformas de dinero móvil con respecto a criterios políticos estrictos y publicara una lista completa de prestamistas autorizados (se espera que pronto) para ayudar a los consumidores a tomar decisiones informadas sobre en quién confiar.

UN LLAMAMIENTO COLECTIVO PARA MEJORAR LA COMPRESIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE FINANZAS DIGITALES A TRAVÉS DE MAYOR TRANSPARENCIA

GSMATM

teCheck
Organización de Consumidores en Línea A.C.

AfricaNenda
ACCELERATING INCLUSIVE PAYMENT SYSTEMS

 **air** Alliance for Innovative Regulation

 **cenfri**

 **CADEF**
CONSUMER ADVOCACY AND EMPOWERMENT FOUNDATION

CONSUMER VOICE

FairFinance
International

7Wise

 **UN CDF**
Impact Capital for Development

CR Consumer Reports®

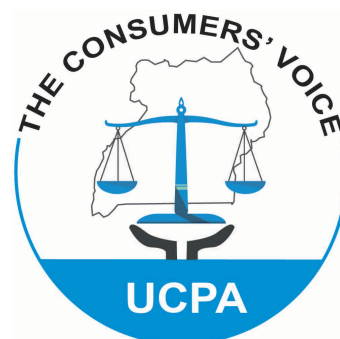
UN LLAMAMIENTO COLECTIVO PARA MEJORAR LA COMPRESIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE FINANZAS DIGITALES A TRAVÉS DE MAYOR TRANSPARENCIA



TheNetwork
for Consumer Protection



UN LLAMAMIENTO COLECTIVO PARA MEJORAR LA COMPRENSIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE FINANZAS DIGITALES A TRAVÉS DE MAYOR TRANSPARENCIA



UN LLAMAMIENTO COLECTIVO PARA MEJORAR LA COMPRESIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE FINANZAS DIGITALES A TRAVÉS DE MAYOR TRANSPARENCIA



UN LLAMAMIENTO COLECTIVO PARA MEJORAR LA COMPRESIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE FINANZAS DIGITALES A TRAVÉS DE MAYOR TRANSPARENCIA

**BETTER THAN CASH
ALLIANCE**

RegTech AFRICA[®]
Showcasing Excellence In Regulatory Innovations





**CONSUMERS
INTERNATIONAL**

AUNANDO ESFUERZOS
PARA EL CAMBIO

Consumers International reúne a más de 200 organizaciones miembros en más de 100 países para empoderar y defender los derechos de los consumidores en todo el mundo. Somos su voz en los foros internacionales de formulación de políticas y en el mercado global para garantizar que sean tratados de manera segura, justa y honesta.

Consumers International es una organización benéfica (n.º 1122155) y una empresa sin ánimo de lucro limitada por garantía (n.º 04337865) registrada en Inglaterra y Gales.

consumersinternational.org

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

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

- i Consumers International, Visión para una Financiación Digital Justa (2022). Disponible en: www.consumersinternational.org/media/419259/final_vision-for-fair-digital-finance.pdf
- ii Que Choisir, Por tarifas transparentes y justas (2023). Disponible en: <https://www.quechoisir.org/nos-combats-frais-bancaires-pour-des-tarifs-transparents-et-justes-n109270/>
- iii Consumer Reports, Marco de Finanzas Digitales Justas (2023). Disponible en: <https://advocacy.consumerreports.org/issue/money/financial-fairness/>
- iv Naciones Unidas, Principios de las Naciones Unidas para Pagos Digitales Responsables (2024). Disponible en: <https://responsiblepayments.org/pdfs/UN-ResponsiblePayments.pdf>
- v Naciones Unidas, Directrices de las Naciones Unidas para Protección del Consumidor (2015). Disponible en: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf
- vi OCDE, Principios de Alto Nivel de la OCDE sobre Protección del Consumidor Financiero (2012). Disponible en: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0394>
- vii Naciones Unidas, Principios de las Naciones Unidas para los Pagos Digitales Responsables (2024). Disponible en: <https://responsiblepayments.org/pdfs/UN-ResponsiblePayments.pdf>
- viii Naciones Unidas, Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor (2015). Disponible en: https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_en.pdf
- ix OCDE, Principios de Alto Nivel de la OCDE sobre Protección del Consumidor Financiero (2012). Disponible en: <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0394>
- x Cerise+SPTF, Estándares de Servicios Financieros Digitales (DFS) (última versión 2023). Disponible en: <https://cerise-sptf.org/digital-financial-services>
- xi Consumers International 'Finanzas digitales: la experiencia del consumidor en 2024'. Disponible en: www.consumersinternational.org/media/522017/digital-finance-the-consumer-experience-in-2024.pdf
- xii Wise, Llamado a la acción: El estado de la transparencia en todo el mundo (2023). Disponible en: [Calling for action: The state of transparency around the world - Wise](https://www.wise.com/press-releases/calling-for-action-the-state-of-transparency-around-the-world-wise)
- xiii Equipo de Información sobre Comportamiento 'Mejorar la comprensión de los términos contractuales por parte de los consumidores' y Políticas de privacidad: acciones basadas en la evidencia para las empresas: guía de mejores prácticas' (2019). Disponible en: <https://assets.publishing.service.gov.uk/media/5d7a441ee5274a20381543f5/improving-consumer-understanding-contractual-terms-privacy-policies.pdf>
- xiv Consumers International 'Finanzas digitales: la experiencia del consumidor en 2024'. Disponible en: www.consumersinternational.org/media/522017/digital-finance-the-consumer-experience-in-2024.pdf