



The World Bank Group  
DECRG



# Financial literacy and consumer protection

Xavier Giné  
World Bank

# Motivation

- The combination of technology, financial liberalization and public and private partnerships have brought about a proliferation of financial products.
- About 2,000 million individuals could enter the financial system in the next 20 years.
- Yet, it is not clear that individuals are well-equipped to make sound financial decisions
  - Financial consumers may not necessarily choose the most cost-effective product or the one most suitable to their needs

# Motivation

- From the industry standpoint, consumers fail to compare and remain misinformed because financial institutions shroud prices to maximize profits
- Many governments around the world have introduced legislation to improve disclosure and transparency.

# Example: Credit Brochure, Mexico

**FINANCIERA equipa-T**  
www.equipat.com.mx

iCon EQUIPA-T mi negocio está bien surtido!

Préstamos desde \$4,000.00 pesos.

**¡Festeja con nosotros equipando tu negocio!**

EN ESTAS FIESTAS PATRIAS QUEREMOS APOYARTE

Solicita tu crédito y llévate un regalo sorpresa\*

**¡Pregunta por nuestros microseguros!** Acércate. Somos tu solución.

*Les Maria*  
55 42 42 7746

COTIZACIÓN DE CARÁCTER INFORMATIVO, SUJETA A AUTORIZACIÓN.

CAT DESDE EL 267% INFORMATIVO, CÁLCULO AL 15 DE AGOSTO DE 2011.  
\*REGALOS LIMITADOS A CLIENTES CON CRÉDITO APROBADO EN SEPTIEMBRE Y HASTA AGOTAR EXISTENCIAS.

Préstamos para tu negocio, fácil y rápido.  
5080 5050 Ciudad de México 01800 508 0505 Lada sin Costo

**FINANCIERA equipa-T**  
www.equipat.com.mx

**GRANDES BENEFICIOS para tu micronegocio establecido**

Préstamos desde \$7,000.00 pesos.

¡EQUIPA-T me ayuda a impulsar mi negocio!

Obtén un préstamo con pagos a tu medida para hacer crecer tu negocio

TE PRESTAMOS	PAGOS QUINCENALES PRÉSTAMO A 6 MESES	PAGOS QUINCENALES PRÉSTAMO A 9 MESES	PAGOS QUINCENALES PRÉSTAMO A 12 MESES
\$7,000	\$866	\$661	\$548
\$8,000	\$1,012	\$755	\$627
\$9,000	\$1,139	\$850	\$705
\$10,000*	\$1,265	\$944	\$783
\$12,000*	\$1,518	\$1,133	\$940
\$15,000*	\$1,898	\$1,416	\$1,175
\$20,000*	\$2,530	\$1,888	\$1,567
\$25,000*	\$3,163	\$2,360	\$1,958
\$30,000*	\$3,795	\$2,832	\$2,350

**¡Pregunta por nuestros microseguros!** Acércate. Somos tu solución.

COTIZACIÓN DE CARÁCTER INFORMATIVO, SUJETA A AUTORIZACIÓN.

CAT DESDE EL 107% INFORMATIVO CÁLCULO AL 15 DE AGOSTO DE 2011.  
\*SUJETO A LA CAPACIDAD DE PAGO, SE REQUIERE UN CRÉDITO SOLIDARIO PARA PRÉSTAMOS MAYORES A \$10,000.

Préstamos para tu negocio, fácil y rápido.  
5080 5050 Ciudad de México 01800 508 0505 Lada sin Costo

# Example: Credit Brochure, Mexico

APR = 267%

FINANCIERA **equipaT**  
www.equipat.com.mx

iCon EQUIPA-T mi negocio está bien surtido!

Préstamos desde \$4,000.00 pesos.

**¡Festeja con nosotros equipando tu negocio!**

EN ESTAS FIESTAS PATRIAS QUEREMOS APOYARTE

Solicita tu crédito y llévate un regalo sorpresa\*

**¡Pregunta por nuestros microseguros!** Acércate. Somos tu solución.

**Préstamos para tu negocio, fácil y rápido.**  
5080 5050 Ciudad de México 01800 508 0505 Lada sin Costo

CAT DESDE EL 267% INFORMATIVO, CÁLCULO AL 15 DE AGOSTO DE 2011.  
\*REGALOS LIMITADOS A CLIENTES CON CRÉDITO APROBADO EN SEPTIEMBRE Y HASTA AGOTAR EXISTENCIAS.

APR = 107%

FINANCIERA **equipaT**  
www.equipat.com.mx

**GRANDES BENEFICIOS para tu micronegocio establecido**

Préstamos desde \$7,000.00 pesos.

Obtén un préstamo con pagos a tu medida para hacer crecer tu negocio

iEQUIPA-T me ayuda a impulsar mi negocio!

TE PRESTAMOS	PAGOS QUINCENALES PRÉSTAMO A 6 MESES	PAGOS QUINCENALES PRÉSTAMO A 9 MESES	PAGOS QUINCENALES PRÉSTAMO A 12 MESES
\$7,000	\$866	\$661	\$548
\$8,000	\$1,012	\$755	\$627
\$9,000	\$1,139	\$850	\$705
\$10,000*	\$1,265	\$944	\$783
\$12,000*	\$1,518	\$1,133	\$940
\$15,000*	\$1,898	\$1,416	\$1,175
\$20,000*	\$2,530	\$1,888	\$1,567
\$25,000*	\$3,163	\$2,360	\$1,958
\$30,000*	\$3,795	\$2,832	\$2,350

**¡Pregunta por nuestros microseguros!** Acércate. Somos tu solución.

**Préstamos para tu negocio, fácil y rápido.**  
5080 5050 Ciudad de México 01800 508 0505 Lada sin Costo

CAT DESDE EL 107% INFORMATIVO CÁLCULO AL 15 DE AGOSTO DE 2011.  
\*SUSCEPTO A LA CAPACIDAD DE PAGO, SE REQUIERE UN CANCELADO SOLIDARIO PARA PRÉSTAMOS MAYORES A \$10,000.

# What do we do?

- Implement two studies to answer the following questions:
  - What is the *quality of information* provided to low-income customers interested in savings and credit products?
    - Do FIs offer the product that best meets the customer needs, in terms of cost and intended usage?
    - Is the cost information provided sufficient to make informed decisions?
    - Are FIs complying with transparency rules?
  - How effective are current disclosure forms?

# Audit Study

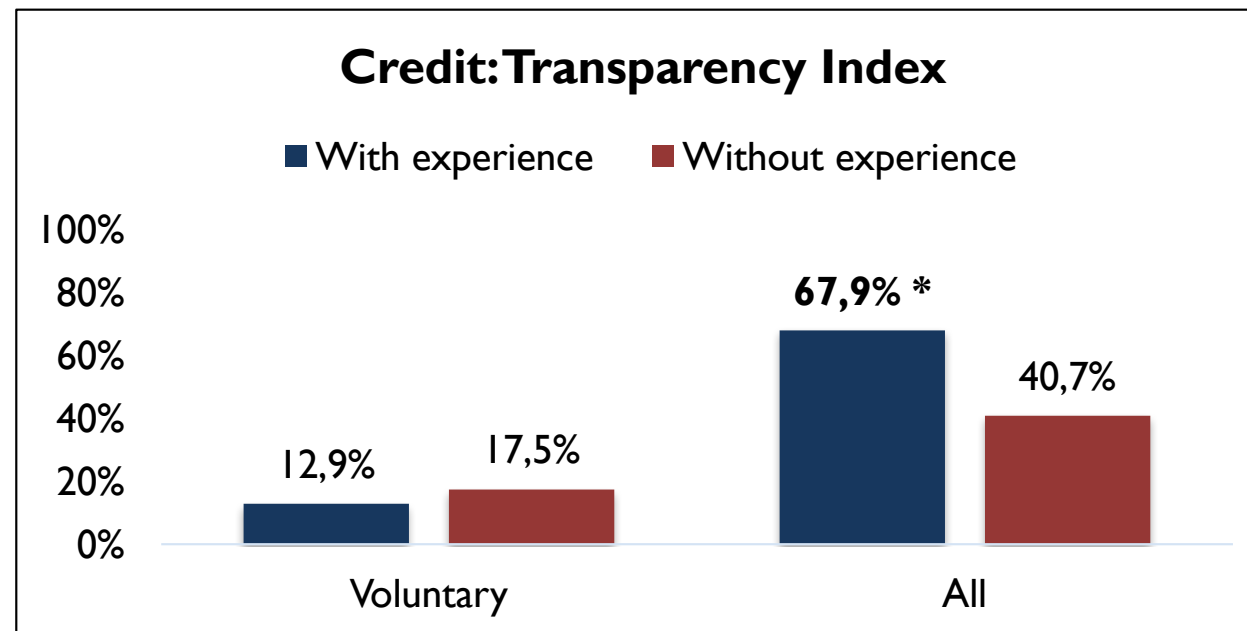
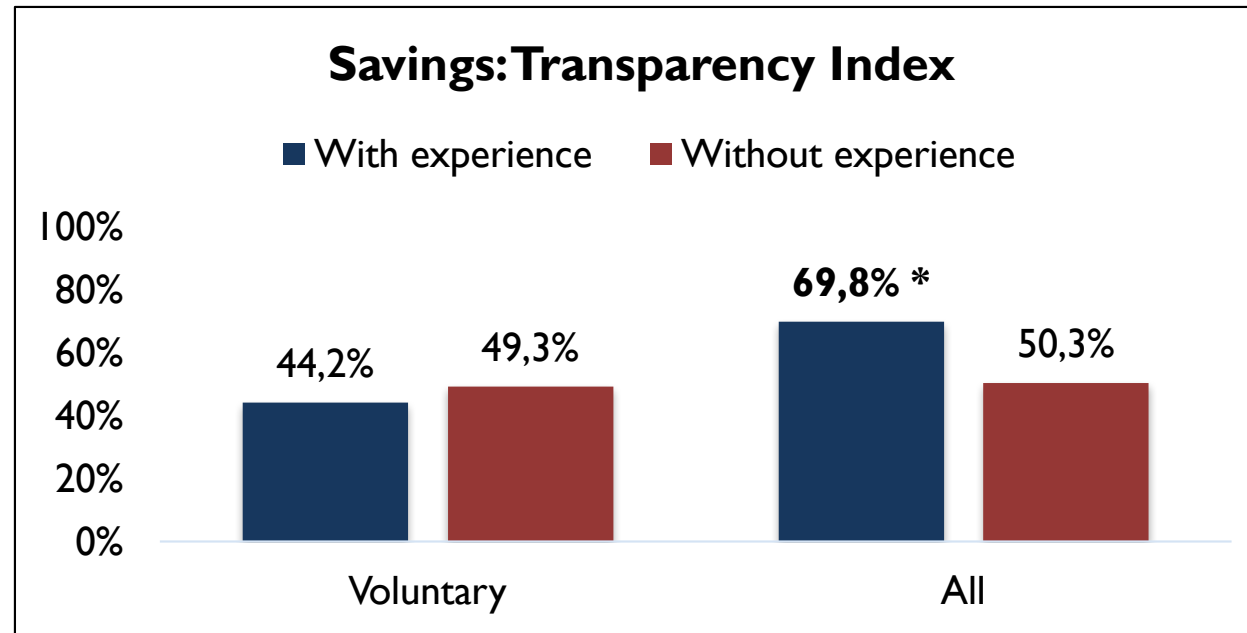
- Trained low income “shoppers” interested in credit and savings products visit financial institutions to assess the (quality of) information provided by the staff
- Savings Scripts differed along:
  - Specific savings needs: 780 USD in Peru, 350 USD in Mexico and 215 USD in Ghana in a Checking account or Fixed Term deposit.
- Credit Scripts differed along:
  - Over indebtedness: Asked for a loan representing 20% or 70% of their household income.

# Audit Study

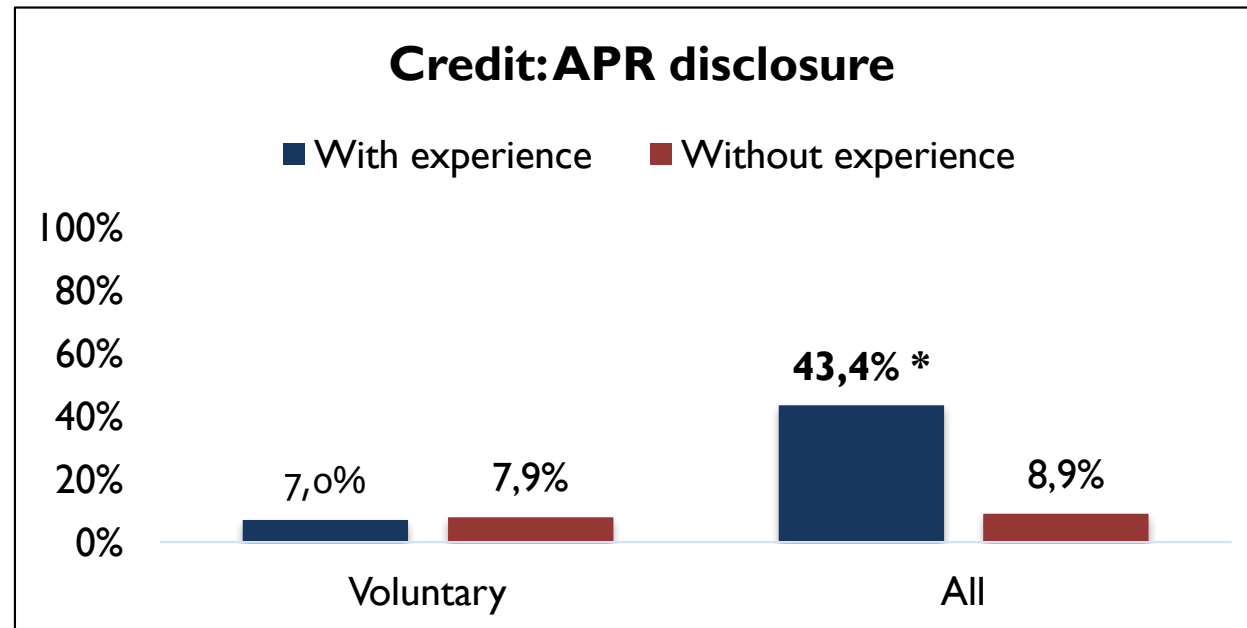
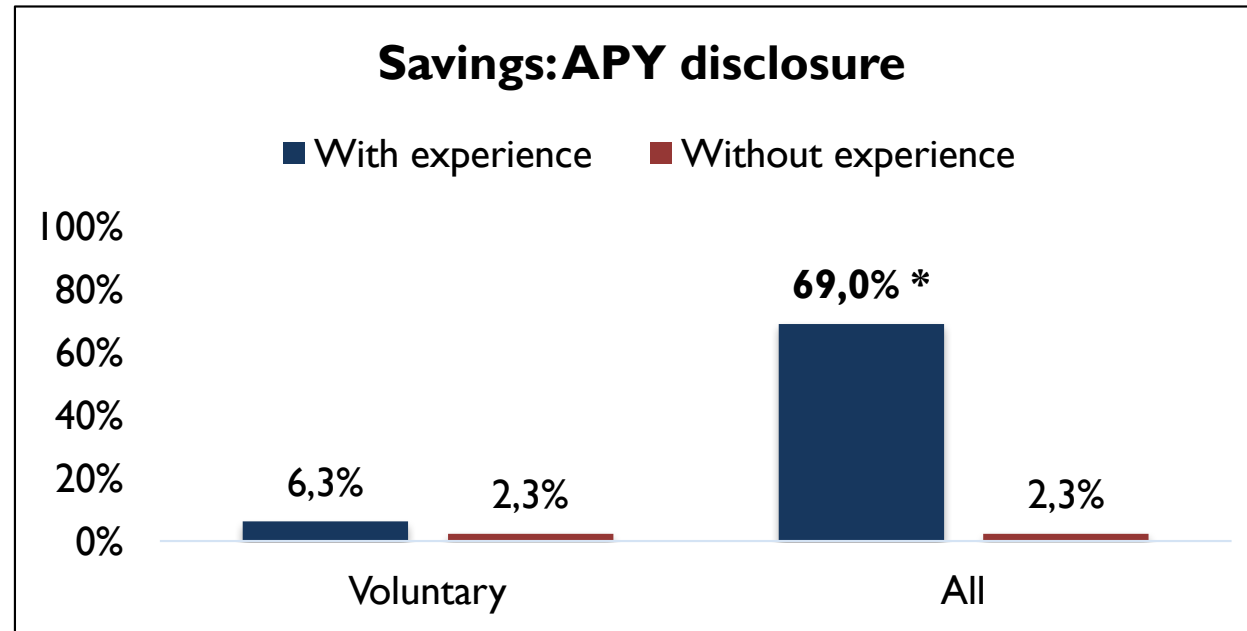
- Both Scripts differed along:
  - Financial Literacy: Neophytes and Experienced
  - Awareness of Competition: Among experienced shoppers, half mention a previous high interest rate offer, the other half mentioned a low interest rate.
  - Formal dress: Shoppers were encouraged to dress formally on alternate interactions with the lender.



# Transparency Index



# Compliance with Law



# Summary of Results

- Staff tends to dis-inform potential clients, especially neophytes
  - Staff does not disclose information unless prompted, resulting in too little voluntary provision of product information
- Misalignment of incentives between staff and potential client
  - Potential client typically ends up with more expensive product

# Conclusions

- Disclosure and transparency policies are difficult to implement successfully because FIs have a strong incentive to undo them
  - They are insufficient to de-bias customers
- Basic guidance to consumers on the key questions to ask should be provided
- More effective disclosure forms could be developed

# How do we improve disclosure?

CARÁTULA DE CRÉDITO			
(1) Nombre comercial del Producto: Tipo de Crédito:			
CAT (Costo Anual Total) (2)	TASA DE INTERES ANUAL (3)	MONTO O LINEA DE CRÉDITO (4)	MONTO TOTAL A PAGAR O MÍNIMO A PAGAR (5)
Sin IVA Para fines informativos y de comparación			
PLAZO DEL CRÉDITO: (6)	(7) Fecha límite de pago: Fecha de corte:		
COMISIONES RELEVANTES (8)			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura:</li> <li>• Anualidad:</li> <li>• Prepago:</li> <li>• Pago tardío (mora):</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reposición de tarjeta:</li> <li>• Reclamación improcedente:</li> <li>• Cobranza:</li> </ul> Para otras comisiones consulte	

Summary-sheet for a credit product in Mexico

Vs.

Informational leaflet for a credit product in Mexico

**En Crédito Familiar**  
**¡Cumplimos 15 años!**  
**celebramos con nosotros**

Aquí sí te resolvemos **luego luego**

**Créditos desde**  
**\$2,000 hasta \$ 70,000 pesos**

**LLAMA AL TELÉFONO DEL EFECTIVO**  
**01 800 101 2222**

CAT promedio 158.29% para crédito Regular, 153.55% para Regular PB, 103.88% para Premier PB, 73.14% para Preferencial NB, 77.01% para Preferencial PB, 55.41% para Platino. Sin IVA. Tasa fijo Calculado al 30 de junio del 2011. Para mayor información consulta [www.creditofamiliar.com.mx](http://www.creditofamiliar.com.mx). Requisitos de contratación, comisiones y características del crédito en la sucursal más cercana. Crédito Familiar para su constitución y operación con el carácter de SOPROM, S.A., su registro en la inscripción de la SHUF.

**15 Años**  
**Crédito Familiar**  
 SIEMPRE UNA SOLUCIÓN

# What do we do?

- Understand the role of disclosure formats using a lab experiment where low-income consumers are incentivized to choose the financial product that best fits their needs.



# Treatments

- Each treatment presented 5 or 10 credit or savings products with information on different terms.
- The terms of the products were simulated using distributions taken from the market and then they randomly assigned to participants.
- None of the participants received the same combination of products
- Participants could win additional money depending on correct answers.



# Treatments

- **Marketing brochures**
- **Simplified format**
- Mexico:
  - Simple Table (only key terms)
  - Complex Table (other terms also included)
- Peru
  - Market designed format

# Brochure: Credit, Peru



BANCO RIPLEY PRESENTA:

DEJA DE IMAGINARLO Y VÍVELO



PIDE TU **SÚPER EFECTIVO\*** DE:

**S/. 4,000**

Y PÁGALO EN **36 CUOTAS DE:**

**S/. 150**  
MENSUALES  
T.C.E.A.: 28.36%

CONSULTA POR OTROS MONTOS DE RETIRO

Solicítalo en nuestras Agencias de Banco Ripley

Aprobación y desembolso al instante\*\*



(\*) Ofertas válidas con Tarjeta Ripley hasta el 31 de diciembre del 2013. T.C.E.A. máxima de 79.85% según tarifario vigente. Año base de 360 días. (\*\*) Aplican a la promoción los clientes con ofertas vigentes, desde S/. 4,000 o mayores y siempre que la tasa aprobada en nuestra base sea de T.C.E.A.: 28.36% o menor. Las ofertas tienen una vigencia de 30 días y se generan todos los meses. Préstamos sujetos a evaluación crediticia y disponibilidad de línea. El cliente deberá mantener buen comportamiento de pago y la clasificación crediticia "Normal" en el Sistema Financiero. Desembolsos y pagos de cuotas sujetos al pago del ITC (0.005%). Ejemplo explicativo: T.C.E.A. de 45.51%. Por un retiro de S/. 1,000, pagará 12 cuotas mensuales de S/. 92.94, total intereses S/. 115.29, más la Prima única de seguro de degravamen de S/. 17.00, la cual se cargará a la tarjeta y se pagará junto con la primera cuota. De ser el caso, se cobrará la comisión mensual por envío físico de estado de cuenta de S/. 0.90. El ejemplo está referido a un plazo de 12 meses y a un financiamiento de S/. 1,000 por disposición regulatoria, pudiendo el cliente optar por otros plazos de financiamiento y precificándose que el importe mínimo de financiamiento es de S/. 1,500, según las políticas del Banco. En caso de incumplimiento de pagos, se cobrará una penalidad por pago fuera de fecha según tarifario vigente. Los desembolsos de Súper Efectivo por importes de hasta de S/. 5,000, contarán con un seguro de Protección de Pagos, cuya prima única es de 4.00%, y que se pagará con cargo a la tarjeta. Este es un requisito obligatorio y es contratado por Banco Ripley con una compañía de seguros. Sin embargo, los clientes pueden endosar pólizas similares a nombre de Banco Ripley, para cubrir este riesgo, por el plazo e importe del crédito otorgado y previa evaluación y aprobación por parte del Banco Ripley de la suficiencia de sus condiciones y coberturas. Por desembolsos desde S/. 5,001, este seguro puede ser tomado opcionalmente por el cliente. Mayor información de condiciones, restricciones y tarifas en [www.bancoripley.com.pe](http://www.bancoripley.com.pe) y/o en las Agencias del Banco ubicadas en nuestras tiendas RIPLEY y MAX.

## Consulta por tu incremento de línea

Para mayor información llámanos:

En Lima al **611-5757**, en Chimbote al **60-4407** y en Provincias al **60-5757**

o acércate a una de las Agencias de Banco Ripley.

Incremento de línea sujeto a evaluación. Mayor información de las condiciones y restricciones visita [www.bancoripley.com.pe](http://www.bancoripley.com.pe)

## ¡GRATIS!

Por el retiro de tu efectivo puedes personalizar tu Tarjeta Ripley con la foto que más te guste.



Acércate con tu foto en alta calidad en CD o USB formato JPG (\*.jpg)

Trámite a realizar en las Agencias del Jockey Plaza, San Miguel y Miraflores.



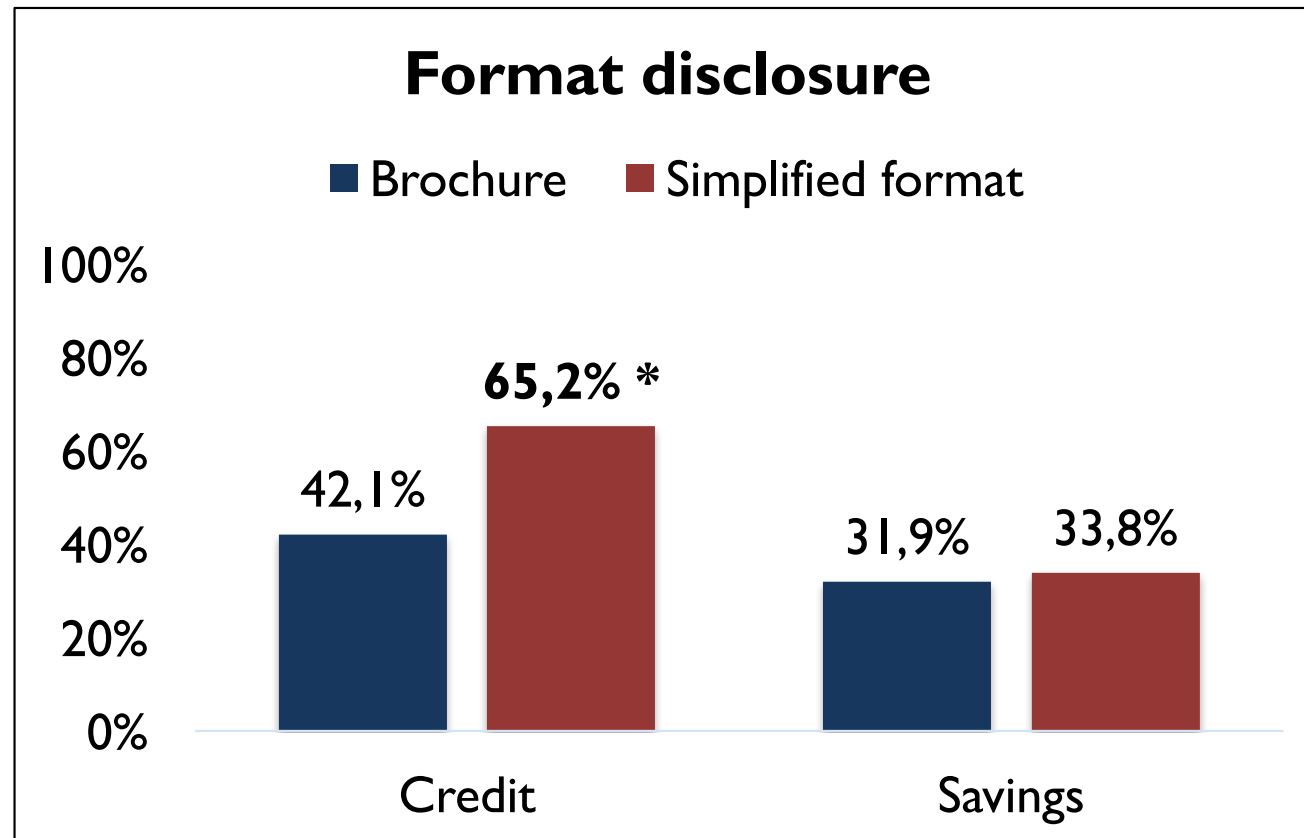
# Simple format: Credit, Peru

<b>BANCO AZTECA</b>		<b>1</b>
		PRODUCTO <b>A</b>
<b>HOJA RESUMEN PARA CRÉDITO PERSONAL</b>		
<b>Variables que deberás utilizar para comparar con otros productos**:</b>		
<b>TCEA</b>	<b>45.78%</b>	<b>Total a pagar por el crédito (sin morosidad): 1,829 S/.</b>
		<b>Total a pagar por el crédito (con morosidad): 1,897 S/.</b>
**Se sugiere comparar con créditos personales con el mismo monto y plazo de pago.		
<sup>1</sup> Monto calculado asumiendo que el cliente paga una (1) cuota con retraso.		
<b>Cotización</b>		<b>Pagos</b>
Crédito solicitado	1,500 S/.	Plazo de pago:
(+) Total intereses a pagar	322 S/.	Frecuencia de los pagos:
<b>Comisiones</b>		Número de pagos:
Por envío físico de EECC	0 S/.	Monto de los pagos:
Penalidad por pago atrasado	90 S/.	
<b>Seguros</b>		<b>Usted realizará 12 pagos de 152.42 S/ al mes</b>
Desgravamen*	0.070%	
Desempleo*	0.000%	
(+) Total seguros a pagar	0.070%	
<b>Total a pagar por el crédito</b>	<b>1,829 S/.</b>	
		<b>Tasa de Interés</b>
		<i>Tasa de Interés Efectiva</i>
		<b>45%</b>
		<i>Tasa de Interés Moratoria</i>
		<b>0.0%</b>

# Simple format: Savings, Peru

<b>MIBANCO</b>		<b>1</b>
		<b>PRODUCTO A</b>
<b>Cartilla Informativa de Cuenta de Ahorros en Soles</b>		
<b>Variables que deberás utilizar para comparar con otras instituciones**</b>		
<b>Con un saldo medio de 1000 S/., podrás ganar / o perder en un mes:</b>		
<b>TREA</b> (Tasa de Rendimiento Efectiva Anual)	<b>-10.11%</b>	<b>Sin actividad<sup>1</sup> -8.35S/.</b> <b>Con Actividad<sup>2</sup> -32.35S/.</b>
**TREA calculado con un saldo medio de 1000 S/ a un año. Deberá comparar con cuentas de ahorro con el mismo monto y plazo.		
1. La ganancia sin actividad asume una consulta de saldo, un depósito y un retiro al mes en cajero automático propio.		
2. La ganancia con actividad asume dos consultas de saldo, dos depósitos y dos retiros al mes en ventanilla.		
<b>Tasa de Interés</b>		
<b>TEA</b>	<b>2.00%</b>	
<b>y EECC</b>		
• Mantenimiento de cuenta Con saldo superior al saldo mínimo de 1,500S/.	<b>GRATI</b>	
Con saldo inferior al saldo mínimo de 1,500S/.	<b>10S/.</b>	
• Reposición de Tarjeta por perdida o	<b>17S/.</b>	
<b>Comisiones de Uso de Canales</b>		
<b>Cajeros Automaticos</b>		
<i>Menos de dos operaciones al mes:</i>		
• Retiro de dinero y transferencias	<b>GRATIS</b>	
• Consulta de saldo	<b>GRATIS</b>	
<i>A partir de la 3ª operación al mes:</i>		
• Retiro de dinero y transferencias	<b>3S/.</b>	
• Consulta de saldo	<b>2S/.</b>	
<b>Cajeros Automaticos de Otra</b>		
• Retiro de dinero y transferencias	<b>5S/.</b>	
• Consulta de saldo	<b>13S/.</b>	
<b>En Ventanilla:</b>		
• Retiro de dinero y transferencias	<b>5S/.</b>	
• Consulta de saldo	<b>7S/.</b>	

# Format disclosure: pooled



	Credit			Savings		
	All	Financial Literacy		All	Financial Literacy	
		No	Yes		No	Yes
Brochures	-2.181*** (0.098)	-1.564*** (0.173)	-2.552*** (0.125)	0.048*** (0.004)	0.024*** (0.005)	0.063*** (0.006)
Simplified format	-8.362*** (0.465)	-7.091*** (0.814)	-9.041*** (0.500)	0.058*** (0.012)	0.028 (0.019)	0.074*** (0.016)

# Policy Recommendations

- Regulators should mandate not only terms but also format to facilitate comparison shopping.
- Formats are more effective than financial literacy at enhancing understanding and transparency
- Timing is important. Information should be provided before contracting the product.