

Taller: Protección del Usuario de Servicios Bancarios ante las Prácticas Bancarias Modernas. Desafíos de la Banca Central

(Buenos Aires, Argentina, 17 – 19 septiembre, 2014)

PROGRAMA

INTRODUCCIÓN

HACIA UNA VISIÓN INTEGRAL SOBRE LA PROTECCIÓN AL USUARIO DE SERVICIOS BANCARIOS Y ALGUNAS ARISTAS COLATERALES: LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y LA INCLUSIÓN

PRESENTACIÓN DE CASOS QUE INCLUIRAN TEMAS DE LOS MODULOS I Y II

(MÓDULO I) PROTECCIÓN DEL USUARIO DE SERVICIOS BANCARIOS EN GENERAL

- Consumidor/usuario: concepto. Enfoques teóricos de la protección. Antecedentes. Ejes centrales de la protección
- Derechos de los usuarios de servicios bancarios. Requisitos de los contratos financieros. Interpretación in dubio pro usuario. Cláusulas abusivas. Elementos de prueba
- Responsabilidad de las entidades bancarias y de terceros. Buenas prácticas
- Legislación nacional y comparada. Bases normativas constitucionales y legales. Estado actual, tendencias internacionales. Los cambios post- crisis de 2008/09
- Relación costo- beneficio de la regulación. Papel de bancos centrales u otros organismos especializados en la relación clientela - bancos. Regulación. Alcance. Normativa
- Otros

(MÓDULO II) PROTECCIÓN DEL USUARIO FRENTE A LAS NUEVAS PRÁCTICAS BANCARIAS

- Beneficios generales de la “bancarización” Operaciones realizadas a través de home banking. ATM Mobile banking.
- Riesgos legales de las nuevas modalidades para operar en relación con el usuario de los servicios
- Cómo se protege al usuario frente a estas nuevas prácticas bancarias? Regulación a nivel nacional y a nivel de banca central
- Resolución de conflictos
- Otros

Experiencias de los Bancos Centrales de Argentina, Brasil, Chile y España y de las Superintendencias de Colombia y Perú

MESA DE DEBATE (Sesión abierta)

Problemáticas actuales y nuevos desafíos en materia de protección de los usuarios de servicios “bancarios”. Posibles temas:

- Regulación normativa y experiencias en sobreendeudamiento
- Cláusulas abusivas
- Comisiones bancarias
- Tercerización de cobranza
- Responsabilidad frente a los ATM/Homebanking
- Otros

Panelistas: Argentina, Brasil, Colombia Chile, España y Perú

TALLER PRÁCTICO

- Matriz comparativa entre las legislaciones de los distintos países representados en base a una encuesta que se enviará a los participantes para que la reenvíen previamente al inicio del evento.