



PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR PARA SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS: UMA PESQUISA DO CENÁRIO POLÍTICO



ANTECEDENTES

Nos últimos 10 anos, os serviços financeiros digitais (DFS) cresceram rapidamente¹, reduzindo a lacuna² de inclusão financeira e tornando os serviços financeiros mais eficientes³. No entanto, o desenvolvimento deste sector complexo foi prejudicado por certos riscos de protecção ao consumidor (PC). Isso levou a uma série de efeitos negativos, como a desconfiança em relação ao DFS, endividamento excessivo e outros que ameaçam erodir ganhos importantes na inclusão financeira.

O presente estudo constatou que a maior preocupação dos reguladores na rede da AFI são os riscos associados ao uso da tecnologia, ou seja, a consciência limitada de como usar o DFS e a alta suscetibilidade a fraudes através de, por exemplo, senha, roubo de identidade e ataques de engenharia social.

Estes riscos obrigaram os reguladores a repensarem a sua abordagem para regulamentar e supervisionar a protecção do consumidor para serviços financeiros digitais (CP4DFS). Em toda a rede AFI, a resposta tem sido variada e vai desde a **reforma das regulamentações CP existentes** (concebidas quando os mercados financeiros eram predominantemente orientados para o dinheiro vivo) para o **esclarecimento dos requisitos regulamentares, promoção da colaboração ou harmonização** com os reguladores relevantes (por exemplo, regulador de

telecomunicações) e **desenvolvimento de orientações políticas especializadas para os DFS** (CP em política de dinheiro eletrónico/dinheiro móvel, privacidade e protecção de dados, segurança cibernética, divulgação e transparência, conscientização do consumidor, etc.).

É neste contexto que o Grupo de Trabalho de Serviços Financeiros Digitais da AFI (DFSWG) e o Grupo de Trabalho de Capacitação do Consumidor e Conduta de Mercado (CEMCWG) se comprometeram a realizar dois estudos complementares sobre protecção ao consumidor para DFS, que geraram:

- (1) Este relatório de pesquisa, que examina o estado da regulamentação do CP4DFS nos países da rede da AFI; e
- (2) Um modelo de política que sintetiza e harmoniza lições, melhores práticas e políticas e fornece uma estrutura teórica para cada princípio de protecção do consumidor.

Estes estão correlacionados: o relatório da pesquisa fornece percepções práticas por meio de exemplos e estudos de caso e orientação para os membros sobre como usar o modelo de política.

1 Em países de baixa renda, o financiamento digital cresceu 70 por cento entre 2014 e 2017 (representado pelo indicador “Pagamentos digitais feitos ou recebidos no ano passado (% com 15 anos ou mais)”; e em 48 por cento em países de renda média baixa (dados do Global Findex do Banco Mundial de 2017).

2 Em países de baixa renda, a inclusão financeira saltou de 13 para 24 por cento entre 2011 e 2017 (representado pelo indicador “Conta de instituição financeira (% com 15 anos ou mais)”; e de 29 para 56 por cento em países de renda média baixa (dados do Global Findex do Banco Mundial de 2017).

3 Conforme demonstrado por esses dois estudos: “Serviços Financeiros Digitais Vão Longe: Custos de Transacção e Inclusão Financeira” (2018) segundo o qual o uso de cartões de débito reduz o custo de acesso a contas bancárias e, portanto, reduz os custos indiretos de transacção; “Finanças Digitais para Todos: Impulsionando o Crescimento Inclusivo em Economias Emergentes” (2016) demonstra que as finanças digitais podem reduzir o custo da prestação de serviços financeiros em 80 a 90 por cento.

OBJECTIVOS DO RELATÓRIO DE PESQUISA

1

REALIZAR UM ESTUDO ABRANGENTE E IDENTIFICAR AS PRÁTICAS REGULATÓRIAS EXISTENTES SOBRE CP4DFS NA REDE AFI.



2

CRIAR UMA LINHA DE BASE DAS REGULAMENTAÇÕES EXISTENTES SOBRE CP4DFS NA REDE DA AFI PARA MONITORAR O PROGRESSO.



3

FORNECER UMA ESTRUTURA PARA INFORMAR A ADVOCACIA E A CAPACITAÇÃO EM CP4DFS NA REDE AFI.



CONCLUSÕES DO ESTUDO

ESTE RELATÓRIO DE PESQUISA É ORGANIZADO EM TORNO DOS CINCO PILARES A SEGUIR, OS MESMOS USADOS NO RELATÓRIO “MODELO DE POLÍTICA DE PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR PARA SERVIÇOS FINANCEIROS DIGITAIS”⁴ DA AFI:



Neste relatório, cada um dos pilares inclui percepções sobre as práticas regulatórias actuais para CP4DFS na rede AFI. Cada capítulo apresenta exemplos ou melhores práticas e conclui com conclusões importantes sobre as etapas práticas que os reguladores podem tomar para fortalecer as suas práticas de PC. Essas conclusões são indicativas, mas não exaustivas, e podem não ser relevantes para todos os países. Em vez disso, os reguladores devem basear as suas intervenções nas necessidades, interesses primários e contexto de seus respectivos países. Para abordar esses cinco pilares e melhorar as práticas de PC, os reguladores podem consultar os princípios orientadores e as recomendações de política apresentadas no modelo de política.

Enquanto as principais conclusões vão para a substância de cada princípio e sugerem conteúdo e regulamentos potenciais a serem adotados, a última secção oferece recomendações sobre como implementar uma estratégia que fortaleça o CP4DFS.

O estudo usou uma abordagem de métodos mistos que incluiu uma pesquisa quantitativa de 43 instituições membros da AFI, informações qualitativas de 10 entrevistas aprofundadas e uma ampla revisão da literatura (ver Anexo 1 para mais detalhes sobre a metodologia).

INFORMATION SOURCES

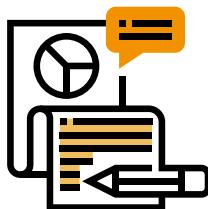
Pesquisa de 43 membros da AFI

10 entrevistas aprofundadas

Revisão da Literatura

4 Vide: <https://www.afi-global.org/publications/3465/Policy-Model-on-Consumer-Protection-for-Digital-Financial-Services>

1. AMBIENTE DA POLÍTICA E REGULATÓRIO



DISPOSIÇÕES LEGAIS E REGULATÓRIAS NAS ESTRUTURAS DE PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR PARA O DFS

Actualmente, a prática mais comum entre os membros da AFI é regular o CP4DFS dentro de uma estrutura mais ampla de protecção ao consumidor para serviços financeiros, complementada por disposições de protecção ao consumidor em regulamentos auxiliares específicos de DFS. No entanto, poucos países têm uma estrutura específica de protecção ao consumidor para DFS.

A rápida expansão do sector de DFS ressaltou a necessidade de os reguladores abordarem as questões de protecção ao consumidor por meio de diferentes modelos legais e regulatórios. Entre os membros da AFI:

63%

regulam o CP4DFS dentro de uma estrutura existente de protecção ao consumidor para serviços financeiros, que em geral foi estabelecida quando os mercados financeiros eram predominantemente orientados para o dinheiro vivo;

28%

estão a adicionar disposições de protecção ao consumidor a instrumentos regulatórios específicos de DFS, tais como a política de dinheiro eletrónico/dinheiro móvel; e

9%

desenvolveram uma estrutura especializada de protecção ao consumidor para DFS (Bielo-Rússia, Rússia, Tailândia e Timor-Leste).

Embora estejam a surgir estruturas especializadas de protecção ao consumidor, em muitos países o ecossistema de DFS ainda está em desenvolvimento, e a maturidade do sector é um determinante fundamental da reforma regulatória ou da especialização. De facto, alguns reguladores estão a empregar uma abordagem do tipo “esperar para ver” para as regulamentações específicas de DFS para o sector financeiro.

Embora algumas regulamentações cubram os princípios de protecção ao consumidor para DFS, os bancos centrais acreditam que certos princípios de protecção

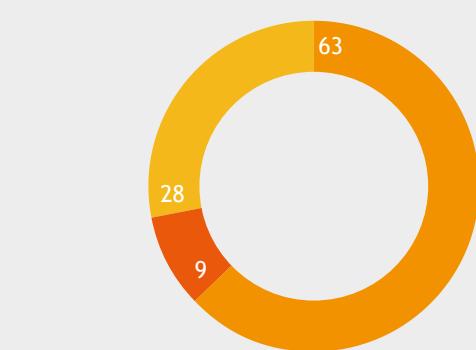
ao consumidor ainda estão em risco e precisam de ser salvaguardados (ver Figura 2). De facto, a pesquisa das instituições membros da AFI mostrou que divulgação e transparéncia são áreas nas quais todos, excepto um membro, têm pelo menos uma cláusula para CP4DFS, e 10 reguladores consideram a publicidade enganosa uma das suas maiores preocupações.



Desde o início do sector de DFS em 2010, o Banco de Reserva de Fiji adoptou uma abordagem liberal para permitir novos participantes e modelos de negócios inovadores. Embora monitore as tendências e o desempenho, o RBF somente intervém quando necessário. Actualmente, os provedores de dinheiro móvel recebem aprovação condicional para operar usando um contrato de fideicomisso com uma solicitação para salvaguardar o capital numa instituição financeira regulamentada, sem a necessidade de ser licenciados.

FIGURA 1: MODELOS JURÍDICOS E REGULATÓRIOS PARA ABORDAR O CP4DFS (TOTAL DE ENTREVISTADOS = 43)

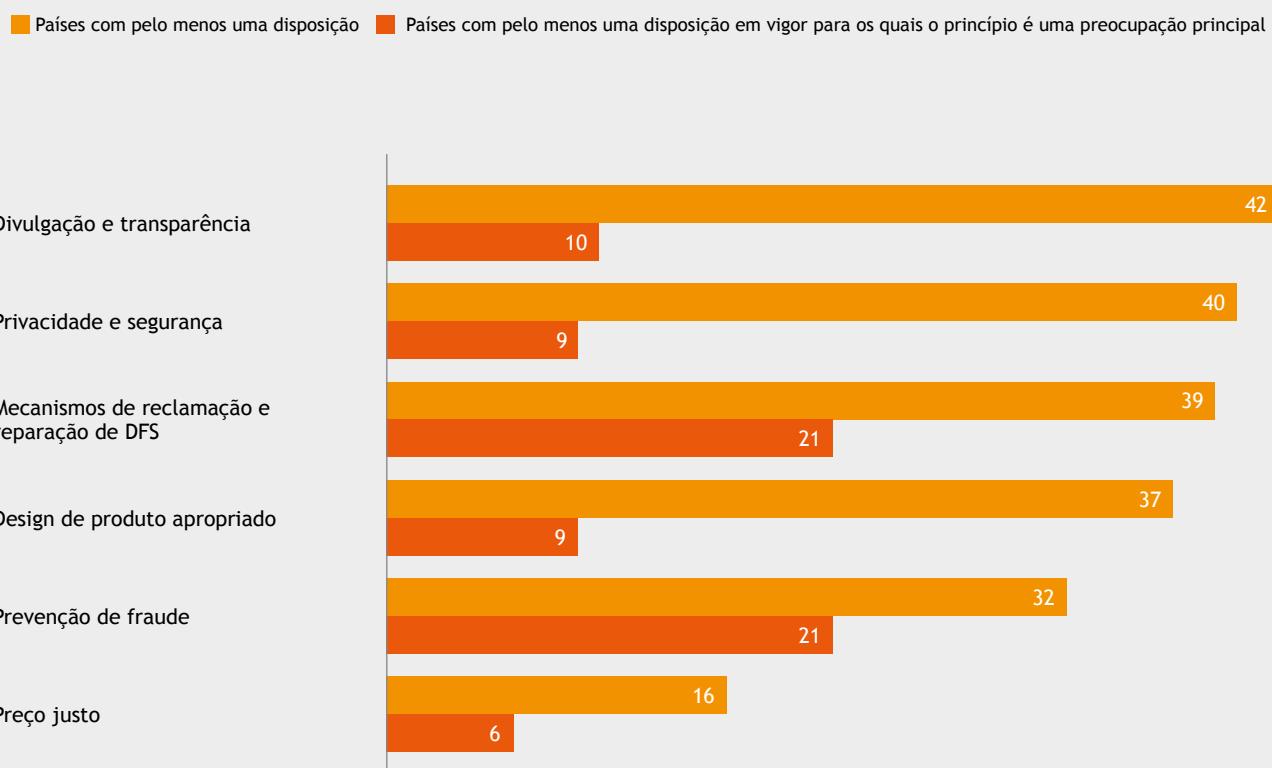
■ CP ESTRUTURA para serviços financeiros
■ CP QUADRO para DFS ■ CP DISPOSIÇÕES para DFS



Privacidade e segurança, resolução de reclamações e desenvolvimento de produtos são outras áreas de enfoque regulatório (regulamentadas por 40, 39 e 37 países, respectivamente), mas alguns reguladores não estão satisfeitos com as suas disposições actuais e acreditam que há alguns riscos relacionados ainda a serem tratados. Por exemplo, com os direitos do consumidor para reclamações e reparação, os reguladores pedem aos provedores de DFS que desenvolvam o seu próprio sistema (isso foi feito em 60 por cento dos países) e/ou usarem um mecanismo externo de resolução de disputas (isso foi feito em 37 por cento dos países). No entanto, esses mecanismos podem não ser usados de forma eficaz por vários motivos, desde os clientes não estarem cientes da sua existência até ao facto de mecanismos que não atendem às suas necessidades, de modo que continuam sendo um problema para o país.

A Figura 2 mostra que passos importantes ainda precisam ser dados para melhorar o CP4DFS. No entanto, contextos únicos de cada país significam que essas disposições nem sempre são uniformemente aplicáveis a todos os provedores de DFS. Estas podem se aplicar a apenas alguns provedores de DFS (por exemplo, instituições regulamentadas), apenas a determinados produtos ou serviços (por exemplo, crédito digital, pagamentos, seguro) ou podem não ser eficazes.

FIGURA 2: RELAÇÃO ENTRE TER DISPOSIÇÕES PARA UM PRINCÍPIO ESPECÍFICO DE PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR (TOTAL DE ENTREVISTADOS = 43) E CONSIDERAR O TÓPICO UMA DAS CINCO PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES PARA O PAÍS.



ESTRUTURA DE GESTÃO

Os membros da AFI usam diferentes modelos de gestão para CP4DFS

O sector de DFS é complexo com diversos produtos e serviços - crédito digital, poupança, transferência de dinheiro, seguros e outros - que podem ser regulamentados por diferentes autoridades, como conduta prudente/de mercado ou reguladores de telecomunicações. Como resultado, a supervisão da protecção do consumidor pode não recuar sobre a autoridade de um único órgão, tornando difícil identificar quem tem o mandato legal para regulamentação, supervisão e fiscalização. Isso pode representar riscos de arbitragem regulatória, excesso de regulação e lacunas regulatórias, todas prejudiciais à gestão eficaz das questões de protecção ao consumidor no sector de DFS.

- > Para a maioria dos membros AFI (53 por cento, ver Figura 3), a maior parte da supervisão do CP4DFS é conduzida por uma **unidade/departamento do regulador do sector financeiro** ou por uma unidade de conduta de mercado dedicada (China, Fiji, Gâmbia e Marrocos). Em muitos países, como Arménia, Paraguai e Zimbabué, também existe uma autoridade/provedor de justiça nacional independente de protecção ao consumidor que actua como autoridade para todos os mercados, incluindo o sector financeiro
- > Outra prática comum entre os membros da AFI (23 dos países) é ter uma **autoridade de protecção ao consumidor dedicada ao sector financeiro**.
- > Papua Nova Guiné e Zâmbia estão actualmente a **desenvolver** uma autoridade dedicada à protecção do consumidor.

Conforme o sector de DFS evoluiu, os reguladores estão a prestar muito mais atenção às questões de protecção ao consumidor e responderam com reformas nos sistemas de gestão. Países como Gana (mas também Zâmbia e Papua Nova Guiné, conforme detalhado abaixo) criaram uma Unidade de Fintech e Inovação para regular a actividade de fintech, enquanto a Nigéria lançou uma iniciativa interagências sobre segurança cibرنética para permitir a colaboração, coordenação e partilha de informações.

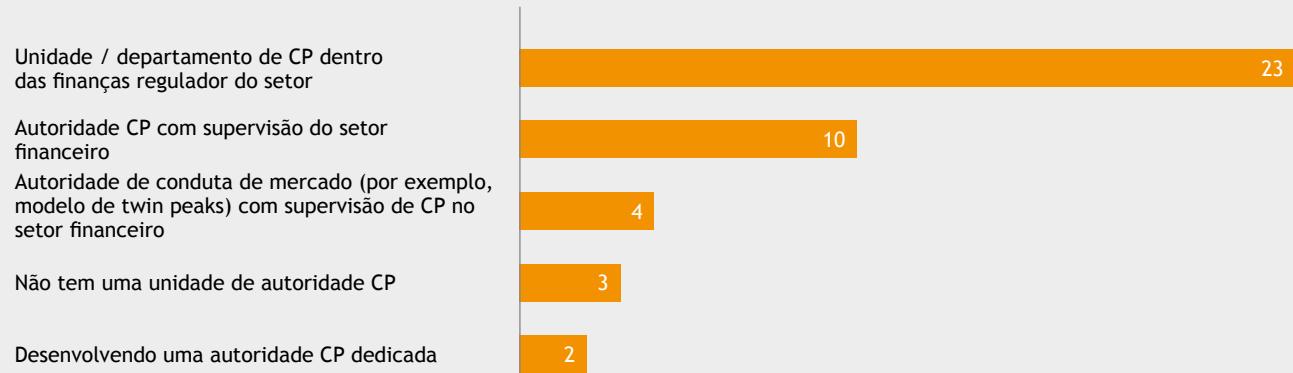


O Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO) é a instituição emissora comum dos Estados-Membros da União Monetária da África Ocidental (WAMU): Benin, Burkina Faso, Costa do Marfim, Guiné-Bissau, Mali, Níger, Senegal e Togo.

Actualmente, a protecção ao consumidor é tratada como uma questão de jurisdição regional por meio de várias disposições e regras prudenciais na regulamentação do DFS (por exemplo, e-money, banca, microfinanças, pagamentos e legislação de e-commerce). No entanto, a rede carece de uma autoridade comum para as práticas de protecção do consumidor e apenas o Senegal e a Costa do Marfim têm um gabinete de protecção do consumidor (observatoire), que é um provedor de justiça nacional responsável principalmente pelo tratamento das reclamações.

Embora o BCEAO reconheça a importância de ter uma autoridade dedicada à protecção do consumidor para os serviços financeiros (e DFS), os desafios de custo e implementação atrasaram este processo.

FIGURA 3: TIPOS DE GESTÃO (LIDERANÇA E MANDATO LEGAL PARA REGULAMENTAÇÃO, SUPERVISÃO E APLICAÇÃO) PARA PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR DENTRO DA REDE AFI (42 ENTREVISTADOS).





Bank Of Zambia

Na Zambia, um diagnóstico nacional sobre a protecção financeira do consumidor realizado em 2012 concluiu que o quadro de protecção financeira do consumidor, com supervisão da Divisão de Pagamentos, Instituições Financeiras Não Bancárias e Departamentos de Supervisão Bancária, era caracterizado por jurisdições sobrepostas. Portanto, dentro do Plano Estratégico do Banco da Zambia (2016-2019) e da Estratégia Nacional de Inclusão Financeira (2017-2022), o Banco da Zambia aprovou a criação de uma unidade especializada de protecção ao consumidor e conduta de mercado que também supervisionará as questões de DFS.



Em 2018, a **Papua-Nova Guiné** passou por uma avaliação de diagnóstico do país para identificar os principais pontos fortes e lacunas nas práticas de protecção ao consumidor. Uma das recomendações foi estabelecer uma autoridade dedicada de conduta de mercado do sector financeiro, que está actualmente em curso. Outra recomendação foi desenvolver uma estrutura de protecção ao consumidor. Inicialmente destinada ao sector financeiro, foi concebida para integrar também o DFS, embora o banco móvel ainda não esteja difundido no país. Um processo participativo com as partes interessadas da indústria provinciais e regionais encorajou o Banco Central de Papua-Nova Guiné a desenvolver uma estrutura que adota uma abordagem baseada no produto, em vez de uma abordagem institucional. Isso permitiu que instituições financeiras não regulamentadas também fossem incluídas e, portanto, o desenvolvimento de considerações específicas para fintech e CP4DFS.

Para incentivar a coordenação e colaboração entre os reguladores no sector de DFS, os reguladores estão a basear-se na prática estabelecida de **comités/conselhos do sector financeiro** para incorporar ou estabelecer colaborações com novos reguladores relevantes no sector de DFS, como reguladores de telecomunicações e protecção de dados.



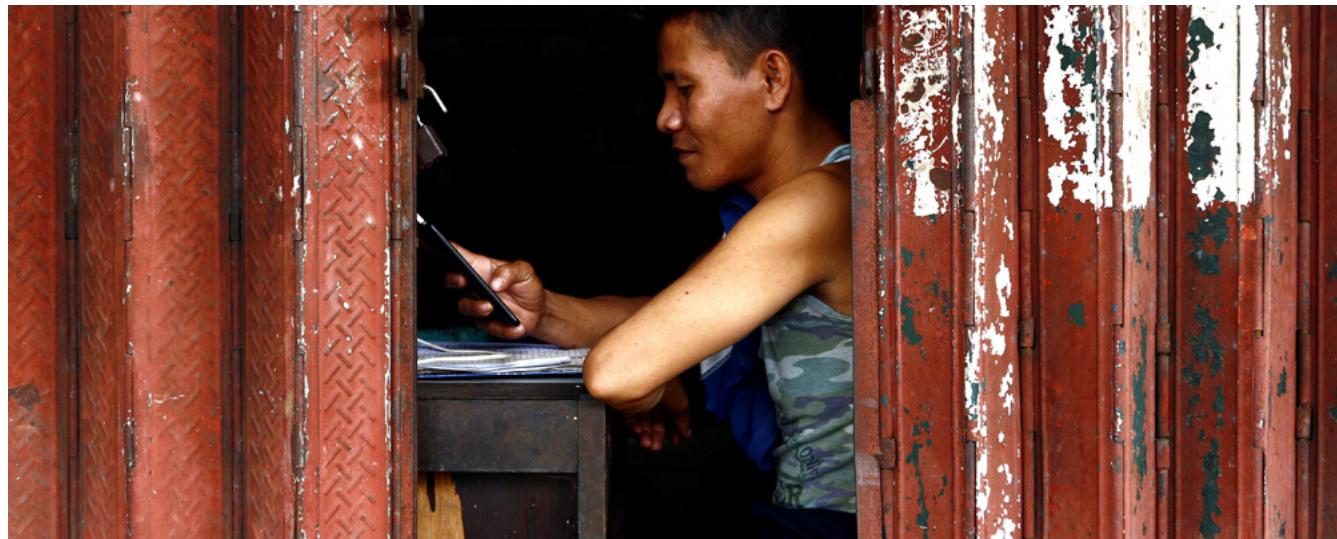
EST. 1951

Quando a supervisão dos provedores de DFS cai sob diferentes reguladores, a colaboração entre agências é importante. Este foi o caso do **Banco de Gana**, que assinou um Memorando de Entendimento com a Autoridade Nacional de Comunicação (o regulador de telecomunicações) para melhor coordenar e regular as questões de dinheiro móvel, incluindo a conscientização do consumidor e iniciativas de protecção ao consumidor para fortalecer a confiança do consumidor. Também estabeleceu o Comité de Sistema de Pagamentos, que é responsável pela colaboração e partilha de informações para o sector de DFS.



BANCO SENTRAL NG PILIPINAS

Em 2004, nas **Filipinas**, um Fórum do Sector Financeiro foi lançado pelos quatro reguladores financeiros do país: Bangko Sentral ng Pilipinas e os reguladores para companhias de seguros, títulos e casas de investimento e seguro de depósito. O seu principal objectivo era garantir a partilha e a coordenação de informações em questões de relevância conjunta, incluindo protecção e educação do consumidor.



MSME usa smartphone enquanto está dentro de um depósito. Filipinas. (Foto por: junpinzon/iStock)

QUADRO JURÍDICO E REGULATÓRIO PARA REGULAR A COMPETITIVIDADE DO MERCADO

A regulamentação da concorrência no sector DFS não é muito difundida

A regulamentação da concorrência no DFS ainda está num **estágio inicial** em toda a rede AFI. De acordo com a pesquisa, apenas três países (Gana, Honduras e Mongólia) têm algumas disposições regulatórias (embora não abrangentes) que se aplicam à concorrência no mercado de DFS. É mais comum regular a concorrência dentro de uma estrutura existente, seja com uma **autoridade de concorrência estabelecida** (40 por cento dos países) que cobre todos os sectores de negócios (incluindo DFS) ou apenas o sector financeiro, ou com **disposições de concorrência relevantes** em outros regulamentos relacionados (33 por cento dos países), como regulamentação sobre a participação máxima de mercado ou a proibição de práticas anticompetitivas de mercado.

Quando os países estão num estágio inicial de desenvolvimento do sector de DFS, os reguladores podem decidir não intervir na regulação da concorrência para permitir a expansão da infraestrutura, consolidação e inovação do business case. Este é o caso em Fiji e em outros pequenos Estados insulares do Pacífico, onde os reguladores estão a promover o desenvolvimento do sector, não impondo restrições a possíveis práticas de monopólio - desde que os participantes do mercado forneçam serviços de valor agregado e de qualidade aos consumidores. Os reguladores em outros países podem decidir não regulamentar os provedores de DFS porque são considerados pequenos demais e têm pouca probabilidade de criar riscos sistêmicos e afectar a estabilidade financeira do país.



No Quénia, quando o sector de DFS estava na primeira fase de desenvolvimento, os reguladores ofereceram uma “não objeção” que permitia às operadoras inovar e testar seus serviços sem os limites de uma regulamentação estrita. Nessa altura, a Safaricom lançou o serviço de pagamento móvel M-Pesa com exclusividade na sua rede de agentes, o que lhe permitiu estabelecer uma posição dominante no mercado. Sete anos depois, a Autoridade da Concorrência do Quénia, entre outras intervenções importantes, cancelou a cláusula de exclusividade. Isso permitiu que os agentes operassem com outras operadoras de telecomunicações, facilitando a entrada de outros actores e reduzindo consideravelmente os custos operacionais.

PRINCIPAL CONSIDERAÇÃO: AMBIENTE DE POLÍTICA E REGULATÓRIO

Há necessidade de:

- 1 Um quadro jurídico e regulatório claro e específico sobre o CP4DFS para ajudar as autoridades a desenvolver intervenções subsequentes para abordar os riscos existentes e potenciais;
- 2 Um mandato legal bem definido para fornecer clareza sobre a gestão (definição de papéis, responsabilidades e âmbito de supervisão), e uma abordagem interagências da estrutura do CP4DFS para garantir a harmonização e cooperação entre as diferentes autoridades de supervisão; Medidas específicas para promover a concorrência saudável e prevenir comportamentos monopolistas e anticompetitivos.



2. DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



DADOS DE PRIVACIDADE E PROTECÇÃO DO CONSUMIDOR

Muitos países não têm uma estrutura abrangente de privacidade e protecção ou uma autoridade com mandato legal específico para DFS. A maioria dos países adopta disposições sobre privacidade e protecção de dados do consumidor do sector financeiro.

Na era financeira digital, os provedores de DFS possuem uma grande quantidade de dados e informações confidenciais que podem ser usados para prejudicar clientes por meio de violação de privacidade, uso fraudulento de dados do cliente ou roubo de identidade. As violações de dados podem corroer a confiança em todo o ecossistema de DFS, prejudicar a reputação dos provedores de DFS e diminuir a escolha e a confiança do consumidor.

Os reguladores estão cientes desses riscos e, de acordo com a pesquisa, consideram a fraude e a violação de privacidade entre as suas cinco principais preocupações. Sessenta e cinco por cento dos reguladores (28 países) incluem fraude na sua lista das cinco primeiras e 23% (11 países) também incluem violação de privacidade. Em toda a rede da AFI, os reguladores estão a usar métodos diferentes para abordar a protecção de dados e privacidade:

42 %

(18 países) criaram uma autoridade ou agência especializada com mandato legal para protecção de dados; e

93 %

(40 países) têm pelo menos uma disposição regulatória e de execução sobre protecção, privacidade e uso de dados do consumidor.

Mais especificamente, a maioria dos países tem:

- > Medidas de mitigação de risco impostas pelo regulador para proteger a segurança, integridade e confidencialidade das informações do cliente, tais como:
 - (i) acesso restrito aos dados do consumidor;
 - (ii) consentimento para usar/processar dados;
 - (iii) uso/processamento justo e transparente de dados (77 por cento dos países);

- > Disposições para provedores de DFS para obterem o consentimento do cliente antes de partilhar seus dados com entidades terceirizadas (67 por cento dos países); e
- > Requisitos/padrões de armazenamento (incluindo criptografia) e descarte de dados do cliente (50% dos países).

Em termos de privacidade, as disposições listadas acima provavelmente foram emitidas para o sistema financeiro tradicional e estendidas ao sector de DFS sem necessariamente adaptá-las às soluções digitais inovadoras para as quais são, de facto, utilizadas.

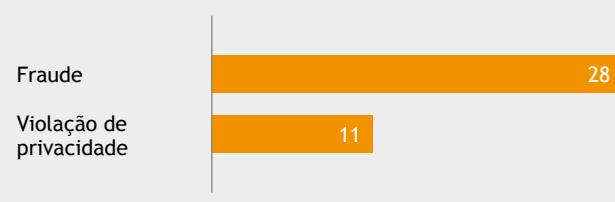
SEGURANÇA CIBERNÉTICA

Os países ainda não desenvolveram uma estrutura de segurança cibernética abrangente para orientar os provedores de DFS e, em vez disso, pedem aos provedores que desenvolvam as suas próprias políticas e processos de segurança cibernética

Na pesquisa, 65 por cento dos membros da AFI identificaram a fraude (por exemplo, ataques de engenharia social) como uma das suas maiores preocupações de CP4DFS. No entanto, em muitos países, a legislação não é adequada para o nível de desenvolvimento do sector de DFS. Apenas um terço tinha uma estrutura de segurança cibernética abrangente para provedores de DFS que cobre, entre outras coisas:

- > Segurança completa (incluindo criptografia) entre os clientes e os sistemas internos dos provedores de DFS;
- > Segurança de transações financeiras habilitadas por USSD/SMS;
- > Autenticação proporcional de transação;
- > Uso de senhas e códigos de uso único;
- > Alertas (em tempo real) em todas as transações em contas (transações bem-sucedidas/malsucedidas); e
- > Um Centro de Operações de Cibersegurança e Equipe de Resposta a Emergências em todo o sector.

FIGURA 4: NÚMERO DE MEMBROS DA AFI QUE CLASSIFICAM A PRIVACIDADE E A FRAUDE COMO UMA DAS SUAS CINCO PRINCIPAIS PREOCUPAÇÕES (TOTAL DE ENTREVISTADOS = 43)





Em Samoa, o Ministério da Comunicação, Informação e Tecnologia lançou a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética de Samoa 2016-2021, que define as principais áreas de desenvolvimento para a segurança cibernética no país para computadores em geral e tecnologia de telecomunicações, e também se aplica ao sistema financeiro.



Na Malásia, em 2006, o Bank Negara Malaysia produziu a Política Nacional de Segurança Cibernética e identificou o sector financeiro e as tecnologias digitais financeiras como um dos sectores de maior risco a serem monitorados. Assim, alguns anos depois, em 2011, o Banco lançou o Plano Nacional de Gestão da Crise Cibernética, que define processos e procedimentos práticos para supervisionar o ecossistema digital.

Mais frequentemente, no entanto, os **reguladores transferem a responsabilidade pela segurança cibernética para os provedores**. Em 51 por cento dos países pesquisados, os reguladores exigem que os provedores realizem intervenções de conscientização do cliente para aspectos relevantes dos riscos de segurança cibernética e passos para mitigação.



Na Nigéria, o rápido aumento dos canais de pagamento eletrónico encorajou o sector financeiro a lançar uma iniciativa interagências, o Fórum de Fraude Eletrónica da Nigéria, no qual todas as partes interessadas relevantes participam activamente (Banco Central da Nigéria, profissionais da indústria digital e representantes de bancos). O principal objectivo do Fórum é “permitir a troca de informação e partilha de conhecimento sobre questões de fraude entre as principais partes interessadas, com o objectivo de garantir uma abordagem colaborativa e pró-activa para combater/mitigar fraudes e limitar ocorrências e perdas”. Em 2015, como resultado dos esforços colaborativos do Fórum, o Banco Central da Nigéria exigiu que todos os provedores de DFS criassem um balcão antifraude 24 horas, com um mínimo de 10 linhas telefónicas dedicadas, para ajudar os clientes com problemas como roubo ou golpes e para aumentar a conscientização do consumidor. Esta plataforma autorregulável visa reduzir o nível de fraude no país.

DIAGRAM 1: SEIS BLOCOS DE CONSTRUÇÃO PRINCIPAIS PARA COORDENAÇÃO DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA DE NÍVEL NACIONAL

A COORDENAÇÃO DE SEGURANÇA CIBERNÉTICA DE NÍVEL NACIONAL É VITAL DE GERENCIAR SEGURANÇA CIBERNÉTICA DE MANEIRA COESIVA, COERENTE E ABRANGENTE.

Estabelecer e fortalecer orientação existente em torno segurança cibernética e risco gestão

Identifique e reduza barreiras para efetivo compartilhamento de informações em ameaças cibernéticas em setores

Construa um comum compreensão do ciberrelacionado terminologia em o nível nacional

Fortalecer o coletivo capacidades das instituições e autoridades para detectar, responder e recuperar de incidentes cibernéticos

Sustentada e estratégica foco em aprofundar o pool de talentos domésticos

Engajamentos eficazes entre agências para investigação de apoio e fazer cumprir a ação



TRATAMENTO JUSTO DOS CLIENTES E CONDUTA EMPRESARIAL

Para garantir um tratamento justo e uma conduta empresarial responsável, foram adoptadas algumas medidas regulatórias, como (i) definição de preços justos; (ii) promoção de princípios não discriminatórios; (iii) encorajamento de actividades de monitoria e due diligence terceirizadas; e (iv) aplicação de um código de conduta de empresarial.

O tratamento justo e respeitoso dos clientes e a conduta comercial adequada são fundamentais para promover o acesso e o uso do DFS. Os reguladores podem desempenhar um papel importante promovendo altos padrões éticos e construindo um ecossistema confiável e seguro com base no respeito, conduta justa e salvaguardas adequadas para detectar e corrigir práticas irresponsáveis e injustas de provedores de DFS.

Na classificação das 3 principais preocupações com risco relacionado ao DFS (de 15), os reguladores classificaram os preços excessivos em 4 das 15, com sobreendividamento em 8 de 15 e má conduta da equipe de DFS/terceiros em 10 de 15.

Para mitigar o risco de preços excessivos, as instituições membros da AFI pesquisadas adoptaram medidas como limites máximos de custos de transação, custos de gestão de contas, etc. Isso é complementado pela divulgação justa e transparente de preços para várias transações relacionadas com o DFS.

Em geral, a conduta e a ética nos negócios são difíceis de serem abordadas pelos reguladores. Quais padrões éticos e normas de comportamento devem ser transmitidos? Elas são universais? Até que ponto um regulador tem o direito de intervir? Como o regulador supervisiona e aplica esses princípios de maneira eficaz? Para promover elevados padrões éticos e construir um ecossistema confiável e seguro com base no

respeito, conduta justa e salvaguardas adequadas para detectar e corrigir a corrupção, os reguladores usam principalmente três medidas:

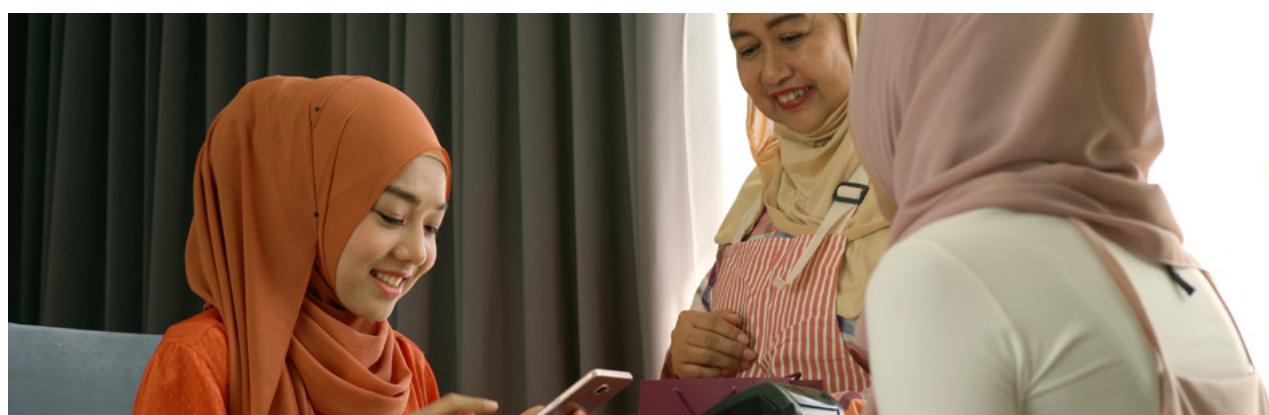
- Promoção de princípios não discriminatórios;
- Condições de terceirização obrigatórias e prudentes; e
- Adoção de um código de conduta empresarial (desenvolvido pelo provedor de DFS ou por meio de um processo de consulta do sector).

Metade dos membros da AFI promovem princípios não discriminatórios, solicitando aos provedores de DFS que evitem procedimentos/sistemas/algoritmos baseados, por exemplo, no género, religião, localização geográfica, raça/etnia, idade e deficiência (tais como a assinatura de um Código de Ética).

Em outros casos, os reguladores promovem a criação de parcerias confiáveis entre provedores de DFS e agentes/terceiros. O princípio implícito não é transferir a responsabilidade dos provedores de DFS para entidades terceirizadas, mas sim manter os provedores de DFS responsáveis pelas suas acções. Os reguladores, portanto, impuseram alguns regulamentos sobre a *due diligence* e supervisão de agentes com os seguintes requisitos e directrizes, entre outros:

- Conjunto mínimo de requisitos para due diligence com terceiros/agentes (50 por cento dos países);
- Monitoria, supervisão e reporte de terceiros e agentes ao regulador (42 por cento);
- Prestação de informação sobre conflitos de interesses com terceiros e agentes (23 por cento); e
- Acesso e uso de dados de clientes por terceiros e agentes (21 por cento).

Um terço dos membros da AFI estabeleceram e aplicaram um código de conduta do sector para o tratamento justo dos clientes. Por exemplo, a Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) del Perú lançou uma iniciativa com associações bancárias e de seguros para elaborar um código de conduta para todo o sector. Da mesma forma, na Tunísia, a associação do sector bancário desenvolveu um código de ética a ser usado pelo sector.



Pagamento digital. Tailândia. (Foto por: Color4260/Shutterstock)

PRÁTICAS DE CRÉDITO DIGITAL DOS MEMBROS AFI

Ao longo dos anos, os sistemas bancários e de crédito de microfinanças tradicionais foram fortemente regulamentados, em parte devido a uma sucessão de crises financeiras.

Esse não foi o caso do crédito digital, provavelmente porque o sector de DFS ainda está num estágio inicial de desenvolvimento em muitos países ou porque é dominado por fintechs, que normalmente não estão sob a supervisão dos reguladores em muitas jurisdições.

A pesquisa da AFI mostrou que apenas um país, a Tailândia, tem uma regulamentação específica para crédito digital e 10 países têm supervisão regulamentar de provedores de crédito digital não bancário, especialmente para fintechs.

O crédito digital não é totalmente desregulamentado, entretanto, e muitos países emitiram algumas disposições dentro da estrutura do seu sistema de crédito tradicional (veja a lista abaixo). Algumas

disposições são simplesmente aquelas relevantes para crédito baseado em dinheiro concedido a provedores de DFS, enquanto outras foram enriquecidas com detalhes sobre crédito digital. No entanto, o mercado emergente de crédito digital destaca a necessidade de disposições adicionais rigorosas sobre o tratamento do cliente e a conduta empresarial. A Tabela 1 detalha as medidas que foram implementadas em toda a rede AFI.

TABELA 1: PRINCIPAIS DISPOSIÇÕES PARA CRÉDITO DIGITAL ENTRE OS MEMBROS DA AFI (TOTAL DE ENTREVISTADOS = 23)

PREVENÇÃO DE ENDIVIDAMENTO EXCESSIVO	PAÍSES
Provedores de serviços financeiros (FSPs) devem usar e enviar dados de crédito para o sistema/agência de referência de crédito	11
Sistema/agência de referência de crédito para facilitar a partilha de informações em tempo real	6
Nível máximo de endividamento (ou seja, exposição de crédito)	2
Pesquisas periódicas do lado da demanda para avaliar os níveis de endividamento excessivo no mercado	3
TRANSPARÊNCIA E DIVULGAÇÃO	PAÍSES
Apresentar taxa de juros efectivas ou custo total em valor absoluto em contratos de empréstimo	15
Fornecer aos clientes as principais informações relevantes (prazo do empréstimo, taxas de juros efectivas, taxas e encargos, processo de recuperação, partilha de dados do consumidor, multas, obrigações do mutuário e outras informações em contratos de empréstimo, etc.)	16
Directrizes sobre o uso de critérios justos, transparentes e claros para provedores no acesso e uso de dados alternativos (por exemplo, dados de pagamentos de contas de serviços públicos, dados de uso de telefones celulares)	7
FSPs devem incorporar calculadoras ao vivo nos seus aplicativos ou sites	2
TRATAMENTO JUSTO	PAÍSES
Proibição de taxas de juros fixas	3
Fórmula para cálculo de juros (tal como um mecanismo de acumulação de taxa composta)	6
Límite obrigatório no custo do crédito	3
Período de reflexão para consumidores	9
Processos e regras padrão para avaliar garantias	7
Regras sobre cobrança responsável de dívidas e colocação na lista negra de clientes endividados	10

DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS

Os reguladores têm certo grau de controlo sobre os recursos dos produtos e serviços DFS que podem ser oferecidos e, em alguns casos, podem encorajar o desenvolvimento de produtos inovadores por meio de uma área restrita regulatória.

O sector de DFS está a testemunhar uma proliferação de novos produtos e serviços, bem como plataformas de tecnologia sofisticadas e canais de entrega que estão a expandir o alcance dos provedores para áreas remotas e rurais.

Os produtos centrados no cliente não estão entre as principais preocupações dos reguladores, mas 23% dos membros da AFI ainda consideram a adequação do produto um tópico importante a ser abordado. No entanto, ainda existe o risco de que os provedores de DFS possam tirar proveito da inexperiência e capacidade do cliente, ou que o desenvolvimento do produto não seja baseado em percepções comportamentais dos clientes e atenção às necessidades de segmentos vulneráveis (como mulheres, jovens ou pessoas deslocadas à força).

65%

Os reguladores da AFI estão a lidar com esses riscos, na maioria dos casos (65 por cento), através da aprovação das características do DFS e exigindo padrões mínimos para a protecção do consumidor (como a adopção de percepções comportamentais dos clientes durante o desenvolvimento do produto).

26%

Embora seja menos comum (26 por cento), alguns reguladores exigem que os provedores de DFS conduzam testes pilotos ou implementações em fases antes de lançar um novo produto (ou recurso).

Considerando o alto nível de sofisticação e inovação de alguns produtos DFS, um terço dos reguladores nos países pesquisados adoptou ambientes restritos regulatórios ou centros de inovação para desenvolver e testar novos produtos ou recursos e incorporar padrões de protecção ao consumidor.



COMISIÓN NACIONAL
BANCARIA Y DE VALORE

A Lei de FinTech, emitida a 9 de Março de 2018, fornece a base legal para a criação de uma área restrita regulatória no México.

Através da área restrita regulatória, pode ser concedida uma autorização temporária para permitir que entidades reguladas e não reguladas testem modelos de negócio inovadores (baseados numa inovação tecnológica) no sector financeiro.

A principal diferença entre um ambiente restrito de entidades reguladas e entidades não reguladas é que a primeira é autorizada quando são exigidas excepções ao que está contido nas disposições secundárias, enquanto que para as últimas é concedida autorização para o exercício das actividades permitidas pela legislação financeira.

Uma vez que a área restrita regulatória se aplica a todas as actividades financeiras (bancos, títulos, seguros, valores mobiliários e fundos de pensão, entre outros), a Lei de FinTech exige que os reguladores financeiros emitam regras secundárias para a sua área restrita regulatória. Em 19 de Março de 2019, a Comissão Nacional Bancária e de Valores do México (CNBV) emitiu regras secundárias que incluíam critérios adicionais para os participantes, requisitos de informações adicionais para o aplicativo de área restrita e uma descrição do conteúdo do relatório que os participantes do ambiente restrito devem enviar à CNBV periodicamente durante o período de teste.

Para autorizações temporárias concedidas directamente por uma comissão de supervisão, é necessária a aprovação prévia do conselho. Para excepções a autorizações, concessões ou licenças outorgadas pelo Ministério das Finanças, deverão ser observados os procedimentos previstos na legislação financeira. Em qualquer caso, a comissão de supervisão encarregada de supervisionar a actividade financeira correspondente ou preponderante realizada pelo participante do ambiente restrito será a autoridade de supervisão responsável; e, nos casos em que um aplicativo do ambiente restrito necessite da autorização conjunta de várias autoridades financeiras, deve haver uma estreita coordenação e comunicação entre elas.

QUADRO DE GESTÃO DE RISCO

Um terço dos reguladores adoptou uma estrutura de gestão de risco ou solicitou aos provedores de DFS que desenvolvessem estruturas internas de gestão de risco

A gestão de riscos é crítica para uma estrutura de protecção ao consumidor para todos os participantes do DFS - reguladores, fornecedores/provedores e consumidores. O principal objectivo para esses actores é identificar, classificar, medir, prevenir, mitigar a transferência ou abordar os riscos associados ao DFS.

Além de estabelecer uma estrutura abrangente de gestão de risco para orientar a regulamentação e supervisão do mercado de DFS dentro de uma jurisdição, os reguladores também desempenham um papel crítico em consolidar estruturas de gestão de risco tanto no lado do fornecimento quanto do consumidor.

Um terço dos reguladores pesquisados estabeleceram uma estrutura de medição de risco de conduta de mercado para identificar, avaliar e priorizar riscos a nível do sector, e alguns definiram alguns requisitos/directrizes de nível institucional, incluindo mandatos para provedores de DFS terem mecanismos internos de controlo de risco, como:

- | | |
|-------------|---|
| 42 % | Directrizes para o desenvolvimento e gestão de estruturas de risco para provedores de DFS (42 por cento); |
| 16 % | Orientações apropriadas e adequadas para o pessoal relevante dentro dos FSP/DFSPs (16 por cento); e |
| 7 % | Mandatos para provedores de DFS instituírem mecanismos de continuidade de negócios (7 por cento). |

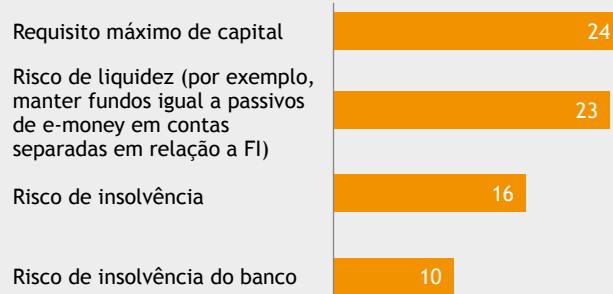


PME que vende frutos do mar secos e ervilhas no Mercado Municipal em Teotitlan del Valle, Oaxaca, México. (Foto por: NNehring/iStock)

Além disso, muitos reguladores definiram disposições regulatórias específicas de DFS (por exemplo, em políticas de dinheiro eletrónico e dinheiro móvel) para mitigar riscos de perda ou uso indevido de fundos de clientes por parte dos emissores de dinheiro eletrónico (Figura 5). Estes incluem, mas não estão limitados a, requisitos de capital mínimo para provedores de DFS (50 por cento dos entrevistados) ou directivas de política para garantir que os fundos do cliente sejam protegidos, como disposições para:

- | | |
|------------|--|
| 50% | Risco de liquidez , como manter fundos iguais a passivos de dinheiro eletrónico em contas separadas em instituições financeiras regulamentadas (50%); |
| 37% | Risco de insolvência , como a manutenção de fundos para reembolsar clientes em um fundo fiduciário ou instrumento fiduciário semelhante (37 por cento); e |
| 23% | Risco de insolvência do banco , como provisões para seguro de depósito directo ou pass-through de fundos de dinheiro eletrónico (23 por cento). |

FIGURA 5: NÚMERO DE PAÍSES QUE ADOPTARAM MEDIDAS PARA PROTEGER OS FUNDOS DOS CLIENTES (TOTAL DE ENTREVISTADOS = 43).



PRINCIPAIS CONSIDERAÇÕES: DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Há necessidade de:

- 1 Regulamentações sobre protecção de dados para fortalecer os sistemas e infraestrutura de DFS e proteger os dados contra acesso não autorizado e privacidade de dados para garantir a gestão adequada dos dados do consumidor, inclusive por terceiros.
- 2 Regulamentações sobre segurança cibernética que são proporcionais e baseadas em risco, para proteger a integridade e segurança dos sistemas operacionais e prestação dos provedores de DFS e dispositivos usados pelos consumidores. Os regulamentos teriam três objectivos principais: (i) salvaguardar os activos/fundos dos clientes; (ii) proteger os dados do consumidor com regras de privacidade de dados e segurança cibernética; (iii) e zelar pela estabilidade operacional dos provedores e do mercado financeiro em geral; estabelecimento de um órgão nacional de segurança cibernética e alerta e incentivo à cooperação entre as partes interessadas relevantes em segurança cibernética.
- 3 Regulamentações sobre o tratamento do cliente e conduta empresarial para promover altos padrões éticos e construir um ecossistema confiável e seguro com base no respeito e na justiça.
- 4 Regulamentos sobre o desenvolvimento de produtos para promover o desenvolvimento de produtos acessíveis que sejam apropriados às necessidades e capacidades dos clientes, não lhes causem danos e criem valor para eles (como a promoção de uma abordagem centrada no cliente para o desenvolvimento de DFS). Criar um ambiente que equilibre a promoção da inovação e tecnologia com a promoção do acesso ao financiamento e a produtos adequados ao mercado-alvo, geralmente clientes de baixa renda. Por exemplo, incorporar indicadores de adequação do produto numa área restrita regulatória para testar novos produtos.
- 5 Regulamentações sobre estruturas de gestão de risco para garantir que os provedores de DFS criem um ambiente baseado em risco com mecanismos de controlo interno.



3. CONSCIENCIALIZAÇÃO DO CONSUMIDOR, RECLAMAÇÕES E REPARAÇÕES



ALFABETIZAÇÃO E CAPACIDADE FINANCEIRA DIGITAL⁵

Embora a baixa consciencialização e sensibilização estejam entre as maiores preocupações de CP4DFS dos reguladores, a capacitação e a alfabetização financeira digital ainda não são um objectivo central

79% por cento dos reguladores pesquisados indicaram que a baixa consciencialização e sensibilização sobre DFS estão entre as cinco principais preocupações sobre CP4DFS.

Alguns reguladores começaram a usar canais digitais, como portais de e-learning (aprendizagem electrónica), para as suas intervenções de educação financeira digital. O Banco Nacional da Bielo-Rússia e o Banco da Rússia, entre outros, têm sites que fornecem conhecimentos básicos de DFS, como abrir, usar e gerir uma conta digital e como se proteger contra roubo/fraude e proteger um PIN. O Banco Central da Nigéria lançou um portal de e-learning para ajudar a implantar instrutores de educação financeira e está a usar a mídia social para aumentar a consciencialização sobre a educação financeira. Também está a abordar o DFS, ensinando as pessoas a usar serviços digitais, como caixas eletrónicos ou transferências de dinheiro digital, e estar cientes de possíveis fraudes e golpes. Numa pesquisa relacionada com membros da AFI sobre alfabetização financeira digital, cerca de 37% dos entrevistados indicaram que têm disposições/políticas ou intervenções para alfabetização financeira digital.



Nas Filipinas, o BSP desenvolveu uma estratégia composta para implementar programas de educação financeira (incluindo educação financeira digital) que são

direcionados a vários segmentos vulneráveis. Os principais elementos da estratégia incluem:

- Identificar segmentos-chave da população com clara necessidade de educação financeira e alfabetização financeira digital;
- Identificar parceiros para oferecerem programas de forma sustentável e em escala;
- Alavancar a participação dos sectores público e privado para maximizar os recursos; e
- Estabelecer um sistema robusto de monitoria e avaliação para medir produtos, resultados e impacto.

Outros países, como El Salvador, Malawi, Uganda e Estados-Membros do BCEAO adicionaram ou estão a desenvolver módulos de educação financeira digital aos currículos escolares nacionais.



Como parte da Estratégia do Sistema de Pagamentos do Ruanda 2018-2024, que visa transformar Ruanda numa economia sem dinheiro, o Banco Nacional de Ruanda lançou uma campanha de sensibilização em todo o país para aumentar a consciencialização sobre os benefícios do uso de meios de pagamento digital, entre outras iniciativas importantes.

Outros países, como Bangladesh, estão a promover colaborações público-privadas para aumentar a consciencialização do consumidor sobre o DFS.



No Bangladesh, como parte de uma iniciativa do governo, o sector do vestuário está a demonstrar grande interesse na digitalização de pagamentos de salários com uma meta ambiciosa de pagar 90% dos trabalhadores de vestuário digitalmente até 2021.

Para garantir que os trabalhadores se sintam confortáveis com a ideia de um salário digital, as associações de vestuário, juntamente com os fornecedores de DFS, estão a trabalhar para lançar campanhas de consciencialização e vídeos educacionais sobre como abrir e gerir uma conta. Isso inclui padrões de segurança, como: (i) não divulgar PINs e senhas; (ii) como ser devidamente informado sobre o DFS (compreensão de todos os encargos e benefícios); e (iii) mecanismos de reparação de reclamações.

No entanto, alguns reguladores parecem considerar o uso de canais digitais para educação financeira (como aplicativos, tablets e mídia social) como sinónimo de educação/alfabetização financeira digital, já que uma crítica revelou um foco muito limitado em tópicos relacionados o DFS.

Seguindo em diante, a consciencialização e a orientação política precisam de ser aprimoradas para apoiar os reguladores na incorporação de intervenções de educação financeira digital nas **Estratégias de Educação Financeira Nacional e de Inclusão Financeira Nacional**.

⁵ A alfabetização financeira digital é um conceito multidimensional que inclui conhecimento de produtos e serviços financeiros digitais, consciência dos riscos financeiros digitais, conhecimento da gestão de risco financeiro digital e conhecimento dos direitos do consumidor e procedimentos de reparação. A capacidade financeira digital é o conhecimento e a aplicação de atitudes, conhecimentos, habilidades e autoeficácia para tomar decisões eficazes e seguras sobre o uso do DFS que sejam relevantes para as necessidades de cada um.

DIVULGAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

23 por cento dos entrevistados consideram o marketing enganoso de produtos entre as suas cinco principais preocupações

A comunicação de forma clara, completa e concisa pode ser difícil para os provedores de DFS por vários motivos, incluindo a adequabilidade do canal de comunicação. Por exemplo, há espaço limitado nos telefones convencionais para ler informações extensas de forma clara, o número de caracteres e idiomas suportados pelos telefones celulares é limitado e alguns dispositivos não são compatíveis com canais onde os usuários podem buscar mais informações (por exemplo, um link para um site de um telefone convencional sem suporte à Internet). A comunicação atempada e o tempo adequado para que os clientes analisem os termos e condições de um produto também podem ser um desafio para alguns produtos. Divulgação e transparência é um princípio para o qual uma grande proporção de reguladores têm disposições para DFS:

91 % dos reguladores solicitam que os provedores de DFS publiquem informações claras sobre custos, termos e condições (principais benefícios, riscos, termos, responsabilidades e obrigações) nos seus sites, materiais de marketing e pontos de venda (POS) dos agentes.

77 % dos países, os provedores de DFS devem garantir que os materiais promocionais e de marketing sejam precisos, honestos, compreensíveis, não enganosos e numa linguagem que os clientes possam entender (por exemplo, levando em consideração os baixos níveis de alfabetização e as necessidades dos grupos vulneráveis).

67 % dos reguladores exigem que os provedores de DFS informem os clientes sobre os seus direitos, como o direito de reclamar ou direitos relacionados à privacidade de seus dados.

72 % dos reguladores exigem que os provedores de DFS obtenham o consentimento do cliente para partilhar seus dados com terceiros (por exemplo, banco central, agência de crédito) e 56 por cento exigem que os provedores de DFS informem os clientes como os seus dados pessoais serão usados.

O Reserve Bank of Malawi exige que os provedores de DFS forneçam aos consumidores declarações de factos importantes para comparar os termos do produto e permitir que tomem decisões informadas.



Na Arménia, o Banco Central desenvolveu um Código de Conduta sobre princípios de divulgação e transparência para orientar os provedores de DFS na sua comunicação com os clientes. O Código pede aos provedores que sigam estas etapas:

- (i) Fornecer comunicação oral antes de assinar contratos/acordos;
- (ii) Usar múltiplos canais de comunicação; e
- (iii) Fornecer informação detalhada sobre os principais conteúdos partilhados com os clientes (termos, condições, preços, cláusula em caso de alteração das condições) no momento da assinatura do contrato/acordo.

RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES E REPARAÇÃO

Muitos reguladores estabeleceram um mecanismo independente de resolução de disputas externas ou obrigaram os provedores de DFS a desenvolver suas próprias reclamações internas e mecanismos de resolução de compensação. No entanto, colocar um sistema eficaz em funcionamento ainda é considerado um grande desafio para os reguladores.

Os mecanismos de resolução de reclamações são vitais para que os clientes se façam ouvir e se defendam contra qualquer desserviço ou acção prejudicial.

A falta de mecanismos eficazes de reclamação e reparação foi uma preocupação para 50% dos reguladores pesquisados. Portanto, é um princípio para o qual uma alta proporção de reguladores tem pelo menos uma disposição em vigor (90 por cento dos reguladores). No entanto, ter um mecanismo eficaz que beneficie os clientes é reconhecido como um desafio, e muitas vezes é confundido com um mecanismo para recolha de feedback, consultas ou solicitar informações sobre produtos/serviços.

UM SISTEMA EFICAZ DE RECLAMAÇÕES E REPARAÇÃO:

Múltiplos canais (adequados à clientela);

Os clientes são informados sobre o seu direito de reclamar;

As acções são oportunas e levadas a sério; e

Reclamações são usadas para melhorar produtos e serviços.

Existem duas maneiras complementares de permitir que os clientes registrem reclamações:

1. A principal forma é de os reguladores exigirem que os provedores de DFS instituam um mecanismo de resolução de disputas internas (IDR) para os clientes (50 por cento dos reguladores) e definam um nível mínimo de serviço que os provedores de DFS devem respeitar, como:

- > Prazo mínimo para acusar o recebimento das reclamações;
- > Prazo mínimo para corrigir uma reclamação (normalmente 30 dias); e
- > Relatórios periódicos de reclamações e acções de reparação relacionadas.

2. A forma secundária é estabelecer um mecanismo independente de resolução de disputas externas (EDR) (normalmente usado para apelações) (65 por cento dos reguladores) ou um mecanismo alternativo de resolução de disputas (ADR) com um provedor de justiça independente.



No Bangladesh, o mecanismo de resolução de reclamações e queixas de clientes é gerido por meio de uma abordagem de duas etapas.

(i) Em primeiro lugar, o Bangladesh Bank exige que todos os provedores de DFS estabeleçam um mecanismo de IDR. Nas “Directrizes Regulatórias para Serviços Financeiros Móveis em Bangladesh” (2015), prontamente e facilmente, são duas palavras-chave usadas para explicar como o mecanismo deve funcionar. Os processos e procedimentos implementados devem ser aplicados prontamente, usados, e os mecanismos implementados devem ser facilmente acessíveis por meio de múltiplos canais. Esses canais podem incluir um site e outros meios de informação apropriados, como um call center 24 horas por dia/7 dias por semana.

(ii) Em segundo lugar, o Departamento de Integridade Financeira e Atendimento ao Cliente do Banco desenvolveu um mecanismo de EDR e secção de supervisão sobre o desempenho dos provedores de DFS na resolução de reclamações de clientes. O mecanismo de EDR consiste em vários canais:

- (1) um formulário de apresentação de reclamações baseado na web;
- (2) uma central de atendimento;
- (3) um endereço de e-mail;
- (4) um número de fax; e, recentemente
- (5) um aplicativo móvel Android.

Portanto, o departamento pode lidar com o problema directamente, pedir aos provedores de DFS que assumam a responsabilidade pelo mesmo ou enviá-lo ao Departamento de Sistema de Pagamentos (para reclamações muito técnicas).

No geral, os reguladores exigem que os provedores de DFS usem vários canais para reclamações de clientes. Nas Filipinas, o BSP usa vários canais (correo postal, e-mail, fax, balcão de atendimento ao consumidor) e estabeleceu um chatbot (um programa de computador concebido para simular conversas com usuários humanos, especialmente pela internet) para fornecer respostas em tempo real às preocupações do cliente que podem ser acedidas através do site do BSP, plataformas de mídia social e SMS. O Banco Central da Nigéria, entre outros, tem um formulário online fácil de preencher para reclamações. O uso de vários canais só é eficaz quando eles são adequados para a clientela. Por exemplo, no Paraguai, o regulador capacitou um escritório para receber reclamações por e-mail, mas também pessoalmente, o que é considerado adequado às normas culturais e sociais do país.

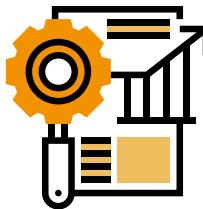
PRINCIPAIS CONSIDERAÇÕES: CONSCIENCIALIZAÇÃO DO CONSUMIDOR, RECLAMAÇÕES E REPARAÇÃO

Há necessidade de:

- 1 Intervenções para lançar e promover campanhas de capacitação e alfabetização financeira digital para permitir que os consumidores tomem decisões financeiras informadas e eficientes.
- 2 Regulamentações sobre divulgação e transparência para garantir que os consumidores entendam e confiem no ambiente de DFS. Os provedores de DFS devem se comunicar efectivamente com os clientes para ajudá-los a tomar decisões informadas, entender seus direitos e aumentar sua consciencialização.
- 3 Regulamentos sobre IDR, resolução de reclamações e reparação para garantir que os provedores de DFS tenham um mecanismo de reclamações eficaz para receber, resolver e reportar reclamações; permitir que os consumidores registrem reclamações, façam valer os seus direitos e garantam que tendências negativas sejam detectadas e mitigadas; e estabelecer mecanismos de EDR e/ou ADR.



4. SUPERVISÃO E EXECUÇÃO



AMBIENTE DE SUPERVISÃO E EXECUÇÃO

Em geral, os membros da AFI continuam a usar mecanismos tradicionais de supervisão e execução para o sector de DFS

Junto com as estruturas legais e regulatórias, os reguladores ainda precisam actualizar ou reformar as estruturas e mecanismos de supervisão e execução existentes para reflectirem o mercado único e crescente de DFS.

23%

Apenas 23% dos reguladores pesquisados têm supervisão regulatória para provedores de crédito digital não bancários, especialmente fintechs.

Destes, alguns criaram unidades dedicadas para supervisionar fintechs. Por exemplo, o Banco Central do Egito e o Banco do Gana estabeleceram uma Unidade de FinTech e Inovação para fornecer suporte regulatório e de supervisão ao sector.

Em termos de mecanismos de supervisão, a pesquisa mostra que para mais da metade dos membros da AFI, o regulador supervisiona a implementação e conformidade das **políticas e estruturas** estabelecidas pelos provedores de DFS; e 42 por cento têm **orientações** adequadas e apropriadas para a equipe relevante dos provedores de DFS.

As actividades de supervisão cobriram a fase de desenvolvimento do produto, canais de prestação de serviços e outros que informaram a **aprovação regulatória do DFS e produtos** (65 por cento dos entrevistados). Outras práticas incluem a **supervisão de testes piloto ou lançamentos** (26 por cento).

Alguns dos principais desafios de supervisão identificados foram recursos financeiros e humanos (talentos) inadequados e a falta de um mandato regulatório para novos actores (fintechs), produtos e serviços (por exemplo, crédito digital, criptomoeda, computação em nuvem).

Com relação à **execução**, os reguladores continuam a confiar nas estratégias existentes para os sistemas bancários e de microfinanças tradicionais. Isso inclui persuasão moral, vigilância e apresentação de recomendações, que ainda são consideradas as formas mais eficazes de abordar os problemas com os provedores de DFS.

FERRAMENTAS E TÉCNICAS DE SUPERVISÃO

Apesar do alto nível de inovação no sector de DFS, as autoridades de supervisão ainda precisam abraçar adequadamente soluções de tecnologia inovadoras

Em muitos casos, as actividades de supervisão não integraram soluções de tecnologia inovadoras e os membros da AFI continuam a contar com **ferramentas e técnicas de supervisão tradicionais**, como exames externos e no local, monitoria de mercado e compras misteriosas para o sector de DFS.



O Banco Central da Arménia conta com uma combinação de ferramentas emprestadas da supervisão prudencial (manual de procedimentos, matriz/directrizes sobre como avaliar os provedores de DFS, definir seu perfil de risco e classificação) e supervisão de conduta de mercado. Supervisiona o mercado por meio da monitoria regular (mensal) da divulgação de informações por provedores de DFS (sites, anúncios de rádio e TV) e de comportamentos de clientes de DFS (compras misteriosas ou grupos focais com clientes).

PRINCIPAIS CONSIDERAÇÕES: SUPERVISÃO E EXECUÇÃO

Há necessidade de:

- 1 Promover a cooperação interagências entre as autoridades competentes com supervisão geral para o sector de DFS. Isso poderia incluir, entre outras iniciativas, a criação de um fórum de supervisão interagências e uma estrutura de partilha de informações.
- 2 Padronizar a supervisão das principais questões temáticas do DFS (por exemplo, privacidade e protecção de dados, segurança cibernética, KYC) para garantir clareza e minimizar o encargo de conformidade para os provedores de DFS, que podem ser transferido para os consumidores por meio de taxas de transação.
- 3 Adaptar o mandato e ferramentas de execução para o sector de DFS, como:
 - > Retirar produtos/anúncios do mercado, obrigando a revisão dos acordos de consumo para garantir que respondam ao CP4DFS; e
 - > Explorar a extensão da execução para além da não conformidade com uma disposição regulamentar específica para práticas consideradas como contrárias aos principais princípios de protecção do consumidor



5. QUESTÕES TRANSVERSAIS



PRINCÍPIOS DE PROTECÇÃO AO CONSUMIDOR PARA SEGMENTOS VULNERÁVEIS

Reconhecendo que é importante considerar as necessidades dos segmentos vulneráveis, os reguladores precisam tomar medidas eficazes para protegê-los

Em todos os países, existem segmentos da população que enfrentam barreiras claras para aceder e usar o DFS de forma eficaz, incluindo mulheres, jovens, residentes rurais e outros. Essas barreiras incluem baixo nível de alfabetização e habilidades digitais, falta de identificação/documentação exigida, criação de perfis de dados e a ausência ou provisão inadequada de regulamentação inclusiva. Para grupos vulneráveis que usam DFS, essas barreiras tendem a exacerbar a exposição a questões de protecção ao consumidor. Em toda a rede AFI, os membros estão a aperceber-se. Trinta por cento dos entrevistados lançaram campanhas de educação financeira que, entre outras coisas, eram direcionadas aos segmentos de clientes vulneráveis.



O Banco de Reserva do Malawi tem um foco especial na educação financeira para mulheres. Espera-se que a sua Estratégia de Capacitação Financeira seja finalizada até o final de 2020, e também está a desenvolver uma campanha de protecção do consumidor com materiais de consciencialização em braille e letras grandes para pessoas com deficiência visual.



As mentioned in section C, in the Philippines, the BSP has developed a countrywide strategy to implement financial education campaigns. It first identified key target groups and institutionalized public and private sector partnerships to ensure digital financial literacy campaigns are delivered in a sustained manner and at scale.

The target groups include:

- > Fisherfolk;
- > Filipinos working overseas and their families in the Philippines;
- > MSMEs;
- > Beneficiaries of the government's conditional/unconditional cash transfer programs; and
- > Beneficiaries of soldiers and police killed and/or wounded in the course of duty.

No entanto, a pesquisa destacou a necessidade de defesa contínua para destacar as vulnerabilidades exclusivas desses clientes e a importância de uma abordagem direcionada também em estratégias mais amplas de inclusão financeira. Apenas cinco entrevistados citaram as mulheres e outros grupos vulneráveis como uma das suas cinco principais prioridades ou questões de preocupação no cenário CP4DFS.

Também foram poucos os entrevistados que introduziram intervenções direcionadas de protecção ao consumidor para grupos vulneráveis. Por exemplo, apenas nove países têm algumas intervenções voltadas para mulheres e jovens; e apenas cinco países têm intervenções voltadas para pessoas deslocadas à força e pessoas que vivem com deficiência.

Na verdade, os regulamentos de protecção do consumidor em toda a rede AFI tendem a ser genéricos, com disposições mínimas para segmentos vulneráveis que podem exigir intervenções direcionadas.



Com mais de 4,5 milhões de pessoas deslocadas internamente na República Democrática do Congo (RDC) em 2018,⁶ o Banque Centrale du Congo criou um requisito de autorização ad-hoc em 2019 que permitiu aos provedores de DFS aceitarem bilhetes de identidade de refugiados como prova de identidade para operações bancárias em vez do BI nacional. Em 2020, lançou um sistema de identificação biométrica que atende aos requisitos de KYC.

PRINCIPAIS CONSIDERAÇÕES: QUESTÕES TRANSVERSAIS

Há necessidade de:

- 1 Identificar os principais segmentos vulneráveis e as barreiras que eles enfrentam, e conceber regulamentações prudenciais e de conduta de mercado relevantes para garantir o uso seguro do DFS;
- 2 Conceber alfabetização financeira digital relevante, orientada pela procura e baseada em evidências e intervenções de capacitação;
- 3 Lançar campanhas de advocacia e facilitar uma abordagem de múltiplas partes interessadas para aumentar a conscientização e fortalecer os compromissos das partes interessadas para proteger os segmentos vulneráveis no uso de DFS.



⁶ UNHCR: Inclusão Financeira de Pessoas Deslocadas à Força e Hospedeiro Comunidades

PRINCIPAIS RECOMENDAÇÕES

Independentemente da maturidade do sector de DFS, todos os reguladores da rede AFI são encorajados a:

- (i) realizar um estudo de diagnóstico para identificar os principais riscos específicos de DFS e lacunas na sua estrutura regulatória de protecção ao consumidor existente;
- (ii) desenvolver uma estratégia relevante de DFS para priorizar e implementar as intervenções; e
- (iii) implementar a estratégia em tempo útil para garantir uma abordagem proactiva das políticas de protecção ao consumidor para DFS.

A análise dos resultados da pesquisa revela que os reguladores da rede AFI precisam de ir além da tendência actual de regular o CP4DFS dentro dos limites das estruturas de protecção ao consumidor existentes e, em vez disso, buscar uma abordagem temática em três frentes.

ABORDAGEM DE FORTALECIMENTO DAS PRÁTICAS DO CP4DFS EM TRÊS ETAPAS:

- 1 Estudo de diagnóstico do país e estudos periódicos**
- 2 Estratégia de CP4DFS**
- 3 Implementação**

Para fortalecer as práticas de CP4DFS, os reguladores podem tomar as seguintes três etapas:

1. Realizar um estudo de diagnóstico temático especializado do CP4DFS para mapear as disposições existentes de protecção ao consumidor e identificar as principais lacunas. De forma contínua, o regulador pode incorporar questões e indicadores do CP4DFS em pesquisas do lado da demanda e da oferta.
2. Desenvolver uma estratégia de CP4DFS ou incorporar questões de CP4DFS em estratégias nacionais existentes para orientar futuras intervenções de políticas.
3. Fortalecer as políticas e práticas de protecção ao consumidor relevantes para o sector de DFS.

ETAPA 1: ESTUDO DE DIAGNÓSTICO DO PAÍS

Para desenvolver um estudo de diagnóstico do país, os reguladores podem tomar as seguintes medidas:

IDENTIFICAR OS RISCOS

Independentemente da maturidade do sector, é importante identificar os riscos de protecção do consumidor existentes para DFS. As principais áreas de investigação podem ser: identificação dos principais riscos, o perigo que representam, como se propagam, pontos de desvantagem para os clientes e principais medidas de mitigação e barreiras para segmentos vulneráveis, como mulheres, jovens e pessoas deslocadas à força. Isso ajudaria o regulador a saber quais são os riscos, barreiras e preocupações mais importantes a enfrentar.

MAPEAR AS DISPOSIÇÕES EXISTENTES DO CP4DFS

O regulador pode, então, conduzir um estudo para mapear as disposições relevantes existentes do CP4DFS espalhadas por vários regulamentos. Os cinco pilares descritos neste estudo podem ser usados como um guia para identificar áreas a serem investigadas.

Uma comparação dos (principais) riscos percebidos e as disposições existentes do CP4DFS pode revelar uma discrepância entre o que os reguladores consideram os maiores riscos e as prioridades e medidas de mitigação em vigor.

IDENTIFICAR CAPACIDADE INSTITUCIONAL, RECURSOS FINANCEIROS E NECESSIDADES DE FORMAÇÃO

O diagnóstico também deve considerar as lacunas institucionais em termos de capacidade e recursos financeiros, incluindo se há necessidades específicas de formação que precisam ser atendidas e se há recursos suficientes para fortalecer as práticas de protecção ao consumidor.

MAPEAR OS PRINCIPAIS ACTORES

O diagnóstico também deve mapear os principais interessados que podem participar de actividades futuras para fortalecer as práticas de protecção ao consumidor, como fornecedores e doadores de DFS, e aqueles interessados em financiar projectos para impulsionar os princípios de protecção ao consumidor. O diagnóstico também deve considerar seu papel potencial.

CREALIZAR PESQUISAS REGULARES DO LADO DA DEMANDA E DA OFERTA

Periodicamente, o regulador pode incorporar o CP4DFS em pesquisas do lado da demanda e da oferta para monitorar as mudanças e o progresso ao longo do tempo.

ETAPA 2: ESTRATÉGIA DE CP4DFS DO PAÍS

Com base nos resultados do estudo de diagnóstico, o regulador pode desenvolver uma estratégia de CP4DFS ou incorporar questões de CP4DFS na Estratégia Nacional de Inclusão Financeira e na Estratégia Nacional de Educação Financeira para orientar futuras intervenções de política.

Os principais elementos de uma estratégia de CPD4S incluem:

DEFINIÇÃO DE PILARES E PRÁTICAS A SEREM ABORDADAS

O cerne da estratégia deve ser os pilares principais para abordar as práticas de protecção do consumidor e as actividades principais que as acompanham. Para identificá-los, o regulador pode usar as principais conclusões para cada um dos cinco pilares neste relatório e construir uma estrutura regulatória usando as disposições relevantes do CP4DFS espalhadas por vários regulamentos. O regulador também deve identificar as disposições mais importantes a serem tratadas e, em seguida, priorizar as actividades. As prioridades podem ser definidas avaliando o nível de esforço necessário para implementar a acção e os resultados/benefícios esperados - para todo o sector, para provedores de DFS e para beneficiários finais. Às vezes, uma abordagem de "ganho rápido" que fornece os resultados mais rápidos, terá prioridade e pode ser uma boa maneira de obter motivação. Este estudo (bem como os recursos listados no Anexo 1) poderia ser usado para identificar as principais áreas de análise e as principais áreas de melhoria. As principais lições da secção 4 também podem ser usadas como referência.

DEFINIÇÃO DE QUESTÕES GERENCIAIS

A estratégia deve considerar todas as questões gerenciais, incluindo quais departamentos/unidades são responsáveis pela implementação, os recursos financeiros a serem alocados e o cronograma.

CONSULTA A ACTORES-CHAVE

A estratégia deve ser desenvolvida em consulta com os principais participantes, como provedores de DFS, associações e redes relevantes, doadores e investidores, para chegar a um amplo consenso sobre os próximos passos e obter os seus comentários para a fase de implementação. Além disso, as estratégias e intervenções do CP4DFS devem ser comparadas com as orientações políticas reconhecidas das agências relevantes.

DESENVOLVER UM PLANO DE MONITORIA E AVALIAÇÃO

Finalmente, a estratégia deve incluir alguns indicadores ou marcos. O regulador deve criar um plano de monitoria e avaliação para permitir a monitoria e avaliação regulares do progresso e ajuste do plano, se necessário.

ETAPA 3: IMPLEMENTAÇÃO

Assim que a estratégia estiver concluída e as prioridades identificadas, o regulador pode começar a fortalecer as suas próprias políticas de protecção ao consumidor para o sector de DFS. As principais conclusões para cada pilar deste relatório serão úteis e podem ser usadas em combinação com os princípios orientadores e as principais recomendações de política do modelo de política. Cada país deve basear as intervenções nas suas necessidades únicas, interesses primários e contexto nacional.

A fase de implementação é claramente a mais desafiadora porque deve abordar problemas práticos, barreiras e tecnicidades. Por esse motivo, este estudo pode fornecer apenas uma abordagem metodológica para melhorar as políticas de protecção ao consumidor, não recomendações práticas para fazê-lo.

No entanto, está disponível uma variedade de recursos, desde as melhores práticas internacionais até produtos de conhecimento, revisões por pares e grupos de trabalho. Esses recursos podem ajudar os reguladores a aprender com outros países, obter inspiração, desenvolver pontos de referência, estudar as melhores práticas, compreender os principais desafios e antecipar soluções na implementação das suas actividades.

É muito importante realizar actividades de advocacy para envolver todas as partes interessadas relevantes e galvanizar actores que talvez não estejam interessados em trabalhar em tópicos de protecção ao consumidor. Mais importante ainda, quando relevante, o regulador pode envolver consultores externos ou recorrer à rede AFI para formação ou capacitação específica. O Anexo 4 lista o apoio técnico que a AFI fornece aos membros por meio da partilha de conhecimentos e actividades personalizadas de capacitação e advocacy.



Comerciante de loja fazendo pagamento digital com seu cartão de crédito. Nigéria. (Foto por: vic josh/Shutterstock)

ANEXO 1.

METODOLOGIA

Este relatório de pesquisa é baseado em pesquisas e análises primárias e secundárias dos regulamentos de CP4DFS em vários países. Foi aplicada uma abordagem de métodos mistos usando métodos quantitativos e informações qualitativas

MÉTODOS QUANTITATIVOS

A fonte primária para este estudo foi uma **pesquisa com 43 membros⁷** da AFI que responderam a um questionário online de 24 questões de múltipla escolha. Os 43 membros, todos reguladores, representam 43 países diferentes em quatro continentes:

- > 18 em África
- > 15 na Ásia
- > 8 na América
- > 2 na Europa

Para todas as perguntas, excepto uma sobre crédito digital, o número total de entrevistados foi 43 (para crédito digital é 23). Todos os números relatam o número total de entrevistados correspondentes.

Os resultados da pesquisa criam uma linha de base que pode ser usada em futuras comparações e análises da evolução das práticas de protecção ao consumidor.

INFORMAÇÕES QUALITATIVAS

A pesquisa foi complementada por **10 entrevistas aprofundadas** com reguladores e parceiros técnicos da AFI⁸. As entrevistas enriqueceram os resultados da pesquisa com exemplos concretos e estudos de caso de países que poderiam ser vistos como representativos de outros em termos do estágio de desenvolvimento do seu sector de DFS.

Por exemplo, as práticas de protecção ao consumidor em Papua Nova Guiné (um ecossistema de DFS em estágio inicial) diferem daquelas nas Filipinas e na Nigéria (ecossistemas maduros), que podem ter estruturas regulatórias de DFS mais avançadas.

Uma extensa revisão da literatura e das soluções políticas⁹ de produtos de conhecimento de AFI globais e internos identificou as melhores práticas/exemplos de várias **estruturas regulatórias nacionais e disposições**

para CP4DFS. Vale a pena mencionar as seguintes referências (*das mais recentes*):

- > **Consultative Group to Assist the Poor (CGAP):** Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments (2020)
- > **Bill & Melinda Gates Foundation (BMGF):** Inclusive Digital Financial Services - A Reference Guide for Regulators (2019)
- > **Center for Financial Inclusion (CFI):** Handbook on Consumer Protection for Inclusive Finance (2019)
- > **International Telecommunication Union (ITU):** Regulation in the Digital Financial Services Ecosystem (2017)
- > **World Bank:** Good Practices for Financial Consumer Protection (2017)
- > **UNSW:** The Regulatory Handbook: The Enabling Regulation for DFS (2015)
- > **Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD):** Consumer Policy Guidance on Mobile and Online Payments (2012)
- > **G20:** High-level Principles on Financial Consumer Protection (2011)

Iniciativas com perspectiva de mercado (acções a serem tomadas pelos provedores de DFS para proteger os consumidores) também foram utilizadas para identificar quais princípios de protecção do consumidor deveriam ser analisados. Importa referir as seguintes referências (*em ordem alfabética*):

- > **Better Than Cash Alliance (BTCA):** Responsible Digital Payments Guidelines (2016)
- > **Consumer Financial Protection Bureau (CFPB):** Consumer Protection Principles (2017)
- > **GSMA:** Code of Conduct for Mobile Money Providers (2017)
- > **Smart Campaign:** Client Protection Principles - Updated with Digital Finance Standards (2017)

⁷ Consulte o Anexo 1 para uma lista completa dos membros que participaram da pesquisa.

⁸ Consulte o Anexo 2 para uma lista completa de entrevistas aprofundadas.

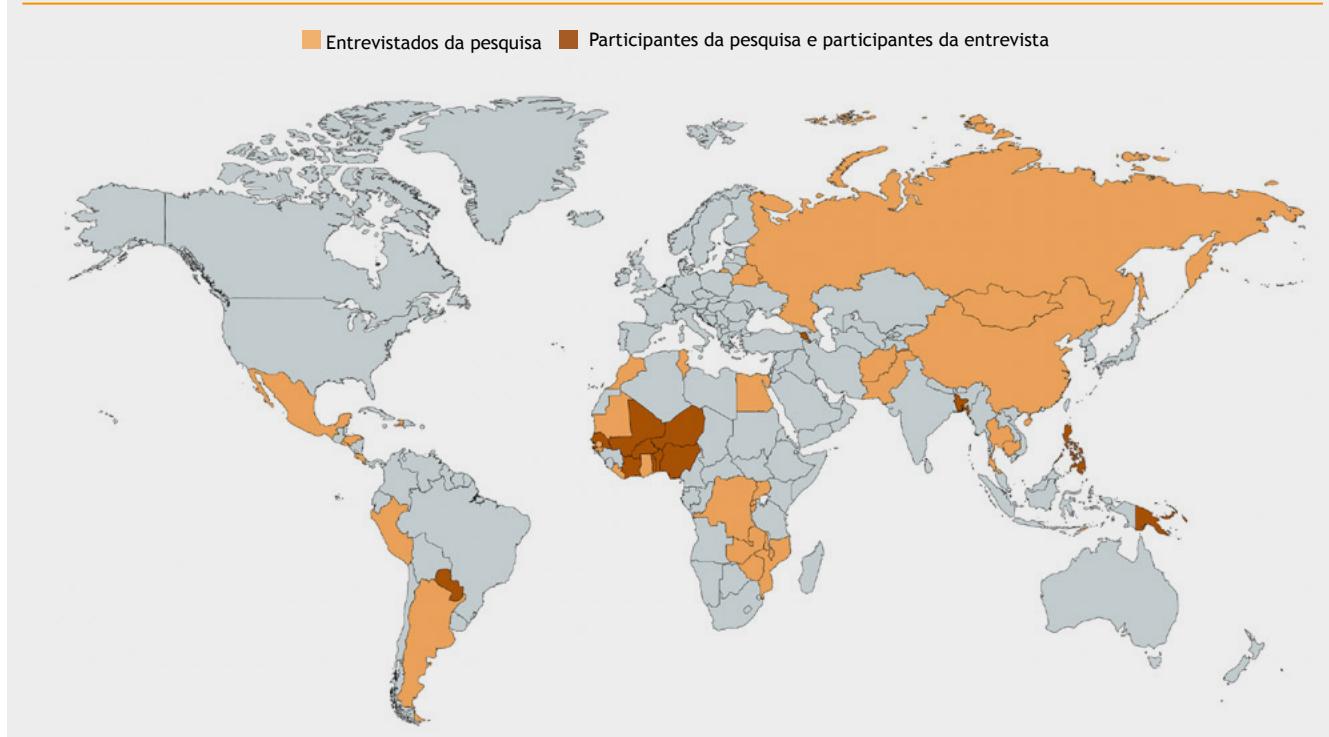
⁹ Consulte o Anexo 3 para uma lista completa da revisão de literatura para este estudo.

ANEXO 2. LISTA DE PARTICIPANTES DA PESQUISA (INSTITUIÇÕES MEMBROS DA AFI)

- > Banco Central de Reserva de El Salvador
 - > Banco Central de Timor-Leste
 - > Banco de Moçambique
 - > Banco Nacional de Angola
 - > Bangko Sentral ng Pilipinas
 - > Banco Al-Maghrib
 - > Banco de Gana
 - > Banco da Rússia
 - > Banco da Tailândia
 - > Banco de Uganda
 - > Banco da Zâmbia
 - > Banque Centrale Du Congo
 - > Banque Centrale de Mauritanie
 - > Banque de la République du Burundi
 - > Banque de la République d'Haiti
 - > BCEAO
 - > Banco de Papua Nova Guiné
 - > Banco Central da Arménia
 - > Banco Central do Egípto

- > Banco Central da Gâmbia
 - > Banco Central da Libéria
 - > Banco Central da Nigéria
 - > Banco Central do Paraguai
 - > Banco Central de Samoa
 - > Banco Central das Seychelles
 - > Banco Central das Ilhas Salomão
 - > Banco Central da Tunísia
 - > CNBV México
 - > Banco do Afeganistão
 - > Comissão Reguladora Financeira da Mongólia
 - > Superintendencia General de Entidades Financieras (Costa Rica)
 - > La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (Honduras)
 - > Banco Nacional da Bielo-Rússia
 - > Banco Nacional do Camboja
 - > Banco Nacional de Ruanda
 - > Banco de Reserva Nacional de Tonga
 - > Banco Popular da China
 - > Banco de Reserva de Fiji
 - > Banco de Reserva do Malawi
 - > Banco Central de Vanuatu
 - > Banco de Reserva do Zimbabwe
 - > Banco do Estado do Paquistão
 - > Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) do Peru

FIGURE 6. PAÍSES REPRESENTADOS PELOS RESPONDENTES DA PESQUISA E PARTICIPANTES DA ENTREVISTA EM PROFUNDAD



ANEXO 3.

LISTA DE PARTICIPANTES DE ENTREVISTAS APROFUNDADAS

INSTITUIÇÃO	NOME E CARGO	DATA DA ENTREVISTA (2020)
PARCEIROS TÉCNICOS		
Fundação Bill & Melinda Gates	Christopher Calabria , Conselheiro Sénior, Serviços Financeiros para os Pobres	3 de Abril
HomeCredit	Mel Carvill , Membro do Conselho de Administração	23 de Abril
REGULADORES E FAZEDORES DE POLÍTICAS (MEMBROS DA AFI)		
Banco Central do Bangladesh	Shah Haque , DFS Unit	7 de Abril
Banco Central do Paraguai	Christian Tondo , Director, Departamento de Inclusión Financiera Elizabeth Guerrero , Chief, Supervisión Protección al Consumidor Financiero	7 de Abril
Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest (BCEAO)	Gisele Catherine Keny Ndoye , Directora de Inclusão Financeira Fatoumata Mayaki , Direction de l'Inclusion Financière	8 de Abril
Bangko Sentral ng Pilipinas (Philippines)	Rochelle Tomas , Directora Adjunta, Grupo de Capacitação do Consumidor, Centro de Aprendizagem e Advocacia de Inclusão	9 de Abril
Banco Central da Arménia	Sevak Mikayelyan , Coordinadora de Regulamentação e Supervisão da Conduta de Mercado	9 de Abril
Banco Central da Nigéria	Atanda Oludamola , Departamento de Protecção ao Consumidor	17 de Abril
Banco Central do Fiji	Wati M. Seeto , Gestor de Inclusão Financeira e dos Grupo de Desenvolvimento e Conformidade do Sistema Financeiro de e Conduta de Mercado	27 de Abril

ANEXO 4.

APOIO DA AFI PARA CP4DFS

Na última década, a AFI tem trabalhado para apoiar a sua rede de membros para fortalecer o DFS e a protecção do consumidor, criando grupos de trabalho ad hoc que representam “comunidades de prática” em todo o sector de inclusão financeira em DFS, nomeadamente o Grupo de Trabalho de Serviços Financeiros Digitais (DFSWG) e o Grupo de Trabalho de Conduta de Mercado para Capacitação do Consumidor (CEMCWG).

O apoio técnico foi fornecido principalmente por meio de (i) produtos de conhecimento relevantes (KP); e (ii) actividades de capacitação/advocacia personalizadas.

A Pesquisa anual dos membros da AFI mostra a eficácia dessas actividades, que é medida pela extensão na qual os membros usam os produtos de conhecimento da AFI mais relevantes. Dois terços dos países membros da AFI usaram pelo menos um deles de forma satisfatória, seja como referência ou guias de melhores práticas, para reformar ou desenvolver estruturas de protecção ao consumidor na sua jurisdição. Alguns membros, como o Banco de Moçambique, Banco da Papua Nova Guiné e Banco de Reserva do Malawi, utilizaram até cinco produtos de conhecimento diferentes. O relatório “Protecção do Consumidor em Serviços Financeiros Móveis” é um dos mais usados (15 países), seguido por “Supervisão de Conduta de Mercado de Provedores de Serviços Financeiros: Uma estrutura de supervisão baseada no risco”.

A Figura 7 mostra o número de países que usaram produtos de conhecimento AFI no CP4DFS de forma eficaz.

Ao longo dos anos, a AFI ofereceu aos membros uma variedade de serviços de capacitação e advocacia para ajudá-los a fortalecer as suas estruturas e disposições de CP4DFS. Muitos membros da AFI têm se beneficiado dessas actividades, participando de actividades de intercâmbio de pares (reuniões de grupos de trabalho, revisões de pares e aprendizagem de pares), assistência técnica e discussões (eventos de fórum e diálogo), entre outros, como mostra a Figura 8.

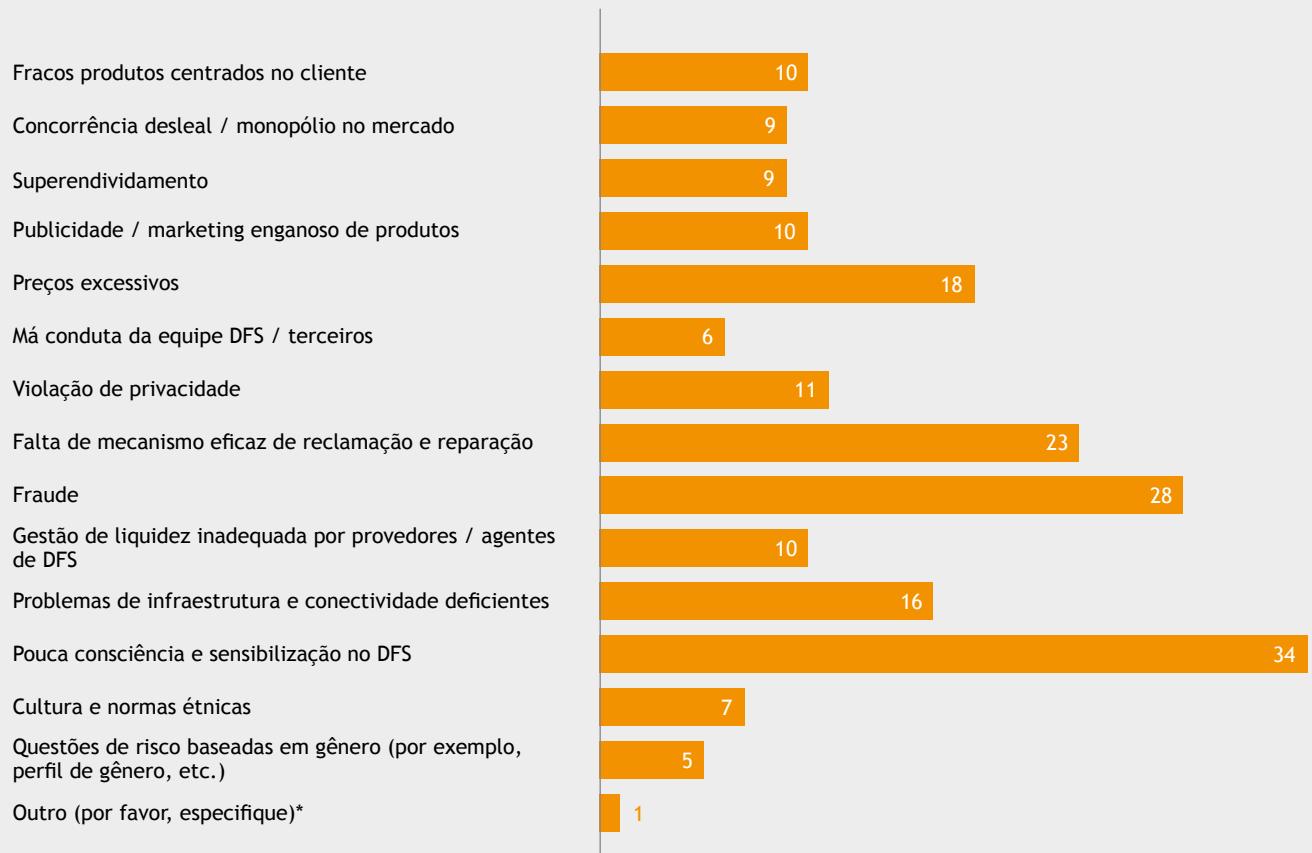
FIGURA 7: PRODUTOS DE CONHECIMENTO AFI EM CP4DFS USADOS POR MEMBROS AFI (TOTAL DE ENTREVISTADOS = 43)



FIGURA 8: NÚMERO DE MEMBROS DA AFI QUE UTILIZARAM OS SERVIÇOS DE AFI RELEVANTES DO CP4DFS



FIGURE 9: NÃO. DE MEMBROS AFI QUE CONSIDERAM OS SEGUINtes RISCOS COMO PREOCUPAÇÃO PRIORITÁRIA



ANEXO 5.

REFERÊNCIAS

PRODUTOS DE CONHECIMENTO DA AFI

- > Consumer Protection in Mobile Financial Services (2014)
- > Complaint Handling in Central Bank Frameworks (2020)
- > Creating Enabling Fintech Ecosystems: The Role of Regulators (2020)
- > Cybersecurity for Financial Inclusion: Framework and Risk Guide (2019)
- > Digitally Delivered Credit: Consumer Protection Issues and Policy Responses to New Models of Digital Lending (2017)
- > Driving Change in Financial Inclusion through Innovation in Africa (2017)
- > Experiences in the Implementation of the Principle of Disclosure and Transparency in AFI Member Countries - Series 1: Credit Products (2020)
- > Mobile Financial Services: Basic Terminology
- > Help and Redress for Financial Consumers (2013)
- > Market Conduct Supervision of Financial Service Providers: A Risk-Based Supervision Framework (2016)
- > Policy Model for E-Money (2019)
- > Policy Framework for Responsible Digital Credit (2020)
- > Policy Model on Consumer Protection for Digital Financial Services (ongoing)
- > Strengthening Cooperation Between Financial and Telecom Regulators on DFS Issues: A Case Study of Ghana (2017)
- > Financial Access, Financial Education, Financial Consumer Protection Strategy and Action Plans (Turkey) (2014)
- > Trust Law Protections for E-Money Customers (2013)

OUTRAS PUBLICAÇÕES

- > **Bank of Rwanda:** Rwanda Payment System Strategy 2018-2024
- > **Bangladesh Bank:** Regulatory Guidelines for Mobile Financial Services in Bangladesh (2015)
- > **Bill & Melinda Gates Foundation (BMGF):** Inclusive Digital Financial Services - A Reference Guide for Regulators (2019)
- > **Better Than Cash Alliance (BTCA):** Responsible Digital Payments Guidelines (2016)
- > **Cambell Benjamime and Sivanathan Subramaniam:** Enhancing the Financial Sector's Cyber Security in the Digital Economy, Bank Negara Malaysia (2019)
- > **Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos:** Mexico's Strategy to Foster Cybersecurity (2019)
- > **Center for Financial Inclusion (CFI):** Handbook on Consumer Protection for Inclusive Finance (2019)
- > **CFI:** What Is "Financial Capability?"
- > **Consultative Group to Assist the Poor (CGAP):** Consumer Protection Regulation in Low-Access Environments (2020)
- > **CGAP:** COVID-19: How Does Microfinance Weather the Coming Storm? Greta Bull, Timothy Ogden (2020)
- > **Consumer Financial Protection Bureau (CFPB):** Consumer Protection Principles (2017)
- > **Pierre Bachas, Paul Gertler, Sean Higgins, Enrique Seira:** Digital Financial Services Go a Long Way: Transaction Costs and Financial Inclusion (2018)
- > **G20:** High-level Principles on Financial Consumer Protection (2011)
- > **G20/OECD:** Financial Consumer Protection Approaches in the Digital Age (2018)
- > **GSMA:** Code of Conduct for Mobile Money Providers (2017)
- > **International Telecommunication Union (ITU):** Focus Group DFS Main Recommendations (2017)
- > **ITU:** Regulation in the Digital Financial Services Ecosystem (2017)
- > **McKinsey:** Digital Finance for All: Powering Inclusive Growth in Emerging Economies (2016)

- > **Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD):** Consumer Policy Guidance on Mobile and Online Payments (2012)
- > **OECD:** Effective Approaches for Financial Consumer Protection in the Digital Age: FCP Principles 1, 2, 3, 4, 6 and 9 (2019)
- > **OECD:** Digitalisation and Financial Literacy (2018)
- > **Social Performance Task Force (SPTF):** Serving Refugee Populations: The Next Financial Inclusion Frontier (2016)
- > **Smart Campaign:** Client Protection Principles - Updated with Digital Finance Standards (2017)
- > **UNSW:** The Regulatory Handbook: The Enabling Regulation for DFS (2015)
- > **World Bank:** Diagnostic Review of Consumer Protection and Financial Literacy - Republic of Zambia (2012)
- > **World Bank:** Good Practices for Financial Consumer Protection (2017)
- > **World Bank, CGAP, International Policy, GIZ, Australian Aid:** G2P Payments in COVID-19 Context: Key Areas of Action and Experiences from Country Emergency Actions (2020)
- > **World Bank:** The Global Findex Database (2017)

ANEXO 6. ABREVIACÕES E ACRÓNIMOS

ADR	Resolução Alternativa de Disputas
AFI	Aliança para Inclusão Financeira
BCEAO	Banque Centrale des Etats de l'Afrique de l'Ouest
BMGF	Fundação Bill e Melinda Gates
BSP	Bangko Sentral ng Pilipinas
BTCA	Better Than Cash Alliance
CEMCWG	Grupo de Trabalho de Conduta de Mercado para Capacitação do Consumidor
CFI	Centro para Inclusão Financeira
CFPB	Gabinete de Proteção Financeira ao Consumidor
CGAP	Grupo Consultivo de Assistência aos Pobres
CNBV	Comisión Nacional Bancaria y de Valores México
CP	Proteção do Consumidor
CP4DFS	Proteção ao Consumidor para Serviços Financeiros Digitais
DFS	Serviços Financeiros Digitais
DFSWG	Grupo de Trabalho de Serviços Financeiros Digitais
EDR	Resolução de Disputa Externa
FSP	Provedor de Serviços Financeiros
KP	Produto de Conhecimento
IDR	Resolução Interna de Disputa
ITU	União Internacional de Telecomunicações
OECD	Organização para Cooperação e Desenvolvimento Económico
PNG	Papua Nova Guiné
WB	Banco Mundial

Alliance for Financial Inclusion

AFI, Sasana Kijang, 2, Jalan Dato' Onn, 50480 Kuala Lumpur, Malaysia

t +60 3 2776 9000 e info@afi-global.org www.afi-global.org

 Alliance for Financial Inclusion  AFI.History  @NewsAFI  @afinetwork