FCA Responde - Panel de Servicios Financieros sobre el Informe Anual 2021/22



Querida Helen,

Me gustaría darle las gracias a usted y a todos los panelistas por su perspicaz participación en una gran variedad de temas este año. Acojo con especial satisfacción la ayuda del Grupo sobre posibles cambios en nuestro mandato, por ejemplo, la inclusión de productos Cómpralo ahora, paga después, y sobre nuestras consultas sobre cambios de política, por ejemplo, el régimen regulador de los planes funerarios prepagados. Su experiencia y conocimientos también han sido esenciales para dar forma al deber del consumidor entrante.

Espero con interés trabajar con ustedes durante el próximo año.

Gracias también por sus comentarios reflexivos en su informe anual 2021/22. Respondo a continuación a las cuestiones que ha planteado.

Marco regulatorio futuro (FRF) e inclusión financiera

Usted ha pedido que «tengamos en cuenta» la inclusión financiera en virtud de estos cambios propuestos, que considera que ayudarán a que la regulación de los servicios financieros funcione mejor para todos.

En nuestra respuesta al informe de la Comisión del Tesoro sobre el «futuro de la regulación financiera», dijimos que no creemos que una inclusión financiera «tenga en cuenta» necesariamente aumentaría nuestra capacidad de actuar dentro de nuestras competencias y objetivos. Discutimos en la Cumbre Virtual de Inclusión Financiera 2022 cómo nuestra estrategia, que incluye temas como acceso, valor razonable, idoneidad y trato y confianza, contribuye a la inclusión financiera.

Estamos de acuerdo en que comprender las experiencias de los consumidores es fundamental para lograr nuestros objetivos de protección al consumidor. Para informar nuestro enfoque, utilizamos datos de nuestra Encuesta de Vidas Financieras, ideas del propio Panel y nuestra Red de Consumidores, así como otra investigación.

La inclusión financiera es un tema complejo que necesita asociaciones sólidas y colaboración entre el gobierno, los reguladores, la industria y otras organizaciones. No creemos que tener en cuenta la inclusión se sume a nuestra capacidad actual para actuar dentro de nuestras competencias en consonancia con nuestros objetivos; y podría arriesgarse a aumentar las expectativas de que la FCA intervenga para solucionar problemas que no tiene el poder de resolver.

Seguimos comprometidos a continuar trabajando con el Gobierno, los miembros del Foro de Políticas de Inclusión Financiera y otros socios para apoyar la inclusión financiera en los servicios financieros.

De manera más general, apoyamos el Proyecto de Ley de Servicios y Mercados Financieros tal como está redactado, incluidas las disposiciones que ayudan a garantizar un escrutinio adecuado del trabajo de la FCA, pero reconocemos que las disposiciones incluidas en el proyecto de ley pueden cambiar y evolucionar a medida que sea considerado por el Parlamento. Como sabe el Grupo, estamos esperando más información sobre el calendario del Gobierno para la transferencia de archivos. Continuaremos colaborando con el Grupo una vez que tengamos más información al respecto y qué impacto puede tener en nuestros otros compromisos.

Finalmente, el Tesoro enmarcó el nuevo objetivo propuesto de "competitividad y crecimiento internacional" como secundario. Creemos que se logra el equilibrio adecuado reflejando nuestro importante papel en el apoyo a la competitividad internacional a largo plazo y el crecimiento a mediano y largo plazo, sin restar valor a nuestros objetivos operativos existentes.

Transformación de FCA

En su informe, nos ha pedido que seamos más claros sobre los resultados que buscamos y las métricas que utilizamos para ver si se han logrado.

En nuestro Plan de Negocios 2021/22 nos comprometimos a informar siete resultados estratégicos y métricas relacionadas que se alinearon con nuestro programa de transformación. Informamos contra estos resultados aquí. Para cada una de estas métricas, establecemos nuestra dirección de viaje prevista, un valor más reciente y los últimos años cuando estén disponibles, la fuente y un breve texto explicativo. También proporcionamos más detalles sobre la fuente de datos, cómo se calcula la métrica, algunos puntos a considerar al interpretar los números y, cuando corresponda, posibles mejoras y enlaces a material relacionado.

Algunas de estas métricas se alinean con las que usamos para nuestros resultados de ingresos y compromisos y, en otros casos, las métricas pueden diferir, pero usar las mismas fuentes de datos. Visite la página web anterior para obtener información sobre nuestras métricas y cómo nos estamos desempeñando frente a ellas.

Empresas de Gestión de Reclamaciones (CMC)

Nos ha pedido que hagamos más para que los consumidores conozcan el proceso de quejas para las CMC. A usted le preocupa que nuestra propuesta de prohibición a las personas de los servicios financieros fallidos de "phoenixing" como CMC no sea retrospectiva, permitiendo que aquellos que ya lo han hecho continúen brindando servicios de gestión de reclamaciones.

Cuando entraron en vigor las reglas de tope de tarifas, actualizamos nuestro sitio web, incluyendo un video sobre cómo presentar una queja. Estamos trabajando con socios reguladores, incluido el Servicio del Defensor del Pueblo Financiero y el Plan de Compensación de Servicios Financieros, para ayudar a mejorar la conciencia del consumidor sobre el sistema de reparación. Por ejemplo, en relación con British Steel, estamos trabajando juntos para promover un mejor entendimiento entre los consumidores.

En nuestra intervención de CMC phoenixing, hemos pedido a CMC que nos proporcionen información sobre cualquier conexión relevante con empresas fallidas que puedan tener dentro de seis años. Hemos definido lo que entendemos por conexiones relevantes en nuestras reglas. Por lo tanto, se impedirá que cualquier CMC con conexiones relevantes preexistentes administre nuevas notificaciones asociadas con esas conexiones. Tener esta información nos ayudará a supervisar y hacer cumplir las reglas y aplicar la prohibición a nuevos contratos garantizará que los clientes tengan la protección adecuada a largo plazo.

El deber del consumidor (El deber)

En su informe, usted nos ha pedido que hagamos más en torno al Deber, como utilizar la expresión del «interés superior» para el principio del consumidor y conceder un derecho de acción privado.

Al finalizar nuestras normas y orientaciones, trabajamos muy estrechamente con los miembros del Grupo Especial para fortalecer las normas, abordar sus preocupaciones y fortalecer el incentivo para que las empresas cumplan con el Derecho. Queremos agradecer al Panel por sus aportes y puntos de vista.

No creemos que el "interés superior" sea un estándar mejor o más claro. Creemos que "una empresa debe actuar para ofrecer buenos resultados para los clientes minoristas" refleja mejor los objetivos del Deber, y la obligación de las empresas de ser proactivas en el logro de esos objetivos.

De conformidad con las sugerencias del Grupo, hemos fortalecido nuestros requisitos de gobernanza y rendición de cuentas. Esto incluye orientación de que las empresas deben tener un defensor del deber a nivel de la Junta (u órgano de gobierno equivalente) y orientación que establezca el tipo de preguntas que esperaríamos que el campeón y el presidente usaran para guiar las discusiones de la Junta de la empresa. También hemos reforzado nuestros requisitos de reparación, por lo que las empresas que causan daños deben tomar medidas para rectificar la situación.

Nuestra Guía de Deber del Consumidor contiene ejemplos de buenas y malas prácticas en una amplia gama de sectores. Estamos trabajando estrechamente con la industria para asegurarnos de que entiendan nuestras expectativas y tengan un amplio compromiso externo planificado para el período de implementación. Esto incluye una serie de seminarios web sectoriales para la industria, que habían llegado a más de 10.000 personas hasta el 3 de noviembre de 2022. Esperamos llegar a otras partes interesadas con una mayor promoción del contenido del seminario web, que está disponible bajo demanda en nuestro sitio web.

Pensiones

Usted nos ha pedido que vayamos más allá de los «empujones más fuertes» cuando busquemos aumentar la aceptación de consejos y orientaciones.

Sabemos que se puede hacer más para apoyar la toma de decisiones de los consumidores. Estamos trabajando estrechamente con el Departamento de Trabajo y Pensiones y el Servicio de Dinero y Pensiones, entre otros, para identificar intervenciones más allá del Empujón Más Fuerte.

Publicamos nuestra Declaración de comentarios sobre el viaje del consumidor de pensiones junto con el Regulador de Pensiones en junio de 2022. Esto exploró la mejor manera de involucrar a los consumidores a lo largo de la vida de sus pensiones para que puedan tomar decisiones informadas que conduzcan a mejores resultados. Como se señaló allí, y a la luz del Deber del Consumidor, no creemos que proponer nuevas reglas sea el enfoque correcto en este momento.

La industria tiene un papel clave en el desarrollo de formas innovadoras de apoyar a los consumidores. Queremos que las empresas consideren las necesidades y los tipos de consumidores en las diferentes etapas de su viaje de pensiones y adapten su oferta a ellos para garantizar que los consumidores logren buenos resultados. Creemos que esto puede lograrse sin introducir normas prescriptivas.

Inversiones al consumidor

Usted sugirió que la auto certificación debería cesar, ya que no ha protegido a los clientes.

Como sabe el Grupo, la modificación de las exenciones de la Orden de Promoción Financiera no es de nuestra competencia. El Tesoro está considerando respuestas a su consulta sobre la reforma de las exenciones de FPO para inversionistas sofisticados y de alto patrimonio, incluida una propuesta para eliminar la auto certificación. Estamos trabajando estrechamente con ellos en esto, utilizando los resultados de nuestras pruebas de comportamiento sobre el tema.

Como sabe el Grupo Especial, no creemos que la auto certificación sea el enfoque correcto. Continuaremos revisando esto y consideraremos si necesitamos hacer más cambios en nuestro reglamento, una vez que el Tesoro haya concluido su consulta.

En nuestra declaración de política sobre el refuerzo de nuestras normas de promoción financiera para inversiones de alto riesgo, introdujimos un período de reflexión y una advertencia de riesgo personalizada («fricciones positivas») para los inversores primerizos. Sin embargo, otras protecciones, como nuestra advertencia de riesgo principal y la prohibición de ciertos incentivos para invertir, se aplicarán tanto a los inversores nuevos como a los existentes. Recientemente hemos publicado nuestra Estrategia de Inversiones al Consumidor, que informa sobre nuestro progreso en el último año.

Asesoramiento sobre deudas

Le preocupa la calidad general del asesoramiento sobre deudas y los malos resultados de los consumidores en el mercado. También ha pedido que incluyamos a las empresas de gestión de deudas y de asesoramiento de deuda sin fines de lucro en la prohibición propuesta de las tarifas cobradas por los empaquetadores de deuda.

Reconocemos las preocupaciones del Grupo acerca de la necesidad de contar con un asesoramiento de calidad sobre la deuda. Tenemos contactos regulares con el Servicio de Asesoramiento Monetario y Pensiones en su modelización de la necesidad, la demanda y la financiación del asesoramiento sobre deudas.

Nuestros equipos de supervisión continúan trabajando con los mayores proveedores de asesoramiento de deuda para comprender lo que las empresas están viendo, monitorear las tendencias en la demanda de asesoramiento de deuda de los consumidores e identificar posibles preocupaciones tempranas, incluida la resiliencia operativa de las empresas. Esperamos que todos los proveedores ofrezcan asesoramiento adecuado y estamos trabajando con las empresas para apoyar ese resultado. Cuando identificamos problemas de conducta o asesoramiento de deuda deficientes, respondemos a nivel de empresa individual, a través de un trabajo planificado más amplio de múltiples empresas o a nivel de políticas.

Consultamos sobre la prohibición de que los empaquetadores de deuda acepten tarifas de referencia por pasar clientes a proveedores de soluciones de deuda debido a conflictos de intereses que identificamos. Este conflicto se produjo entre dar a los consumidores asesoramiento en su mejor interés y los incentivos financieros de las empresas para hacer ciertas recomendaciones sobre otras. Nuestra justificación para no incluir a los proveedores del Plan de Gestión de la Deuda y las empresas sin fines de lucro se cita en la consulta CP21/30. En términos generales, el conflicto de intereses es menos agudo para estos modelos.

Recibimos respuestas detalladas sobre esta y otras cuestiones, y las estamos examinando cuidadosamente. Esperamos publicar un seguimiento de los empaquetadores de deuda a su debido tiempo. Mientras tanto, seguimos comprometidos a abordar los daños potenciales que estas empresas pueden causar y continuamos supervisando de cerca el sector.

Acceso a dinero en efectivo

Usted ha sugerido que un único regulador debe asumir la responsabilidad del acceso al efectivo.

En julio de este año, el Gobierno presentó el proyecto de ley sobre servicios y mercados financieros. Esto contiene medidas para mantener una red sostenible de infraestructura de efectivo minorista en el Reino Unido a lo largo del tiempo.

Esta legislación nos convertirá en el principal regulador para el acceso al efectivo minorista. Nos dará la responsabilidad de garantizar la provisión razonable de servicios de acceso a efectivo en el Reino Unido. Estamos mejor posicionados para asumir este rol debido a nuestras relaciones regulatorias existentes con proveedores de cuentas corrientes y otros que probablemente proporcionen acceso a efectivo.

Tendremos nuevos poderes para actuar, particularmente cuando encontremos o esperemos un impacto negativo significativo en la capacidad de los clientes para acceder al efectivo. Utilizaremos nuestros nuevos poderes para garantizar que las instalaciones de acceso al efectivo continúen brindando una cobertura adecuada en todo el Reino Unido, para satisfacer las necesidades cambiantes de efectivo de los consumidores y las empresas.

Comprar ahora, pagar más tarde (BNPL)

Usted ha explicado su decepción por el tiempo que tarda la legislación en incluir a BNPL en el ámbito de competencias de la FCA.

El Gobierno consultó sobre el alcance de los acuerdos BNPL que se regularán en octubre de 2021 y publicó su respuesta a la consulta en junio de 2022. En él se afirmaba que seguiría celebrando consultas sobre el proyecto de ley antes de finales de año.

Compartimos la opinión de que BNPL debe incorporarse rápidamente a la regulación y que las decisiones tempranas también nos permitirían elaborar planes operativos sólidos, por ejemplo en relación con los recursos necesarios en el portal de autorizaciones. Mientras tanto, seguimos colaborando con el sector para minimizar el riesgo de daños. Por ejemplo:

1. Intervinimos en términos contractuales potencialmente abusivos y poco claros de 4 empresas BNPL utilizando nuestros poderes de protección al consumidor en febrero de 2022. Esto dio lugar a que modificaran sus condiciones y, en algunos casos, pagaran una reparación.

2. Nos reunimos con las empresas de BNPL en un evento de mesa redonda en julio de 2022, para instarlas a hacer más para apoyar a los clientes que luchan con el aumento del costo de vida, incluida la señalización de la orientación financiera y el asesoramiento sobre deudas.

3. En agosto de 2022, emitimos una "Carta de estimado CEO" a las empresas que ofrecen BNPL, advirtiéndoles que pueden estar cometiendo un delito penal si no tienen una empresa autorizada por la FCA que apruebe sus promociones financieras cuando sea necesaria la aprobación. Les recordamos que sus anuncios deben ser claros, justos y no engañosos.

Seguros Generales

En su informe, usted ha subrayado las continuas preocupaciones sobre la mala conducta en el sector de los seguros generales, refiriéndose a un ejemplo de "ping pong" de los consumidores (de ida y vuelta de los bancos a las aseguradoras).

La conducta de las empresas en todos los servicios financieros, incluidos los seguros generales, es un enfoque importante para nosotros. Nuestra Estrategia 2022-2025 estableció áreas de enfoque, incluido el valor razonable, la idoneidad y el trato, la confianza en los mercados y el acceso. En seguros, hemos introducido reglas de valor razonable de gobierno de productos y estamos llevando a cabo un trabajo multiempresarial sobre gobierno de productos / valor razonable. También estamos enfocados en la crisis del costo de vida y hemos acordado un plan de trabajo para mitigar el daño al consumidor.

Bajo el Deber del Consumidor, las empresas deben actuar de buena fe hacia los clientes minoristas, y diseñar y brindar soporte que garantice que los clientes no enfrenten barreras irrazonables, por ejemplo, al presentar un reclamo.

Para ayudar a los consumidores que reclaman un seguro de viaje cancelado debido a Covid, introdujimos la guía COVID para cancelaciones y reembolsos en abril de 2021. Esto tiene como objetivo proteger a los consumidores que pueden sufrir dificultades para obtener reembolsos por arreglos de viaje cancelados sin hacer todo lo posible para mitigar una pérdida financiera.

Estamos agradecidos por su apoyo y aportes este año y esperamos trabajar con ustedes para lograr nuestro objetivo común de proteger a los consumidores.

Atentamente

Nikhil Rathi

Director Ejecutivo