

Discurso de Richard Cordray  
Director de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor  
Conferencia de la Liga de Ciudadanos Latinoamericanos Unidos (LULAC)  
Washington, DC  
15 de febrero de 2012

Muchas gracias por brindarme la oportunidad de estar aquí hoy con ustedes. Es para mi un honor dirigirme a ustedes en ocasión de su Conferencia Legislativa Nacional. Desde la educación de los niños migrantes hasta la promoción del empoderamiento económico y la lucha en favor de los derechos de los trabajadores agrícolas, LULAC ha ayudado a mejorar las vidas de los latinos de este país durante generaciones.

Cuando trabajé en cargos estatales y locales en Ohio, siempre encontré muy edificante y profundamente emotivo hablar en las ceremonias de naturalización. Para mí, esas ocasiones verdaderamente representan lo que Walt Whitman denominó una “Nación de naciones.” Personas de todo el mundo se reúnen para convertirse en ciudadanos de los Estados Unidos. Normalmente hago la broma tonta pero reveladora de que hoy se encuentran con nosotros personas que han llegado a nuestro país de todos los continentes del mundo, excepto Antarctica.

Estas ceremonias no sólo constituyen un procedimiento legal; son el pináculo de un compromiso de mucho tiempo, a menudo de un camino difícil, para cambiar totalmente de vida y tener el tremendo coraje de volver a intentar algo completamente nuevo. ¡Qué halago para América! Gente que se enfrenta a obstáculos infinitos para crear un nuevo hogar entre nosotros, a pesar de saber que muchas veces deben superar prejuicios y malentendidos incluso mucho tiempo después de su llegada al país. En esos eventos, escucho las historias personales de familias latinas y otras personas que vinieron a este país con sus manos y corazones abiertos, sin miedo a buscar un mejor futuro en esta famosa tierra de libertad y oportunidades. Como el líder de la minoría de la

Cámara de Representantes observó, “cada inmigrante hace que América sea más americana.”

En la Oficina de Protección Financiera del Consumidor, creemos firmemente en los principios fundamentales de transparencia e imparcialidad. Sabemos que los productos y servicios financieros son mucho más que meras transacciones – pueden definir muchos aspectos de nuestras vidas. Queremos que los consumidores latinos – en la misma igualdad de condiciones que todos los demás consumidores – tengan la información que necesitan para tomar buenas decisiones; decisiones que mejoren sus vidas y les permitan lograr el éxito. Información que les ayude a no caer en los trucos y trampas que pueden causar dificultades financieras o incluso llevarlos a la ruina financiera. Consideramos que la educación financiera y la capacidad financiera son componentes básicos de la ciudadanía. No sólo es importante aprender cómo participar en nuestra democracia, sino también aprender a valerse por sí mismo en nuestra economía de libre mercado.

Muchas familias se han visto muy afectadas por la recesión, pero la riqueza media de los hogares hispanos, especialmente, cayó un 66 por ciento de 2005 a 2009. Una gran parte de esta caída se debió a la crisis en el sector de la vivienda. Con demasiada frecuencia, los más pobres y más vulnerables – y muchas veces, los *más nuevos* – son los más explotados en nuestro sistema financiero. Queremos trabajar con ustedes para revertir estas tendencias. Queremos fortalecer las medidas de protección para los consumidores latinos, al igual que deseamos hacerlo para todos los consumidores de América. Queremos que la gente conozca mejor sus derechos como consumidores y que, de ese modo, puedan tomar decisiones que puedan mantener a lo largo de sus vidas, para ellos y sus familias.

Para muchos, el sueño americano les brinda la oportunidad de trabajar duro – no sólo para mantenerse a sí mismos y a sus familias inmediatas, sino también para ayudar a los seres queridos que dejaron atrás y que quizás nunca más volverán a ver. Los investigadores estiman

que las remesas de los Estados Unidos a América Latina alcanzan miles de millones o decenas de miles de millones de dólares cada año. LULAC ha estado trabajando durante mucho tiempo, junto con fuertes aliados en el Capitolio, como el Senador Daniel Akaka y el Representante Luís Gutiérrez, para garantizar que las personas reciben un trato justo e imparcial cuando realizan estas transacciones. Ustedes han abogado por una mayor transparencia y mayores medidas de protección para el consumidor con el fin de salvaguardar a las personas que envían dinero a distintas partes del mundo.

Esto es lo justo. Como dije recientemente en mi testimonio ante el Comité Bancario del Senado, todo el mundo en esa sala de audiencias espera recibir, y recibe, una protección básica como consumidor cada vez que escribe un cheque, realiza una transferencia bancaria o utiliza una tarjeta de crédito. Lo mismo debe aplicarse a las personas que realizan transferencias internacionales de dinero o utilizan los servicios de remesas. Desde hace tiempo, muchas personas han sentido que no pueden confiar con este sector del mercado financiero. Cuando envían dinero a sus lugares de origen, bien toman el gran riesgo de mandarlo a través del correo postal o deben cubrir el gasto y sufrir la demora que representa encontrar a alguien con quien poder confiar para que se lleve su dinero en una visita a su país.

Para nosotros es un orgullo que la primera norma sustantiva que la nueva Oficina de Protección Financiera del Consumidor emitió hace unas semanas haya sido una norma sobre remesas. Hasta ahora, existían muy pocas medidas de protección para aquellas personas que realizaban transferencias internacionales de dinero. Los cargos ocultos y las fluctuaciones en las tasas de cambio hacían que los consumidores no supieran cual sería la cantidad de dinero que se recibiría al otro extremo de la transacción. Los consumidores que enviaban \$200 de aquí a El Salvador podían pagar, por ejemplo, entre \$8 y \$33, dependiendo de la forma en que se realizaba la transacción y quien la realizaba. Con nuestra norma, esperamos incrementar la competencia. Por lo general, todos los cargos, impuestos y tasas de cambio serán divulgados al

consumidor antes de realizar el pago. La gente sabrá exactamente la cantidad de dinero a recibir, y podrá comparar servicios y encontrar la mejor oferta. Se trata de una situación en la que los latinos, y todos los consumidores, salen ganando.

Estas medidas de protección del consumidor son necesarias desde hace tiempo y, como todas las medidas de protección del consumidor, también beneficiarán a la industria financiera puesto que generarán una mayor confianza en el mercado. La gente no debería tener que recurrir a enviar dinero por correo en un sobre o a entregar dinero en persona simplemente porque no puede depender del sistema. Si logramos que esas transacciones sean más transparentes, atraeremos a más clientes que pueden comparar opciones, obtener costos más bajos y correr menores riesgos. Al igual que la garantía federal de los depósitos proporcionó salvaguardas que incitaron a las personas a volver a realizar depósitos después de la espantosa crisis bancaria de la Gran Depresión, nuestra norma sobre remesas debería fomentar la confianza en las transferencias internacionales de dinero haciendo que funcionen mejor y con mayor certeza.

Otra forma en que la norma sobre remesas va a reducir los riesgos es que los proveedores van a ser responsables de los errores que cometan. De acuerdo con la norma, si un consumidor notifica un problema con una transacción en el plazo de 180 días, el proveedor de transferencias deberá investigar y corregir el error. Los proveedores de transferencias también pueden ser responsables de algunos de los errores que comenten sus socios comerciales. Este nuevo sistema crea incentivos para que las empresas utilicen socios más fiables tanto aquí como en el extranjero. En breve, las transferencias de remesas serán más predecibles y fiables.

Nuestra norma sobre remesas se aplicará a la mayoría de las transferencias electrónicas de dinero que excedan los \$15, y a la mayoría de empresas que ofrecen tales transferencias, incluyendo bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, y otros. Además, por lo general, los

consumidores tendrán la posibilidad de cancelar la transacción durante 30 minutos después de haber efectuado el pago. Estas medidas de protección entrarán plenamente en vigor en un año, y tenemos previsto trabajar con ustedes para llevar a cabo una campaña de sensibilización pública con el fin de informar ampliamente a todos sobre sus nuevos derechos. De hecho, hace unos meses atrás, cuando todavía nos encontrábamos en el proceso de establecer la nueva Oficina de Protección Financiera del Consumidor, publicamos un video en nuestro sitio Web, en inglés y español, en el que explicamos nuestro papel en la implementación de los nuevos requisitos de divulgación para las remesas. De hecho, los dos presentadores en los videos (nosotros les llamamos las estrellas de cine Zixta Martínez y Flavio Cumpiano) se encuentran hoy aquí conmigo.

Reconocemos que las personas que envían dinero a sus seres queridos en otro país realizan un acto de profunda devoción. Muchos de estos consumidores no ganan mucho dinero y, por lo tanto, tienen muy poco para compartir. Dividir los recursos en dos y enviar parte de ellos a los familiares en otro lugar es un acto generoso, e incluso heroico, y las personas tienen el derecho de saber a dónde va cada centavo que han ganado con el sudor de su frente.

La famosa balada irlandesa *Danny Boy* trata sobre un hijo que debe abandonar el hogar para buscar oportunidades al otro lado del mar, a pesar de que rompe el corazón de su madre el tener que decirle adiós. Podemos imaginárnoslo fácilmente, mandando acérrimamente dinero a su madre para atender sus cuidados siempre que podía. Los hijos y madres de nuestros días merecen de igual manera un mercado que funcione mejor, que sea confiable y transparente, y por lo tanto valedero del afecto que sienten el uno por el otro. Esto es, nuevamente, el aspecto ineludiblemente humano de las transferencias de remesas. No estamos hablando de simples transacciones financieras, sino del fundamento principal de la vida de muchas personas. Esto es verdad para los latinos y para todas las comunidades de migrantes que honran a nuestra nación

tomando la difícil decisión de agregar sus talentos y coraje a las filas de nuestros conciudadanos americanos.

Como primer Director de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor, es para mí un honor trabajar con un equipo de personas talentosas que están constantemente buscando soluciones a los problemas financieros, que tienen un efecto tangible y positivo en la vida de todos los ciudadanos americanos. Coincidimos con el legendario jugador de béisbol y humanitario Roberto Clemente, quien una vez dijo: “Cada vez que uno desaprovecha la oportunidad de marcar la diferencia en esta vida está desperdiciando su presencia en este mundo.” Aquí y en otras partes, estamos decididos a aprovechar las oportunidades para que nuestros mercados financieros funcionen mejor para las personas a las que brindan servicios. Algunos de nosotros somos americanos de primera generación, algunos de segunda generación, otros han estado aquí más tiempo. Pero todos somos iguales cuando se trata de recibir un trato justo. Todos somos iguales, todos merecemos contar con alguien que nos apoye, que nos proteja contra el fraude, y que se esfuerce para que recibamos un trato justo en el mercado financiero. Esa es la razón por la cual ustedes impulsaron el establecimiento de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor, y ese es el trabajo que estamos decididos a realizar para este país.

Gracias por todo lo que ustedes representan y, nuevamente, muchas gracias por invitarme hoy aquí.