

**COMITÉ NACIONAL ECONÓMICO
Y FINANCIERO**

*** **

Secretaría General

**REPUBLICA DE GUINEA ECUATORIAL
UNIDAD - PAZ – JUSTICIA**

*** **

Reunión del 25 de julio del 2022



**NOTA INFORMATIVA
SOBRE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMATIVA DE PROTECCIÓN AL
CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS EN LA CEMAC**

INTRODUCCIÓN

A fin de reforzar aún más la confianza del consumidor de los servicios bancarios, preservar la integridad del sistema financiero y aumentar la participación de los ciudadanos, se adoptó el Reglamento N°01/20/CEMAC/UMAC/COBAC de fecha 03 de julio de 2020, relativo a la protección al consumidor de los servicios financieros en la CEMAC. En síntesis, el reglamento define los conceptos claves en el marco de la protección al consumidor (ver anexo), establece los servicios bancarios mínimos garantizados, aborda la protección de los datos personales e insta un dispositivo de mediación estatal. Además, enfatiza sobre la transparencia de los establecimientos de crédito y refuerza los roles de control y vigilancia del CNEF.

Para su implementación, se han establecido tres reglamentos: el reglamento COBAC R-2020/04, relativo a los servicios bancarios mínimos, el reglamento COBAC R-2020/05, relativo a las obligaciones específicas de los establecimientos de crédito en el marco de las operaciones de pago y el Reglamento COBAC R-06, relativo al tratamiento de las reclamaciones en la CEMAC, componiendo el marco normativo de protección al consumidor de servicios financieros en la CEMAC.

Teniendo en cuenta la importancia de dichos reglamentos, la Secretaría del CNEF ha realizado una misión en el seno de los bancos, del 30 de mayo al 03 de junio de 2022, cuyo objetivo ha sido evaluar el grado de aplicación de los servicios bancarios mínimos garantizados y la configuración de estructuras destinadas al tratamiento de las reclamaciones de los clientes, en base a información recopilada mediante entrevistas directas a los responsables de cada banco.

Este informe, se estructura en tres partes; *i*) cuestiones relevantes de los reglamentos de protección al consumidor de servicios financieros en la CEMAC; *ii*) Grado de implementación y *iii*) recomendaciones.

I. Cuestiones relevantes de los reglamentos de protección al consumidor de los servicios financieros en la CEMAC

El marco normativo de protección al consumidor de servicios financieros en la CEMAC se aplica a toda entidad de crédito, microfinanzas o establecimiento de pago, así como a todo intermediario que ofrezca servicios y productos bancarios a los consumidores. Entró en vigor en enero de 2021, pero su aplicación íntegra será a partir de enero de 2023.

En su reglamento principal se definen los servicios bancarios mínimos garantizados como aquellos que deben ser ofrecidos gratuitamente a las personas físicas en el marco de sus relaciones no empresariales con las entidades bancarias. En efecto, el reglamento COBAC R-2020/04, establece veintidós (22) servicios bancarios mínimos garantizados, de los cuales, trece (13) entraron en vigor en enero de 2021, quedando el resto (9) prorrogados hasta enero de 2023.

Analizando la naturaleza de dichos servicios bancarios mínimos garantizados, se observa que la mayor parte (9/22) corresponden a operaciones de “funcionamiento y gestión de la cuenta”; también se identifican 3/22 operaciones de “monética”, “operaciones de caja”, “operaciones de cheque”, “operaciones de giro y domiciliación”, y una (1/22) perteneciente a “otras operaciones y servicios”. Para las “operaciones de crédito”, “operaciones de transferencia” y “operaciones de colocación y ahorro”, no se han definido servicios bancarios mínimos garantizados¹.

Por su parte, el reglamento COBAC R-2020/06, establece la implementación de figuras internas dedicadas específicamente a las reclamaciones de los clientes. Asimismo, estipula que las mismas deben cumplir con determinados requisitos que aseguran su independencia funcional, su posición jerárquica interna y sus plazos de ejecución. Además, se aborda su vínculo con el dispositivo de mediación instaurado por el CNEF en cada país.

Tabla 1: Presentación de los servicios bancarios² mínimos garantizados

	Servicio	Tipo servicio	Vigencia
1	La apertura de cuenta	Funcionamiento y gestión de cuenta	En vigor
2	El cambio de los elementos de identificación constitutivos del expediente del cliente	Funcionamiento y gestión de cuenta	En vigor
3	La entrega del extracto de identidad bancaria	Funcionamiento y gestión de cuenta	En vigor
4	La entrega de una libreta de ahorro y su renovación	Funcionamiento y gestión de cuenta	En vigor
5	La consultación de la cuenta en las agencias del establecimiento	Funcionamiento y gestión de cuenta	En vigor
6	La entrega de un certificado de no morosidad, por año y al cierre de una cuenta	Otras operaciones y servicios	En vigor
7	El ingreso de dinero en las agencias de los establecimientos	Operaciones de caja	En vigor
8	La entrega, en ventanilla, de fórmulas de reintegro de dinero a beneficio del titular de la cuenta	Operaciones de caja	En vigor

¹ En su lugar, el Reglamento nº 04/19/UMA/CEMAC/CM, relativo a la Tasa Efectiva Global, a la represión de la usura y a la publicación de las condiciones generales de banco, limitada las condiciones tarifarias de las operaciones de crédito y el Reglamento nº 02/18/CEMAC/UMAC/CM de 21 de diciembre de 2018, sobre la reglamentación de cambios en la CEMAC regula las condiciones tarifarias de las operaciones de transferencias.

² Reglamento aplicable a los bancos y microfinanzas

9	La entrega de cincuenta fórmulas de cheque al año, al titular de la cuenta	Operaciones de cheque	En vigor
10	El reintegro de dinero en las agencias del establecimiento	Operaciones de caja	En vigor
11	El reintegro de efectivo en los cajeros automáticos del banco del portador de la tarjeta	Monética	En vigor
12	El pago por cheque	Operaciones de cheque	En vigor
13	El giro de cuenta a cuenta, en el mismo establecimiento	Operaciones de giro y domiciliación	En vigor
14	El mantenimiento de una cuenta	Funcionamiento y gestión de cuenta	prorrogado
15	La consulta del saldo en los cajeros automáticos del banco del titular de la misma	Monética	prorrogado
16	El aviso de débito o crédito por vía electrónica	Funcionamiento y gestión de cuenta	prorrogado
17	La remisión, una vez por mes, por soporte papel en ventanilla, o por vía electrónica, según la elección del cliente, del extracto de cuenta mensual	Funcionamiento y gestión de cuenta	prorrogado
18	La remisión, una vez por año, por soporte papel en ventanilla, o por vía electrónica, al cliente que lo ha solicitado, de un recapitulativo de las operaciones que no han resultado de una orden del cliente, registradas en su cuenta, en el curso del año civil precedente	Funcionamiento y gestión de cuenta	prorrogado
19	La domiciliación del salario	Operaciones de giro y domiciliación	prorrogado
20	El pago por tarjeta en la CEMAC	Monética	prorrogado
21	El cobro de los cheques emitidos en un banco de la CEMAC	Operaciones de cheque	prorrogado
22	El cobro de giros nacionales, regionales e internacionales	Operaciones de giro y domiciliación	prorrogado

Fuente: elaboración propia a partir del reglamento COBAC R-2020/04

II. Evaluación del grado de implementación del marco normativo de protección al consumidor de los servicios financieros de la CEMAC en Guinea Ecuatorial

Este análisis se limitó a los bancos (CCEIBANK-GE, SGBGE, BGFIBANK-GE, BANGE y ECOBANK) por su acostumbrada colaboración, su fácil acceso y su consolidada representatividad del sistema financiero nacional, frente a una ínfima representación y difícil localización de otras entidades financieras acreditadas. Se evaluaron las disposiciones del reglamento COBAC R-2020/04, relativo a los servicios bancarios mínimos garantizados y del reglamento COBAC R-2020/06, relativo a las obligaciones específicas de los establecimientos de crédito en el tratamiento de las reclamaciones de los clientes en la CEMAC.

1.1. Servicios bancarios mínimos garantizados

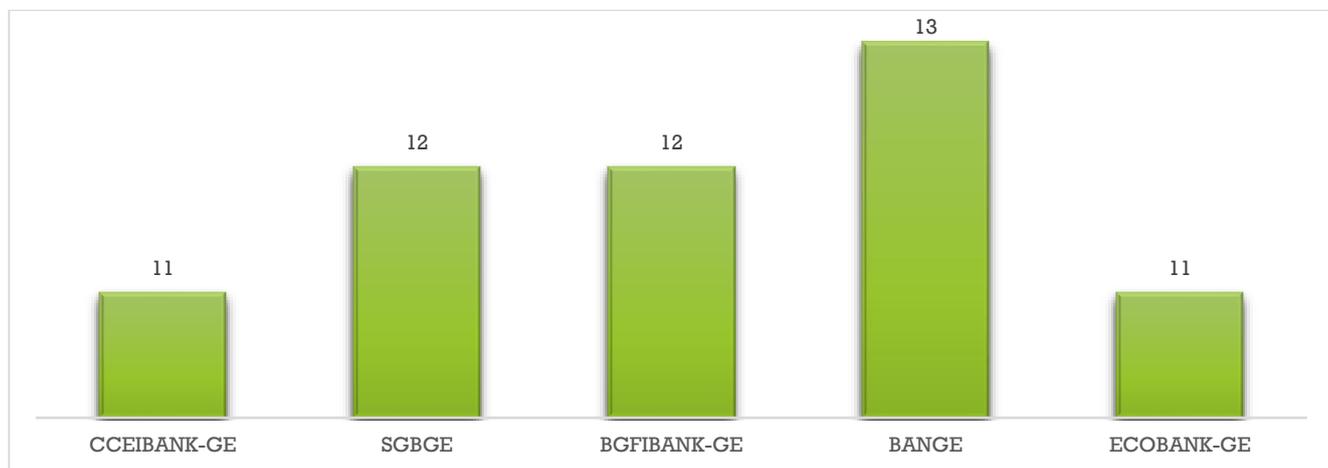
La verificación de las condiciones generales de los 13 servicios bancarios mínimos garantizados en vigor desde el 1 de enero de 2021, se realizó a través de piezas de operaciones ejecutadas a lo largo del primer trimestre del año 2022. Estos pueden presentar tres situaciones: **gratuito**, cuando no se aplica ningún coste para el cliente; **tarifado**, si el servicio conlleva un precio para el cliente y; **no aplicado**, si el banco no ofrece dicho servicio.

Atendiendo a las informaciones suministradas por los bancos, sobre los 13 servicios bancarios mínimos garantizados en vigor **respecto a la gratuidad de los servicios:**

- BANGE, es el único banco de la plaza que dispone y brinda gratuitamente todos los 13 servicios mínimos bancarios en vigor.

- SGBGE y BGFIBANK, disponen de 12 de esos servicios, los cuales brindan de forma gratuita;
- Y ECOBANK-GE y CCEIBANK-GE, disponen de los 13 servicios y ofrecen 11 gratuitamente.

Gráfico 1: Número de servicios bancarios mínimos gratuitos de los vigentes



Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por los bancos

Por otra parte:

- SGBGE, BGFIBANK GE y ECOBANK GE, **no aplican** el servicio de “entrega de una libreta de ahorro y su renovación”.
- CCEIBANK-GE y ECOBANK GE contienen servicios mínimos **tarifados**, contra la normativa vigente.
 - o En CCEIBANK-GE, son: el servicio de “entrega de 50 fórmulas de cheque al año” (10.000 FCFA) y el servicio de “giro de cuenta a cuenta en el mismo establecimiento” (5.000 FCFA).
 - o En ECOBANK GE, se trata del servicio de “entrega de 50 fórmulas de cheque al año” (11.500 FCFA).

1.2. Estructuras de tratamiento de las reclamaciones de los clientes

En cuanto a la implementación del reglamento relativo al tratamiento de las reclamaciones de los clientes en los bancos, se analizó a través de una muestra de siete indicadores, a saber: 1) la implementación de un servicio encargado del seguimiento de las reclamaciones de los clientes, 2) la exposición al público de los datos de contacto del servicio o del encargado del seguimiento de las reclamaciones de los clientes, 3) la valoración de la posición jerárquica del encargado del seguimiento de las reclamaciones de los clientes, 4) la valoración de su independencia funcional,

5) la valoración del respeto de los plazos para el tratamiento de las reclamaciones : - 10 días para emitir un acuse de recibo al cliente desde la recepción de su reclamación, 6) la valoración del respeto de los plazos para la resolución de las reclamaciones : 45 días para darle una respuesta al cliente y, 7) la valoración del coste del servicio para el cliente.

La tabla siguiente recoge, de manera sintetizada, el panorama de configuración de las estructuras de reclamaciones de los clientes en los bancos de la plaza.

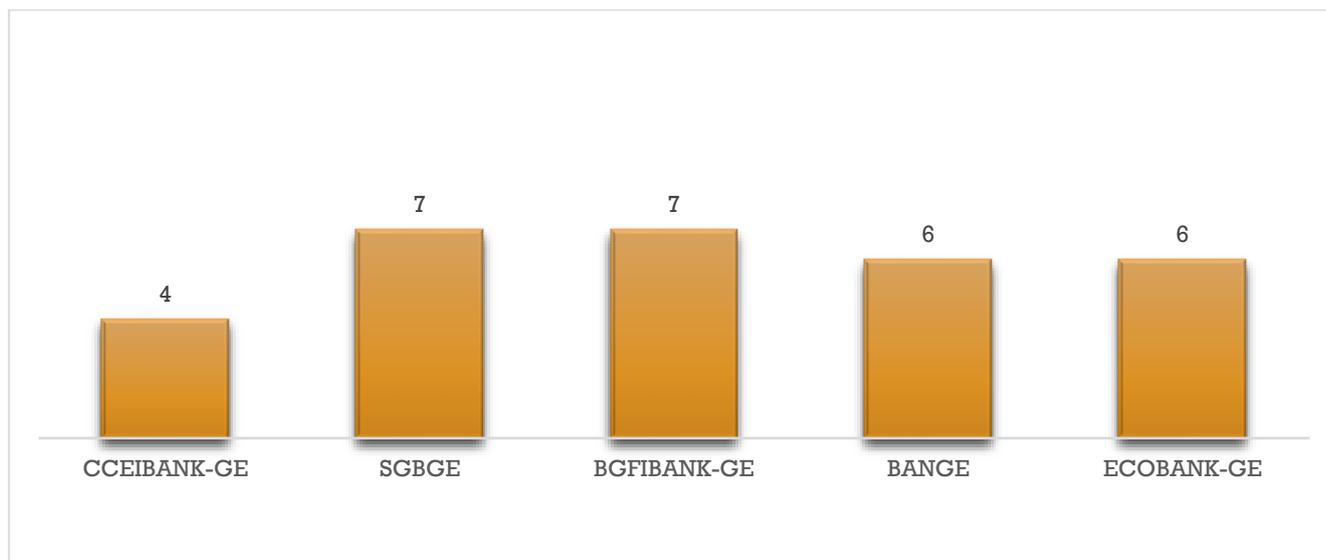
Tabla 2: Resumen de características sobre las estructuras de tratamiento de reclamaciones en los bancos

Acciones	CCEIBANK-GE	SGBGE	BGFIBANK-GE	BANGE	ECOBANK-GE
la implementación de un servicio encargado del seguimiento de las reclamaciones de los clientes	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
la exposición al público de los datos de contacto del servicio o del encargado del seguimiento de las reclamaciones de los clientes	NO	SÍ	SÍ	NO	NO
la valoración de la posición jerárquica del encargado del seguimiento de las reclamaciones de los clientes	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
la valoración de su independencia funcional	NO	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ
la valoración del respeto de los plazos para el tratamiento de las reclamaciones: - 10 días para emitir un acuse de recibo al cliente desde la recepción de su reclamación	1 días	2 días	1 días	1 días	1 días
la valoración del respeto de los plazos para la resolución de la reclamación: 45 días para darle una respuesta	2 días	10 días	5 días	7 días	5 días
la valoración del coste del servicio para el cliente	NO	NO	NO	NO	NO

Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por los bancos

En términos de proporción, SGBGE y BGFIBANK GE cumplen con todos los indicadores (7/7) analizados sobre las estructuras de reclamación de los clientes en los bancos, BANGE y ECOBANK GE están cumpliendo con (6/7) de los indicadores y CCEIBANK GE ha implementado (4/7) indicadores. La siguiente gráfica ilustra el nivel de conformidad a la norma según el número de indicadores (7) cumplidos en cada banco.

Gráfico 2: Número de indicadores cumplidos sobre 7 indicadores analizados



Fuente: elaboración propia, a partir de información suministrada por los bancos

III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De los resultados se desliza la consolidación de los servicios bancarios mínimos garantizados en el panorama financiero nacional. La implementación por banco es heterogénea: BANGE, SGBGE y BGFIBANK GE están en conformidad con la norma, mientras que CCEIBANK GE presenta el peor balance de implementación (2 servicios tarifados) y ECOBANK GE, aunque en mejor situación (1 servicio tarifado en junio de 2022), también incumple la norma.

Se ha verificado que todos los bancos de la plaza cuentan con una figura interna encargada del tratamiento de las reclamaciones de los clientes, aunque no todos cumplen con los requisitos de funcionalidad, organización y comunicación que exige la norma. En este sentido, SGBGE y BGFIBANK GE están en conformidad con todos los indicadores analizados, BANGE y ECOBANK GE, cumplen con seis de los siete indicadores, mientras que CCEIBANK GE presenta el peor balance con cuatro de siete indicadores.

En el contexto de las entrevistas, los establecimientos de crédito presentaron algunas objeciones en torno al servicio de “*entrega de un certificado de no morosidad al año y al cierre de una cuenta*”. Algunos bancos explicaron que este servicio se asimila a “*la entrega de un certificado de solvencia*” mientras que otros hacen una clara distinción, indicando que un “*certificado de no morosidad*” evidencia el estado crediticio del cliente y un “*certificado de solvencia*”, se limita a la constatación de su saldo bancario. Por lo tanto, al constatar que no existe homogeneidad en la interpretación de este servicio entre los bancos, la Secretaría del CNEF deberá tomar una decisión, en concertación con la COBAC y la APEC, que será remitida mediante circular a los bancos.

Recomendaciones

En base al estudio realizado, cabe concluir que los bancos están avanzando en la implementación de la normativa de protección al consumidor de servicios financieros en Guinea Ecuatorial. No obstante, el grado de implementación es heterogéneo.

En este sentido, la Secretaría del CNEF-GE, continuará con su labor de sensibilización a los bancos para que cumplan con las disposiciones vigentes. En particular, con la exposición permanente de los datos de contacto del departamento o persona encargada del tratamiento de las reclamaciones de los clientes y la adaptación de las condiciones generales de los servicios bancarios mínimos garantizados, teniendo en cuenta que, a partir de enero del año 2023, todos los servicios mínimos bancarios entrarán en vigor.