Informe final de IOSCO sobre la comercialización a minoristas en un entorno digitalizado. Boletín internacional noviembre 2022.

El 12 de octubre de 2022, la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO) publicó su informe final sobre la comercialización a minoristas en un entorno digitalizado (el Informe). El Informe tiene como objetivo ayudar a los miembros de la IOSCO a aplicar enfoques para hacer frente a los crecientes desafíos de la digitalización y las actividades desarrolladas a través de internet.
El Informe propone, por un lado, un conjunto de medidas de prevención y, por otro, de medidas de detección y cumplimiento, para que se considere su inclusión en los marcos reguladores y de supervisión. Las medidas de prevención propuestas se basan en las experiencias y prácticas obtenidas a través de una encuesta realizada entre los miembros de la IOSCO. La encuesta se realizó con el objetivo de mejorar la comprensión de la regulación actual relativa a la comercialización a minoristas en un entorno digitalizado, así como de los retos de supervisión y transfronterizos a los que se enfrentan los reguladores en relación con las actividades de comercialización desarrolladas a través de internet. Por otro lado, las medidas para la detección y el cumplimiento también se basan en las experiencias y prácticas de los miembros de la IOSCO proporcionadas a través de una encuesta en la que se planteaban los retos para la investigación y persecución de actividades ilícitas relativas a la comercialización en internet de servicios y productos financieros, así como técnicas de investigación específicas, enfoques de aplicación, estrategias potenciales y experiencias reales, también en el ámbito de la cooperación internacional, y en relación con entidades tanto autorizadas como no autorizadas.

La digitalización y las redes sociales están cambiando la forma en que los servicios y productos financieros se comercializan y distribuyen a los inversores minoristas, proporcionando mayores oportunidades para que las entidades lleguen a una base de inversores más amplia y los inversores minoristas accedan a una gama más amplia de productos. Por otro lado, también presentan riesgos asociados con el uso de técnicas psicológicas y de gamificación y la aparición de los denominados *influencers* financieros (*finfluencers*), que pueden influir en las decisiones de los inversores minoristas.

La evolución de la oferta de productos digitales, entre los que se incluyen nuevos productos complejos como los criptoactivos, ha dado lugar a nuevos retos en materia de regulación y de protección del inversor. En la medida en que las tendencias de digitalización evolucionen más rápido que los marcos reguladores, existe un mayor riesgo de que los inversores minoristas puedan estar expuestos a actividades perjudiciales o incluso fraudulentas desarrolladas a través de internet.

El Informe analiza la evolución a nivel mundial de la comercialización y la distribución de productos financieros para inversores minoristas a través de internet y analiza los retos a los que se enfrentan los reguladores en relación con este fenómeno. Además, el Informe incluye ejemplos prácticos, en los que se muestra cómo han abordado estas cuestiones algunas jurisdicciones miembros de IOSCO.

El Informe incluye los siguientes capítulos sobre las siguientes áreas: Comercialización y distribución a través de internet; tendencias generales y observaciones sobre la oferta de productos y servicios digitales; el papel de las redes sociales en la oferta de productos y servicios digitales; la perspectiva reguladora; la actividad internacional y los desafíos que plantea; comportamientos inapropiados y riesgo; y la aplicación de la normativa.
En el Informe se analiza diversos avances tecnológicos, algunos de los cuales están relacionados con el impacto de las redes sociales, así como con la participación en plataformas digitales y los criptoactivos. IOSCO también ha analizado en detalle los problemas relacionados con la gamificación y la negociación en mercados realizada directamente por los inversores, a través del trabajo de su grupo de trabajo sobre conducta en el mercado minorista (RMCTF), cuyas conclusiones se publicaron en su informe de consulta[1] el 21 de marzo de 2022. Por lo tanto, las conclusiones del RMCTF están relacionadas con algunos de los temas analizados en este Informe y podrían considerarse como complementarias a las conclusiones de este Informe.

Las recomendaciones de IOSCO incluyen normas a nivel de entidad para la comercialización y la distribución a través de internet que los miembros de IOSCO deben tener en cuenta. Estas recomendaciones exigen que las empresas dispongan de normas, políticas, procesos y herramientas internas adecuadas para la comercialización y distribución a través de internet, y que las revisen periódicamente. Dichas políticas y procedimientos deben especificar que cualquier uso por parte de las empresas de técnicas de captación de usuarios, mediante elementos psicológicos y de gamificación debe hacerse de manera que se eviten posibles perjuicios y se garantice un trato justo a los consumidores financieros.

Medidas propuestas

El Informe analiza la evolución de la comercialización y la distribución a través de internet de productos financieros para inversores minoristas en las jurisdicciones miembros de IOSCO, tanto a nivel nacional como transfronterizo. Presenta un conjunto de medidas para la prevención así como medidas para la detección y el cumplimiento, que podrían ayudar a abordar los problemas y riesgos asociados a la comercialización y la distribución a través de internet.

Las medidas preventivas que se proponen en el Informe están relacionadas con los siguientes aspectos:

• Normas a nivel de entidad para la comercialización y la distribución a través de internet
• Normas a nivel de entidad para la contratación a través de internet
• Responsabilidad de la comercialización a través de internet
• Capacidad de vigilancia y supervisión de la comercialización y la distribución a través de internet
• Cualificación del personal o requisitos de licencia para comercialización a través de internet
• Garantizar el cumplimiento de las normativas de terceros países
• Claridad sobre las personas jurídicas que utilizan dominios de Internet

Las herramientas para la detección y el cumplimiento se refieren a los siguientes aspectos:

• Técnicas proactivas de detección e investigación basadas en la tecnología
• Facultades para actuar con celeridad cuando los sitios web se utilizan para realizar actividades ilegales de valores y derivados y otras facultades efectivas para frenar la conducta inapropiada en internet
• Aumentar la eficiencia de la cooperación internacional y el contacto con las autoridades judiciales, así como con otras instituciones nacionales y extranjeras
• Promover una mayor comprensión y esfuerzos por parte de los proveedores de servicios de intermediación electrónica, así como la colaboración con ellos, en relación con las actividades ilegales digitales
• Medidas adicionales para abordar el arbitraje en materia de regulación y de supervisión

Los materiales educativos, las advertencias y las actualizaciones sobre las actuaciones en materia de detección y persecución de actividades ilícitas son otro complemento fundamental para mitigar y abordar los riesgos que plantea la comercialización y la distribución a través de internet para los inversores minoristas. Los defraudadores digitales siempre están en movimiento y, a menudo, se esconden detrás de un "velo digital" que dificulta que los miembros de IOSCO puedan localizarlos, identificarlos y adoptar medidas contra ellos. Unos inversores bien informados son la primera línea de defensa contra el fraude y las actividades desarrolladas por entidades no autorizadas. Por lo tanto, IOSCO continúa apoyando a los inversores minoristas con iniciativas de educación financiera específicas y sólidas. Estas podrían funcionar junto con las medidas identificadas en el Informe incluidas en las herramientas de prevención y las herramientas para la detección y el cumplimiento. El objetivo de dichas medidas es aumentar la conciencia de los inversores sobre los riesgos específicos asociados con el efecto acumulativo de una mayor complejidad de los productos y servicios financieros, el rápido ritmo de innovación, las tendencias de gamificación continuas y los niveles y volúmenes crecientes de negociación autónoma por parte de inversores minoristas. Concienciar al público sobre la existencia de prácticas ilegales y sobre las medidas de cumplimiento impuestas por los reguladores es una herramienta adicional y crítica que puede contribuir a reducir las conductas transfronterizas indebidas desarrolladas a través de internet y los posibles perjuicios para los inversores minoristas, así como disuadir de futuras actividades ilegales.

Perspectiva reguladora

El Informe recomienda que los miembros de IOSCO evalúen si tienen la capacidad o las facultades de supervisión adecuadas para supervisar el creciente volumen de actividad de distribución y comercialización a través de internet. Desde una perspectiva reguladora, se anima a los miembros de IOSCO a compartir experiencias y buenas prácticas entre ellos en relación con la supervisión y vigilancia de la comercialización y la distribución a través de internet.

Como consecuencia del aumento de los riesgos provocados por el uso de las redes sociales, los reguladores se han visto obligados a cambiar su enfoque. En su respuesta a la encuesta de IOSCO, la mayoría de los reguladores señalan que utilizan herramientas para evitar la difusión de materiales de comercialización ilegales o engañosos. Entre dichas herramientas se encuentran la aprobación de normas generales y directrices relativas a publicidad, la divulgación de información sobre productos, las advertencias de riesgo, el mantenimiento de registros, los requisitos generales de control de supervisión, así como herramientas reactivas como reclamaciones de los consumidores.

Retos transfronterizos

Los productos cripto pueden resultar engañosos para los inversores al mismo tiempo podrían eludir las normativas que se aplican a productos financieros convencionales, como acciones. El Informe describe formas de abordar el problema de la comercialización a nivel internacional de productos cripto donde, por ejemplo, las ventas dirigidas a un país como los EE. UU. podrían tener un origen en otro país.

También se analizan los retos relacionados con la autorización de entidades cuando las actividades de comercialización y distribución tienen carácter internacional. Las medidas propuestas incluyen que las empresas cripto tengan obligaciones de registro y autorización para el personal encargado de la comercialización a través de internet. Además, IOSCO analiza las normativas de terceros países que establecen que, si bien las empresas cripto ofrecen sus servicios a clientes extranjeros, deben verificar si necesitan autorización para poder prestar su servicio en el país respectivo del cliente.

El informe apunta que la cooperación internacional permite abordar los riesgos asociados a actividades transfronterizas. Existe un consenso entre los miembros de IOSCO de que las prácticas de regulación y cooperación efectivas pueden reforzarse mediante discusiones sobre cuestiones de interés común. La mayoría de las contrapartes extranjeras prestan asistencia en el marco de acuerdos de intercambio de información. El Informe expone, además, que se pueden desarrollar nuevos mecanismos de colaboración para ayudar a garantizar que, a petición de un regulador extranjero, el regulador local pueda adoptar medidas para detener prácticas ilícitas llevadas a cabo a través de internet desde su jurisdicción, por ejemplo, actividades ilícitas relacionadas con criptoactivos.

Cierre de sitios web

Algunos miembros de IOSCO están facultados directamente para cerrar o bloquear el acceso a sitios web ilegales o para solicitar órdenes judiciales que impidan la realización de actividades ilícitas, incluido el cierre de sitios web, la congelación de bienes o la obtención de órdenes de registro. Otras autoridades informaron sobre experiencias positivas al negociar con los servidores web locales para que cooperen con su solicitud de cierre voluntario de un sitio web. Dado que la capacidad de adoptar medidas rápidas para detener los incumplimientos es fundamental para minimizar el perjuicio ocasionado a los inversores, la posibilidad de cerrar o bloquear el acceso a sitios web ilegales directamente, o la existencia de mecanismos apropiados para obtener una orden judicial de manera urgente o rápida, son aspectos relevantes para apoyar la eficacia de las medidas orientadas al cumplimiento de la normativa.

Conclusión

La comercialización y distribución de productos y servicios a través de internet, así como el uso de las redes sociales, seguirán evolucionando rápidamente. Por lo tanto, los miembros de IOSCO deben supervisar y realizar un seguimiento continuo de dicha evolución, para lo cual deben tomar en consideración las medidas y herramientas que se describen en el Informe.

1 https://www.iosco.org/library/pubdocs/pdf/IOSCOPD698.pdf

Enlace de interés:
Informe de IOSCO sobre la comercialización a minoristas en un entorno digitalizado