

RESUMEN DEL ESTUDIO

Comprar productos financieros en Colombia



Los productos financieros tienen el potencial de ayudar a las personas en condición de pobreza, sin embargo, la mayoría de las instituciones financieras son impulsadas por objetivos comerciales, y su personal puede no tener incentivos a ofrecer productos más adecuados para los clientes de bajos ingresos. Este estudio de auditoría tiene como objetivos determinar los tipos de información que las instituciones proporcionan a los clientes financieros de bajos ingresos en zonas urbanas de Colombia, e identificar diferencias en el trato de las instituciones hacia los clientes con base en el conocimiento financiero percibido.

Problema de política

La evidencia sugiere que la falta de transparencia y la información de baja calidad proporcionada por las instituciones financieras podrían tener consecuencias negativas para los consumidores de bajos ingresos. Una investigación realizada en México encontró que las instituciones financieras, impulsadas por intereses comerciales, rutinariamente no brindan, voluntariamente, información a los clientes sobre tarifas evitables, especialmente a personas que carecen de conocimiento financiero, y casi nunca se les ofrece el producto más barato. Mientras tanto, muchos clientes carecen de la comprensión necesaria de los productos financieros para realizar una buena toma de decisiones. Es posible que clientes menos informados no puedan navegar por este territorio para encontrar los productos que mejor se ajustan a sus necesidades.² Este estudio, realizado con la misma metodología de otros realizados en Ghana, México y Perú contribuirá a la evidencia sobre el tipo de información y oferta financiera que las instituciones brindan a los clientes de bajos ingresos.



INVESTIGADORES

Xavier Gorb

PAIS

Colombia

SOCCO

Banco Mundial, Superintendencia
Financiera de Colombia, Banco de la
República de Colombia

ÁREA DEL PROGRAMA

Inclusión Financiera

TEMA

Protección al consumidor

CRONOGRAMA

2015

Contexto de la evaluación

El Banco Mundial, el banco central de Colombia (Banco de la República) y la agencia gubernamental responsable de supervisar las instituciones y los mercados financieros (Superintendencia Financiera de Colombia) se han asociado para mejorar las políticas y prácticas de protección del consumidor en el mercado colombiano de productos y servicios financieros. Esta asociación incluye esfuerzos para mejorar la divulgación del producto y la transparencia para productos de crédito y ahorro.

Comprar productos financieros en Colombia

Los productos financieros tienen el potencial de ayudar a las personas en condición de pobreza, sin embargo, la mayoría de las instituciones financieras son impulsadas por objetivos comerciales, y su personal puede no tener incentivos a ofrecer productos más adecuados para los clientes de bajos ingresos. Este estudio de auditoría tiene como objetivos determinar los tipos de información que las instituciones proporcionan a los clientes financieros de bajos ingresos en zonas urbanas de Colombia, e identificar diferencias en el trato de las instituciones hacia los clientes con base en el conocimiento financiero percibido.

February 25, 2020