

# Más y Mejor Información para Usuarios de Productos Financieros

Ante una reciente iniciativa del Banco Central de la República Argentina, orientada a reconstruir la confianza de los usuarios en el sistema financiero, la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor fue convocada junto a las asociaciones de bancos para trabajar conjuntamente en una **acción pública que propiciara mayor transparencia informativa en los servicios financieros masivos, en el entendimiento de que ello promueve condiciones de mercado claras y más eficientes.**

Como consecuencia de ello, el BCRA instrumentó un nuevo régimen informativo que alcanza a un conjunto de productos financieros, a fin de recopilar información cuantitativa y cualitativa a ser dispuesta a todos los usuarios de estos servicios para su conocimiento, análisis y consideración. A continuación se presentan los aspectos más salientes de esta nueva acción pública basada en la coordinación de competencias de dos organismos de gobierno.

## ¿Qué objetivo persigue esta acción pública?

Garantizar el buen funcionamiento de los mercados de bienes y servicios es uno de los aspectos centrales de la agenda pública. En ese marco, **el Banco Central de la República Argentina y la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor se encuentran abocados a la tarea de desarrollar los instrumentos de política apropiados para generar las condiciones necesarias para que empresas y consumidores participen del “juego competitivo” en los mercados financieros , bajo reglas claras y transparentes.**

De esta forma, se ha fijado como **objetivo promover un equilibrio eficiente en la relación empresa - consumidor, fundamentalmente a través de la revalorización de los derechos de los consumidores.**

## ¿Por qué es necesaria esta acción pública?

Principalmente, porque el funcionamiento de los mercados financieros y su dinámica, caracterizada en general por la creciente complejidad de los productos, la diversidad de opciones ofrecidas, el fuerte proceso de bancarización, ha afectado la relación usuario-proveedor debilitando la posición de la demanda. Concretamente, en el mercado financiero se observan con frecuencia problemas asociados a:

- a) la asimetría de información (el consumidor quien tiene menos información que el oferente),
- b) la existencia de clientes cautivos,
- c) el desequilibrio en la capacidad de negociación,
- d) contrataciones masivas, por medio de contratos de adhesión.

Es por ello que, a fin de dar una respuesta a los problemas de información insuficiente, esta iniciativa pública tiene por objeto recopilar, sistematizar y difundir información a los usuarios de servicios financieros, la cual se encuentra dispersa en el mercado y atomizada, representando altos costos de búsqueda para cada consumidor individual.

El efecto buscado con las medidas adoptadas es generar una mayor transparencia en los mercados de los productos financieros, reduciendo el grado de

desconocimiento que afecta a los usuarios y poniendo a su disposición información relevante para una mejor toma de decisiones.

Concretamente se accederá a información cuantitativa de cada uno de los servicios que se identifican seguidamente. De esta forma, se podrán conocer los precios de los distintos conceptos (tasas, cargos, etc.) que integran el servicio, las características de la oferta (modalidades, frecuencia, etc.), como así también los requisitos básicos que cada entidad financiera establece para la prestación.

### **¿Cuáles son los productos y servicios financieros alcanzados por el “Régimen Informativo de Transparencia”?**

La información que se difundirá públicamente comprende los siguientes productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades a sus clientes (personas físicas, salvo que se indique lo contrario), con carácter general:

- Tarjetas de crédito (información para consumidores y comercios)
- Cajas de ahorros
- Cuentas corrientes bancarias
- Transferencias electrónicas de fondos
- Préstamos hipotecarios
- Préstamos personales

### **¿Quiénes suministran la información y quiénes la difundirán?**

Serán responsables de brindar esta información las entidades que ofrezcan los productos financieros seleccionados, obligación que recae en las entidades financieras. Sólo en el caso de las tarjetas de crédito la obligación de informar recaerá sobre todos los emisores de tarjetas, ya sean entidades financieras o no.

El Banco Central de la República Argentina difundirá en su página de Internet ([www.bcra.gov.ar](http://www.bcra.gov.ar)) toda la información recopilada, disponiendo para ello un aplicativo a través del cual se podrán consultar los datos de los productos y servicios alcanzados, seleccionando las entidades y también los conceptos.

la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor tomará el conjunto de información que recopilará el BCRA, lo analizará y elaborará informes que se difundirán a los consumidores a través de diversos medios, tal como viene haciendo desde hace tiempo, posibilitando el acceso a la información de aquellos que no la pueden obtener de Internet. Concretamente, la Subsecretaría difundirá los resultados a través de los gobiernos provinciales, las asociaciones de consumidores, publicaciones propias y medios de prensa, que actúan como multiplicadores de información permitiendo que la misma sea conocida por una proporción mayor de la población.

### **¿A qué período de tiempo corresponde la información?**

Los datos que se publicarán serán los vigentes al último día del mes anterior al mes en que se efectúe la consulta. A modo de ejemplo: durante el mes de septiembre se encontrarán disponibles los datos vigentes al último día del mes de agosto.

### **¿Con qué frecuencia se actualizará la información?**

Las entidades obligadas deberán actualizar la información mensualmente.

### **¿A partir de qué día de cada mes se encontrará la información nueva?**

A partir del 6º día hábil del mes siguiente al que correspondan los datos.

La primera difusión, correspondiente a datos del mes de agosto, se hará progresivamente desde el 14 de septiembre al 23 del mismo mes, a fin de alcanzar una cobertura plena sin problemas operativos en la carga debido a la posibilidad de saturar el sistema de carga y transferencia de datos.

### **¿Dónde se encontrará esta información disponible?**

Toda la información objeto de esta acción de transparencia se podrá encontrar en la página de Internet del BCRA [www.bcra.gov.ar](http://www.bcra.gov.ar), donde los interesados dispondrán de un aplicativo que les facilite la búsqueda de información y la disposición de los resultados.

Complementariamente, la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor continuará con la tarea que viene desarrollando en materia de transparencia, utilizando este mismo conjunto de información para el análisis y disponiendo a la comunidad en su conjunto los resultados observados en el funcionamiento del mercado, destacando las novedades y las características salientes, no sólo a través de su página ([www.consumidor.gov.ar](http://www.consumidor.gov.ar) seleccionando “informarse para consumir mejor”), de este órgano y a través de multiplicadores de información.

### **¿Qué beneficios traerá contar con esta información para los usuarios de servicios financieros?**

Esto permitirá principalmente:

- Acceder a información de distintos productos financieros de manera rápida y ágil
- Contar con un vasto conjunto de información relevante de cada producto incluido, actualizada y comparable.
- Conocer con mayor detalle las distintas ofertas existentes en el mercado
- Mejorar el proceso de toma de decisiones a partir de la información que se difunde.