



**SASB  
STANDARDS**

Now part of IFRS Foundation

---

SECTOR FINANCIERO

---

# FINANCIACIÓN AL CONSUMO

## Estándar de contabilidad sobre sostenibilidad

Sustainable Industry Classification System® (SICS®) FN-CF

Preparado por  
Sustainability Accounting Standards Board

Octubre 2018

---

**INDUSTRY STANDARD | VERSION 2018-10**

---

*Expertos de Deloitte Advisory, S.L. revisaron el glosario de traducción. Expertos de KPMG España, incluidos Silvana Alfaya Bas, Patricia Reverter Guillot, Marta Contreras Hernández, María Teresa Royo Luesma, Javier Ballesteros Rodríguez, Nayara Fuentes Ruano, Natalia Sánchez Sumelzo, Jerusalém Hernández Velasco y Ramón Pueyo Viñuales, revisaron la traducción de los Estándares.*

---

# FINANCIACIÓN AL CONSUMO

## Sustainability Accounting Standard

*A partir de Agosto de 2022, el Consejo de Normas Internacionales de Sostenibilidad (ISSB, en inglés) de la Fundación IFRS asumió la responsabilidad de los Estándares SASB. El ISSB se ha comprometido a utilizar el enfoque industrial de los Estándares SASB y a utilizarlos como base para el desarrollo de sus propias Normas. El ISSB insta a los preparadores e inversores a continuar proporcionando su pleno apoyo a los Estándares SASB y a continuar utilizándolos hasta que las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) de Sostenibilidad los sustituyan.*

---

### Información histórica acerca de la Fundación SASB

Estos materiales fueron elaborados con la ayuda y el apoyo de la Fundación SASB. La Fundación SASB se fundó en 2011 como una organización independiente sin ánimo de lucro dedicada al establecimiento de estándares. La misión de la Fundación SASB consistía en establecer y mantener estándares industriales que ayudaran a las empresas a divulgar a los inversores información sobre sostenibilidad de relevancia financiera y, además, útil para la toma de decisiones. La estructura de gobierno de la Fundación SASB operó de manera similar a la adoptada por otros órganos reconocidos internacionalmente que establecen normas para la divulgación de información a los inversores, incluyendo: el Consejo de Normas de Contabilidad Financiera (FASB) y el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB). Esta estructura incluía una Junta Directiva («el Consejo de la Fundación») y un consejo encargado de establecer las normas («el Consejo de Normas» o «el SASB»). El Consejo de Normas desarrolló, emitió y mantuvo los Estándares SASB. El Consejo de la Fundación supervisó la estrategia, las finanzas y las operaciones de toda la organización, además de designar a los miembros del Consejo de Normas. El Consejo de la Fundación no participó en el establecimiento de normas, pero fue responsable de supervisar que el proceso emprendido por el Consejo de Normas cumpliera debidamente los requisitos de debido proceso de la organización. Como se establecía en el Reglamento interno del SASB, las actividades de establecimiento de los Estándares SASB fueron transparentes y siguieron un cuidadoso proceso, que incluyó minuciosas consultas con empresas, inversores y expertos pertinentes. La Fundación SASB se financió a través de diversas fuentes, incluyendo contribuciones de filántropos, empresas y particulares, así como mediante la venta y la concesión de licencias de publicaciones, material educativo y otros productos.

**[sasb.org/contact](https://sasb.org/contact)**

*La información, el texto y los gráficos de esta publicación (el «Contenido») son propiedad de la Fundación IFRS. Todos los derechos reservados. El Contenido solo puede utilizarse para uso no comercial, informativo o académico, siempre y cuando se mantengan intactos todos los avisos de derechos de autor, así como otros avisos de propiedad relacionados con el Contenido, y que no se realice ninguna modificación en dicho Contenido. El Contenido no puede ser difundido, distribuido, reeditado, reproducido o modificado en forma alguna sin permiso previo y por escrito. Para solicitar el permiso, visite **[sasb.org/contact/](https://sasb.org/contact/)**.*

# Tabla de contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
Objetivo de los estándares SASB.....	4
Resumen de los estándares SASB.....	4
Uso de los estándares.....	5
Descripción del sector.....	5
<b>Temas de divulgación sobre sostenibilidad y parámetros de contabilidad.....</b>	<b>7</b>
Privacidad del cliente.....	9
Seguridad de los datos.....	13
Prácticas de venta.....	18

## INTRODUCCIÓN

### Objetivo de los estándares SASB

El uso del término «sostenibilidad» por parte de SASB se refiere a las actividades corporativas que mantienen o mejoran la capacidad de la empresa para crear valor a largo plazo. La contabilidad sobre sostenibilidad refleja el gobierno y la gestión de los efectos ambientales y sociales de una empresa derivados de la producción de bienes y servicios, así como el gobierno y la gestión de los capitales ambientales y sociales necesarios para crear valor a largo plazo. SASB también hace referencia a la sostenibilidad como «ESG» (siglas en inglés para los factores ambientales, sociales y de gobierno corporativo), aunque las cuestiones tradicionales de administración interna, como la composición del consejo, no se incluyen entre las actividades de fijación de normas de la SASB.

Las normas SASB se han creado para identificar un conjunto mínimo de cuestiones de sostenibilidad con mayor probabilidad de afectar al desempeño operativo o la situación financiera de una empresa típica de un determinado sector, independientemente de dónde se encuentre. Las normas SASB están concebidas para permitir la comunicación sobre la actuación de las empresas en cuestiones de sostenibilidad a nivel de cada sector de una forma que resulte rentable y útil para la toma de decisiones mediante el uso de los mecanismos de divulgación y presentación de informes existentes.

Las empresas pueden utilizar las normas SASB para identificar, gestionar y comunicar mejor a los inversores información sobre sostenibilidad que es relevante financieramente. Al mejorar la transparencia, la gestión de riesgos y el desempeño, el uso de las normas puede beneficiar a las empresas. Las normas SASB también pueden ayudar a los inversores, ya que fomentan una presentación de informes cotejable, coherente y relevante financieramente que les permite tomar mejores decisiones de inversión y de voto.

### Resumen de los estándares SASB

SASB ha desarrollado un conjunto de 77 estándares de contabilidad sobre sostenibilidad específicas para cada sector («estándares SASB» o «estándares industriales») y que se organizan según el [Sustainable Industry Classification System® \(SICS®\)](#). Cada estándar SASB describe el sector de que se ocupa, incluido cualquier supuesto sobre el modelo de negocio predominante y los segmentos industriales incluidos. Los estándares SASB incluyen:

1. **Temas de divulgación:** conjunto mínimo de temas de divulgación específicos de un sector con una probabilidad razonable de constituir información importante, además de una breve descripción de la forma en que una buena o una mala gestión de cada tema puede afectar a la creación de valor.
2. **Parámetros de contabilidad:** conjunto de factores de contabilidad cuantitativos o cualitativos que permiten medir el desempeño en cada tema.

3. **Protocolos técnicos:** cada parámetro de contabilidad va acompañado de un protocolo técnico que proporciona orientación sobre las definiciones, el alcance, la aplicación, la recopilación y la presentación, aspectos todos ellos destinados a establecer los criterios adecuados para la verificación externa.

4. **Parámetros de actividad:** conjunto de factores que cuantifican la escala de los negocios de una empresa y que junto con los parámetros de contabilidad, sirven para normalizar los datos y facilitar la comparación.

Además, la *Guía de aplicación de los estándares SASB* establece orientaciones aplicables al uso de todos los estándares industriales, y se considera parte de los estándares. A menos que en los protocolos técnicos contenidos en los estándares industriales se especifique lo contrario, las orientaciones de la Guía de aplicación de los estándares SASB es válida para las definiciones, el alcance, la implementación, la recopilación y la presentación de los parámetros de los estándares industriales.

El *Marco conceptual de SASB* establece los conceptos básicos, principios, definiciones y objetivos que constituyen la base del enfoque del Consejo de Normas para fijar normas de contabilidad sobre sostenibilidad. El *Reglamento interno de SASB* se centra en los procesos y las prácticas de gobierno para la definición de normas.

## Uso de los estándares

Los estándares SASB están destinadas a ser utilizadas en las comunicaciones a los inversores en relación con las cuestiones de sostenibilidad que probablemente afecten a la capacidad de las empresas de crear valor a largo plazo. El uso de los estándares SASB es voluntario. Cada empresa debe determinar qué estándar o estándares son pertinentes para la compañía, qué temas de divulgación son de relevancia financiera para su negocio y sobre qué parámetros asociados deben informar teniendo en cuenta los requisitos legales que correspondan<sup>1</sup>. En general, las empresas deberán usar el estándar SASB específica para su sector principal, tal y como se identifica en SICS®. No obstante, las empresas con negocios sustanciales en múltiples sectores SICS® pueden considerar la posibilidad de informar sobre estos estándares industriales SASB adicionales.

Depende de la empresa determinar los medios por los que la información de SASB se facilita a los inversores. Una ventaja de utilizar los estándares SASB puede ser la de cumplir la normativa de determinados mercados. Otras comunicaciones a los inversores que utilizan la información de SASB pueden ser informes de sostenibilidad, informes integrados, sitios web o informes anuales para los accionistas. No hay garantías de que los estándares SASB aborden todos los riesgos u oportunidades de sostenibilidad de relevancia financiera particulares del modelo de negocio de una empresa.

## Descripción del sector

El sector de la financiación al consumo ofrece préstamos a los consumidores. Su mayor segmento es el de los préstamos renovables mediante tarjetas de crédito. También ofrece préstamos para automóviles, micropréstamos y préstamos

---

<sup>1</sup> **Nota legal:** Los estándares SASB no tienen por objeto, y de hecho no pueden, sustituir ningún requisito legal o reglamentario que pueda ser aplicable a las operaciones de una entidad informante.

estudiantiles. Algunas empresas también ofrecen transferencias entre consumidores, giros postales, tarjetas de débito de prepago y servicio de pago de facturas. El rendimiento del sector viene determinado por el gasto en consumo, la tasa de paro, el PIB per capita, los ingresos y el crecimiento de la población. Los recientes cambios orientados a la protección del consumidor y la transparencia han alineado, y seguirán haciéndolo, los intereses de la sociedad con los de los inversores a largo plazo. Por lo tanto, las empresas que gestionen eficazmente su capital social estarán mejor posicionadas para maximizar su capital financiero.

Nota: la norma SASB de financiación al consumo (FN-CF) se limita a los servicios mencionados arriba. Existe otro estándar de contabilidad SASB que se ocupa de las cuestiones de sostenibilidad para la financiación hipotecaria.

## TEMAS DE DIVULGACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD Y PARÁMETROS DE CONTABILIDAD

Table 1. Temas de divulgación sobre sostenibilidad y parámetros de contabilidad

TEMA	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA	UNIDAD DE MEDIDA	CÓDIGO
Privacidad del cliente	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios <sup>2</sup>	Cuantitativo	Número	FN-CF-220a.1
	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente <sup>3</sup>	Cuantitativo	Divisa para comunicar	FN-CF-220a.2
Seguridad de los datos	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados <sup>4</sup>	Cuantitativo	Número, porcentaje (%)	FN-CF-230a.1
	Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude	Cuantitativo	Divisa para comunicar	FN-CF-230a.2
	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Debate y análisis	n/a	FN-CF-230a.3
Prácticas de venta	Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos <sup>5</sup>	Cuantitativo	Porcentaje (%)	FN-CF-270a.1
	Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660 <sup>6</sup>	Cuantitativo	Porcentaje (%)	FN-CF-270a.2
	(1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660	Cuantitativo	Divisa para comunicar, porcentaje (%), meses, número, divisa para comunicar	FN-CF-270a.3

<sup>2</sup> Nota sobre **FN-CF-220a.1**: la entidad describirá sus políticas y prácticas sobre la información que facilita a los clientes del uso de sus datos por parte de terceros, incluida la naturaleza de su política de inclusión voluntaria.

<sup>3</sup> Nota sobre **FN-CF-220a.2**: la entidad describirá brevemente la naturaleza, el contexto y las acciones correctivas adoptadas como resultado de las pérdidas monetarias.

<sup>4</sup> Nota sobre **FN-CF-230a.1**: la divulgación incluirá una descripción de las acciones correctivas aplicadas en respuesta a las filtraciones de datos.

<sup>5</sup> Nota sobre **FN-CF-270a.1**: la entidad describirá las políticas de remuneración de los empleados cubiertos, incluido el vínculo con los productos vendidos, el proceso de establecimiento de objetivos de ventas y los beneficios/penalizaciones asociados con el cumplimiento o incumplimiento de los objetivos.

<sup>6</sup> Nota sobre **FN-CF-270a.2**: la entidad examinará su estrategia para minimizar el número de préstamos vencidos y no productivos en su cartera.

TEMA	PARÁMETRO DE CONTABILIDAD	CATEGORÍA	UNIDAD DE MEDIDA	CÓDIGO
	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB	Cuantitativo	Número, porcentaje (%)	FN-CF-270a.4
	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos <sup>7</sup>	Cuantitativo	Divisa para comunicar	FN-CF-270a.5

**Table 2. Parámetros de actividad**

PARÁMETRO DE ACTIVIDAD	CATEGORÍA	UNIDAD DE MEDIDA	CÓDIGO
Número de consumidores únicos con una cuenta activa (1) de tarjeta de crédito y (2) de tarjeta de débito de prepago <sup>8</sup>	Cuantitativo	Número	FN-CF-000.A
Número de (1) cuentas de tarjeta de crédito y (2) cuentas de tarjeta de débito de prepago	Cuantitativo	Número	FN-CF-000.B

<sup>7</sup> Nota sobre **FN-CF-270a.5**: la entidad describirá brevemente la naturaleza, el contexto y las acciones correctivas adoptadas como resultado de las pérdidas monetarias.

<sup>8</sup> Nota sobre **FN-CF-000.A**: para cuentas conjuntas, la entidad deberá incluir el número de clientes cuya información de identificación personal (PII) recopila.

# Privacidad del cliente

## Resumen del tema

Las empresas de financiación al consumo afrontan riesgos y oportunidades relacionados con el uso interno de los datos suministrados por los clientes para actividades que no son el propósito principal para el que se recogieron (por ejemplo, usarlos para publicidad dirigida o transferirlos a terceros). Garantizar la privacidad de la información de identificación personal y otros datos de los titulares de cuentas es una responsabilidad esencial de las empresas del sector de la financiación al consumo. Para evaluar los resultados en este campo, los inversores podrían aprovechar la divulgación por parte de la empresa del número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con fines secundarios y de sus políticas y procedimientos en relación con el uso de dicha información, incluida la naturaleza de sus políticas de inclusión voluntaria. Combinada con la información sobre medidas jurídicas o regulatorias adoptadas contra la empresa en relación con la protección y privacidad de los clientes, esa divulgación sería útil para la toma de decisiones por parte de los inversores. Las empresas de financiación al consumo que no gestionen el rendimiento en este aspecto se arriesgan a reducir sus ingresos como resultado de la pérdida de confianza y la rotación de los consumidores y las repercusiones financieras derivadas de conflictos legales.

## Métricas de contabilidad

### **FN-CF-220a.1. Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios**

- 1 La entidad divulgará el número de titulares de cuenta individuales cuya información se utiliza con propósitos secundarios.
  - 1.1 La información del titular de la cuenta incluye la relativa a sus atributos o acciones como, por ejemplo, el extracto de la cuenta, los registros de transacciones, los registros de comunicaciones, el contenido de las comunicaciones, los datos demográficos, de comportamiento y de localización y la información de identificación personal (PII).
    - 1.1.1 Los datos demográficos se definen como las estadísticas cuantificables que identifican y distinguen a una población determinada, como el género, la edad, la raza/etnia, el conocimiento de idiomas, las discapacidades, la movilidad, la propiedad de vivienda y la situación laboral.
    - 1.1.2 Los datos de comportamiento se definen como el fruto del seguimiento, medición y registro de comportamientos individuales, como los patrones de navegación en Internet, los hábitos de compra, las preferencias de marca y los patrones de uso de los productos.
    - 1.1.3 Los datos de localización se definen como los que describen la ubicación física o los patrones de movimiento de una persona, como las coordenadas del sistema de posicionamiento global (GPS) u otros parecidos que permitirían identificar y rastrear su ubicación física.

- 1.1.4 La PII se define como toda información sobre un individuo que mantiene la entidad, como (1) la que pueda usarse para distinguir o rastrear la identidad de una persona, como el nombre, el número de seguro social (SSN), la fecha y lugar de nacimiento, el apellido de soltera de la madre o los registros biométricos; y (2) cualquier otra información que esté vinculada o pueda vincularse a una persona, como información médica, educativa, financiera y laboral. Esta definición se deriva del informe de la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de los Estados Unidos a los solicitantes del congreso, *Existen alternativas para mejorar la protección de la información de identificación personal*.
- 1.2 El propósito secundario se define como el uso intencional de los datos por la entidad (es decir, no se trata de una violación de la seguridad) al margen del propósito primario para el que se recopilaron. Entre los ejemplos de propósitos secundarios figuran, entre otros, la venta de anuncios dirigidos a una audiencia específica, la mejora de la oferta de productos o servicios de la entidad y la transferencia de datos o información a un tercero mediante venta, alquiler o intercambio.
- 1.3 Si la entidad no puede verificar que dos o más cuentas pertenecen a la misma persona, las declarará por separado.
- 2 El alcance de la divulgación incluirá a los titulares de cuentas cuya información sea utilizada por la propia entidad con propósitos secundarios, así como a los titulares de cuentas cuya información se facilite a terceros, asociados o no, para que la usen con propósitos secundarios.
- 2.1 Se entiende por «afiliado» el tercero que controla o es controlado, directa o indirectamente, por la entidad, o está bajo control común con ella.
- 2.2 Los no afiliados son todos aquellos terceros que no sean la propia entidad y sus afiliados.

#### Nota sobre **FN-CF-220a.1**

- 1 La entidad describirá sus políticas y procedimientos sobre la información que facilita a los titulares de cuentas del uso de los detalles de sus cuentas para propósitos secundarios, incluida la naturaleza de su política de inclusión voluntaria.
- 1.1 La opción de inclusión se define como el consentimiento expreso requerido para utilizar o compartir el contenido.
- 2 El alcance de la divulgación incluirá:
- 2.1 La forma habitual de recibir el consentimiento del titular de la cuenta para el uso de los detalles de su cuenta para propósitos secundarios.
- 2.1.1 La entidad describirá si el consentimiento es explícito, otorgado libremente, específico, fundamentado y sin ambigüedades.

- 2.2 Hasta qué punto se comunica a los titulares de cuentas la información relativa al uso de sus cuentas con fines secundarios. Por ejemplo, si se les informa sobre los datos específicos que la entidad desea usar con propósitos secundarios y cómo lo quiere hacer, las partes que tienen acceso a los datos, y de qué modo acceden a ellos y los usan.
- 3 La entidad describirá el entorno reglamentario en materia de privacidad de titulares de cuentas en el que opera, lo que incluye, entre otras cosas, las regulaciones y riesgos en evolución sobre la conformidad regulatoria.
  - 3.1 La descripción puede incluir, entre otros aspectos, las políticas y procedimientos sobre privacidad del cliente que la entidad haya adoptado como resultado de los esfuerzos de cumplimiento normativo, así como los que haya adoptado de forma voluntaria como parte de las buenas prácticas del sector.

## **FN-CF-220a.2. Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente**

- 1 La entidad declarará el importe total de las pérdidas monetarias en que haya incurrido durante el período del informe como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con los incidentes relativos a la privacidad del consumidor.
- 2 Los procedimientos judiciales incluirán cualquier proceso legal en el que la entidad haya estado involucrada, ya sea ante un tribunal, un regulador, un mediador, o de cualquier otro modo.
- 3 Las pérdidas incluirán todas las obligaciones monetarias para con la parte contraria o para con otros (ya sea como resultado de un acuerdo o veredicto después de un juicio o de otro proceso), incluidas las multas y otras responsabilidades monetarias contraídas durante el período del informe como resultado de acciones civiles (por ejemplo, resoluciones o acuerdos civiles), procedimientos administrativos (por ejemplo, sanciones, devoluciones o indemnizaciones) y acciones penales (por ejemplo, sentencias, sanciones o indemnizaciones penales) iniciados por cualquier entidad (por ejemplo, gubernamental, empresarial o individual).
- 4 El alcance de las pérdidas monetarias excluirá los honorarios y gastos legales y de otro tipo en los que hubiera incurrido la entidad para su defensa.
- 5 El alcance de la divulgación incluirá, entre otros, los procedimientos judiciales relacionados con la aplicación de los reglamentos pertinentes de la industria promulgados por las autoridades reguladoras regionales, nacionales, estatales y locales, tales como:
  - 5.1 La Ley sobre [privacidad](#) y la [Ley Gramm-Leach-Bliley](#) de la Comisión Federal de Comercio de los Estados Unidos
  - 5.2 La [Regulación P](#) de la Junta de la Reserva Federal de los Estados Unidos
  - 5.3 El [Reglamento General de Protección de Datos](#) de la UE
  - 5.4 La ley sobre la [protección de la información personal](#) de Japón

5.5 La [Ordenanza de datos personales de carácter privado](#) de Hong Kong

5.6 La [Ley de Confidencialidad](#) de Australia

Nota sobre **FN-CF-220a.2**

- 1 La entidad describirá brevemente la naturaleza (por ejemplo, la sentencia o la orden emitida tras el juicio, el acuerdo, la declaración de culpabilidad, el acuerdo de enjuiciamiento diferido o el acuerdo de no enjuiciamiento) y el contexto (por ejemplo, el fraude, la divulgación a los clientes o la remuneración de los empleados) de todas las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales.
- 2 La entidad describirá las acciones correctivas que haya aplicado como resultado de los procedimientos judiciales. Esto puede incluir, entre otros aspectos, cambios específicos en las operaciones, la gestión, los procesos, los productos, los socios comerciales, la formación o la tecnología.

# Seguridad de los datos

## Resumen del tema

Las empresas del sector de financiación al consumo afrontan riesgos y oportunidades relacionados con la forma de gestionar la seguridad de los datos que les suministran los clientes, en el contexto de las amenazas externas. Garantizar la seguridad de la información personal de los clientes es una responsabilidad esencial de las empresas del sector de la financiación del consumo. Para evaluar los resultados en este campo, los analistas se beneficiarían de la divulgación de los esfuerzos relacionados con la protección de datos frente a la tecnología y las amenazas para la seguridad cibernética actuales y emergentes, las filtraciones de datos reales que ponen en peligro la información de identificación personal (PII) de los clientes y los fraudes con tarjetas de crédito y débito. Las empresas que no gestionen el rendimiento en este campo se arriesgan a sufrir una reducción de sus ingresos a consecuencia de la disminución de la confianza y la rotación de los consumidores. Además, los casos de filtración de datos pueden exponer a las empresas a litigios costosos y prolongados y a posibles pérdidas monetarias.

## Métricas de contabilidad

### **FN-CF-230a.1. (1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados**

- 1 La entidad calculará y declarará (1) el número total de filtraciones de datos identificadas durante el período del informe.
  - 1.1 Las filtraciones de datos se definen como el movimiento o la divulgación no autorizados de información delicada a una parte, generalmente fuera de la organización, que no está autorizada a tener o ver la información. Esta definición procede del glosario de la [Iniciativa Nacional para Carreras y Estudios de Ciberseguridad de los Estados Unidos \(NICCS\)](#).
  - 1.2 El alcance de la divulgación se limita a las filtraciones de datos que dieran lugar a una desviación de los resultados previstos por la entidad en materia de confidencialidad o integridad.
- 2 La entidad declarará (2) el porcentaje de filtraciones de datos en que la información de identificación personal (PII) fue objeto de la filtración de datos.
  - 2.1 La información personal se define como cualquier información sobre una persona que mantiene una entidad, lo que incluye (1) toda información que pueda usarse para distinguir o rastrear la identidad de una persona, como el nombre, el número de la seguridad social (NSS), la fecha y lugar de nacimiento, el apellido de soltera de la madre o los registros biométricos, y (2) cualquier otra información que esté vinculada o sea susceptible de ser vinculada a un individuo, como la información médica, educativa, financiera y laboral. Esta definición procede del informe [Alternativas para mejorar la protección de la información de identificación personal](#)

elaborado por la Oficina de Rendición de Cuentas del Gobierno de los Estados Unidos para los solicitantes del Congreso.

2.2 El alcance de la divulgación incluirá los incidentes en que se hayan adquirido datos cifrados con una clave de cifrado que también se haya adquirido, así como si existe una creencia razonable de que los datos cifrados podrían convertirse fácilmente en texto plano.

2.2.1 El cifrado se define como el proceso de transformación de texto plano en texto cifrado. Esta definición procede del [glosario del NICCS](#).

2.3 El alcance de la divulgación se limita a las filtraciones de las que se informaron a los titulares de cuentas, ya fuera en cumplimiento de la ley o de forma voluntaria.

3 La entidad declarará (3) el número total de titulares de cuentas individuales que se vieron afectados por filtraciones de datos, lo que incluye a todos aquellos cuyos datos personales se vieran comprometidos en una filtración.

3.1 Las cuentas que la entidad no pueda verificar como pertenecientes al mismo titular de cuenta se declararán por separado.

4 La entidad puede retrasar la divulgación si un organismo encargado de la aplicación de la ley ha determinado que su notificación dificulta una investigación judicial o hasta que dicho organismo determine que dicha notificación no compromete la investigación.

#### Nota sobre **FN-CF-230a.1**

1 La entidad describirá las acciones correctivas adoptadas en respuesta a las filtraciones de datos, como los cambios en las operaciones, la gestión, los procesos, los productos, los socios comerciales, la formación o la tecnología.

1.1 La [Declaración y guía de la Comisión de la SEC de los Estados Unidos sobre las divulgaciones de las empresas públicas en materia de seguridad cibernética](#) puede proporcionar más orientación sobre las divulgaciones de las acciones correctivas adoptadas para responder a las filtraciones de datos.

2 Toda divulgación deberá ser suficiente, de tal modo que aborde específicamente los riesgos a los que se enfrenta la entidad, pero sin comprometer la capacidad de dicha entidad para proteger la privacidad y la seguridad de los datos.

3 La entidad puede revelar oportunamente a los titulares de cuentas afectados su política de divulgación de las filtraciones de datos.

#### **FN-CF-230a.2. Pérdidas por fraudes relacionadas con tarjetas (1) con ausencia de tarjeta y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude**

1 La entidad declarará el importe de las pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas durante el período del informe.

- 2 La entidad divulgará las pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas con (1) ausencia de tarjeta (CNP) y (2) con presencia de tarjeta y otros tipos de fraude.
  - 2.1 El fraude CNP consiste en el uso no autorizado de un número de tarjeta de crédito, del código de seguridad impreso en la tarjeta o de la dirección del titular de la tarjeta durante una transacción en un entorno no presencial con un comerciante. Los fraudes CNP incluyen los realizados por Internet, por correo o por teléfono.
  - 2.2 El fraude con presencia de tarjeta consiste en el uso no autorizado de una tarjeta de crédito física durante una transacción en un entorno presencial con un comerciante.
  - 2.3 El término «otros fraudes» incluye la usurpación de identidad y cualquier transacción fraudulenta que no pueda clasificarse como fraude CNP.
- 3 La entidad calculará las pérdidas por fraudes relacionados con tarjetas como el valor total de las transacciones reembolsadas al titular de la cuenta (titular de la tarjeta) debido a fraudes.
- 4 El alcance de aplicación incluirá las pérdidas derivadas del uso no autorizado de tarjetas de crédito, de débito y de débito de prepago, incluidos los casos de fraude con presencia de tarjeta y los CNP, en los que la entidad sea responsable de las pérdidas (por ejemplo, el uso de un servicio de protección por parte de un comerciante para realizar una devolución).
- 5 El ámbito de aplicación también incluirá las operaciones clasificadas como fraudulentas en los que la entidad haya reembolsado al comerciante (o a su banco adquirente), incluidas las relacionadas con la actividad fraudulenta CNP.

### **FN-CF-230a.3. Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos**

- 1 La entidad describirá su enfoque para identificar las vulnerabilidades de sus sistemas de información que planteen un riesgo para la seguridad de los datos.
  - 1.1 La vulnerabilidad se define como una debilidad en un sistema de información, en los procedimientos de seguridad del sistema, en los controles internos o en una aplicación que podría ser explotada.
  - 1.2 Los riesgos de seguridad de los datos se definen como cualquier circunstancia o acontecimiento que pueda tener un efecto negativo en las operaciones de la organización (incluida su misión, funciones, imagen o reputación), los activos de la organización, las personas u otras organizaciones o naciones a través de un sistema de información mediante el acceso no autorizado, la destrucción, la divulgación, la modificación de la información o la denegación de servicio.
- 2 La entidad describirá su enfoque para hacer frente a los riesgos y vulnerabilidades en materia de seguridad de los datos que haya identificado, incluidos, entre otros, los procedimientos operativos, los procesos de gestión, la

estructura de los productos, la selección de los socios comerciales, la formación de los empleados y el uso de la tecnología.

- 3 La entidad examinará las tendencias que haya observado en cuanto al tipo, la frecuencia y el origen de los ataques a sus sistemas de seguridad de datos e información.
- 4 La entidad describirá sus políticas y procedimientos para revelar oportunamente a sus clientes las filtraciones.
- 5 La divulgación de la entidad incluirá un análisis de los esfuerzos de seguridad de los datos y los sistemas relacionados con las ciberamenazas nuevas y emergentes, así como los vectores de ataque a los que se enfrenta la industria de los servicios financieros.
  - 5.1 Las nuevas ciberamenazas incluyen, entre otras, aquellas que surgen del uso de sistemas de pago de comunicación de campo cercano (NFC), la banca móvil y la banca basada en la web.
  - 5.2 Los vectores de ataque incluyen, entre otros, el ransomware, las estafas de acumulación de préstamos, estafas de «mulas de dinero» y los ataques de acceso remoto.
- 6 La entidad describirá el entorno reglamentario aplicable en relación con la seguridad de los datos.
  - 6.1 El análisis incluirá, entre otros aspectos, las políticas y procedimientos de seguridad de los datos que la entidad haya adoptado como resultado de los esfuerzos de cumplimiento normativo o, de forma voluntaria, como parte de una buena práctica del sector.
- 7 La entidad describirá el grado en que su enfoque se ajusta a un estándar o marco externos o a un marco jurídico o reglamentario para la gestión de la seguridad de los datos, por ejemplo:
  - 7.1 ISO/IEC 27001:2013 Tecnología de información - Técnicas de seguridad - Requisitos de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)
  - 7.2 [Marco para la mejora de la ciberseguridad de las infraestructuras críticas](#) , versión 1.1, 16 de abril de 2018, Instituto Nacional de Estándares y Tecnología (NIST)
  - 7.3 23 NYCRR 500, «[Requisitos de seguridad cibernética para empresas de servicios financieros](#)», del Departamento de Servicios Financieros del Estado de Nueva York (NYDFS)
  - 7.4 [Boletín 2013-29](#) de la Oficina del Contralor de la Moneda de los Estados Unidos (OCC), «Relaciones con terceros: guía de gestión de riesgos», 30 de octubre de 2013
- 8 La [Declaración y guía de la Comisión de la SEC de los Estados Unidos sobre las divulgaciones de las empresas públicas en materia de seguridad cibernética](#) puede proporcionar más orientación sobre las divulgaciones sobre el enfoque de la entidad para abordar los riesgos y vulnerabilidades de la seguridad de los datos.

- 9 Toda divulgación deberá ser suficiente, de tal modo que aborde específicamente los riesgos a los que se enfrenta la entidad, pero sin comprometer la capacidad de dicha entidad para proteger la privacidad y la seguridad de los datos.

# Prácticas de venta

## Resumen del tema

Existen tres elementos clave en las prácticas de venta que pueden tener un impacto sustancial en las operaciones y la situación financiera de la empresa. En primer lugar, las políticas de la empresa en relación con la estructura de compensación y otros incentivos pueden generar de forma involuntaria el riesgo de vender productos y servicios que no redunden en beneficio para los clientes. En segundo lugar, el hecho de no proporcionar información transparente a los clientes sobre los productos primarios y complementarios puede aumentar el riesgo de que se les acuse de utilizar prácticas engañosas. Y, por último, según las características de la cartera de productos vendidos, un rendimiento deficiente de los dos primeros elementos podría dar lugar a una alta concentración de productos de riesgo en manos de los clientes. Es probable que las empresas de financiación al consumo sigan siendo objeto de un mayor escrutinio tras los incidentes de gran repercusión, a medida que los organismos reguladores exijan mayor transparencia e información. La divulgación de las principales características de una cartera de préstamos, incluidas las comisiones medias de los productos complementarios, la antigüedad media de las cuentas, la tasa anual equivalente media, la cantidad media de líneas comerciales y las comisiones anuales medias de los productos de transacción de prepago, permitirá a los accionistas determinar qué empresas de financiación al consumo están mejor posicionadas para proteger su valor a largo plazo en lugar de depender de prácticas de generación de ingresos a corto plazo. La capacidad de ofrecer productos de financiación al consumo que redunden en beneficio de los clientes puede ayudar a las empresas del sector no solo a reducir al mínimo la exposición al riesgo de la cartera de productos existente, sino también a fomentar la confianza de los clientes nuevos y existentes y a ampliar su cuota de mercado asegurando un crecimiento sostenible de los ingresos.

## Métricas de contabilidad

### **FN-CF-270a.1. Porcentaje de remuneración total de los empleados cubiertos que es variable y está vinculado a la cantidad de productos y servicios vendidos**

- 1 La entidad divulgará el porcentaje de remuneración total de sus empleados cubiertos acumulado durante el período del informe que es variable.
  - 1.1 La remuneración variable se define como toda aquella remuneración que no es fija.
  - 1.2 La remuneración se fija en función de si el importe y las condiciones para la concesión:
    - 1.2.1 Se basan en criterios predeterminados no discrecionales que reflejan el nivel de experiencia profesional y la antigüedad del personal.
    - 1.2.2 Son transparentes con respecto al importe individual concedido a cada empleado.
    - 1.2.3 Son permanentes, es decir, se mantienen durante un período vinculado a la función y responsabilidades organizativas específicas.

- 1.2.4 Son irrevocables, es decir, el importe permanente solo se modifica mediante negociación colectiva o tras una renegociación en consonancia con los criterios nacionales de fijación de salarios.
- 1.2.5 El organismo no puede reducirla, suspenderla o cancelarla.
- 1.2.6 No ofrecen incentivos para la asunción de riesgos.
- 1.2.7 No dependen del rendimiento.
- 1.3 Los empleados cubiertos se definen como personas empleadas por la entidad que se dedican a las actividades de venta directa de productos o servicios a clientes existentes y potenciales.
  - 1.3.1 Respecto a la fuerza laboral estadounidense, en empleados cubiertos se incluyen los clasificados por la entidad según el [Folleto de instrucciones](#) con información para el empleador sobre el informe EEO-1 (encuesta EEO-1) de la Comisión para la Igualdad de Oportunidades en el Empleo como: (1) vendedores y (2) gerentes de nivel alto/medio, jefes de ventas.
  - 1.3.2 Respecto a la fuerza laboral no estadounidense, en empleados cubiertos se incluyen los clasificados por la entidad en categorías equivalentes a (1) vendedores y (2) gerentes de nivel alto/medio, jefes de ventas, pero según la regulación, orientación o definiciones generalmente aceptadas aplicables en la zona y hechas públicas.
- 2 La entidad calculará el porcentaje dividiendo el importe agregado de la remuneración variable vinculada a la cantidad de productos y servicios vendidos concedido a los empleados cubiertos entre el importe agregado de la remuneración total concedido a esos mismos empleados.

Nota sobre **FN-CF-270a.1**

- 1 La divulgación incluirá un análisis sobre el modo de relacionar la remuneración de los empleados cubiertos con los términos y condiciones de los productos y servicios, como los tipos de interés, los puntos iniciales o las cuotas.
- 2 La entidad analizará el modo de establecer objetivos de rendimiento y los beneficios y penalizaciones, monetarios o no, fijados por alcanzarlos o por no hacerlo.
- 3 El análisis incluirá, entre otros aspectos:
  - 3.1 El entorno reglamentario en el que opera la entidad en lo que respecta a la remuneración de los empleados y si debe aplicar determinadas políticas de remuneración; la entidad analizará si sus políticas de remuneración se deben a requisitos regulatorios o si las adopta voluntariamente como una buena práctica del sector.
  - 3.2 Los objetivos de rendimiento para la institución, las áreas de negocio y el personal
  - 3.3 Los métodos para la medición del rendimiento, incluidos los criterios de rendimiento

- 3.4 La estructura de la remuneración variable, incluidos (en su caso) los instrumentos usados para conceder las partes de dicha remuneración.

### **FN-CF-270a.2. Tasa de aprobación de (1) crédito y (2) productos de prepago para solicitantes con puntuación FICO superior e inferior a 660**

- 1 La entidad divulgará la tasa de aprobación de sus (1) créditos y (2) productos de prepago para todos los solicitantes, cada uno de ellos desglosado por puntuación FICO inferior o igual a 660 y superior a 660.
  - 1.1 Los productos de prepago incluyen cuentas y tarjetas de prepago, excluyendo las cuentas corrientes, las cuentas de cheques o las cuentas a la vista con interés (NOW).
- 2 La entidad calculará la tasa de aprobación dividiendo el número total de solicitudes aprobadas en la categoría FICO entre el número total de solicitudes recibidas en la categoría FICO.
- 3 El alcance de la divulgación incluye las solicitudes que la entidad aprobó o denegó durante el período del informe, independientemente de la fecha en que se recibiese la solicitud.
- 4 La entidad puede resumir la divulgación en la siguiente tabla:

	<b>TASA DE APROBACIÓN PARA CLIENTES CON FICO ≤ 660</b>	<b>TASA DE APROBACIÓN PARA CLIENTES CON FICO &gt; 660</b>
Productos de crédito		
Productos de prepago		

#### Nota sobre **FN-CF-270a.2**

- 1 La entidad analizará su estrategia a corto y largo plazo sobre la gestión del rendimiento de su cartera de productos de crédito y prepago.
  - 1.1 El análisis incluirá, entre otras cosas, la estrategia para reducir al mínimo el número de préstamos vencidos y no vencidos en su cartera.

### **FN-CF-270a.3. (1) Comisión media de productos complementarios, (2) TAE media, (3) antigüedad media de las cuentas, (4) cantidad media de líneas comerciales, y (5) comisiones anuales medias de productos de prepago, para clientes con puntuación FICO superior e inferior a 660**

- 1 La entidad divulgará (1) la comisión media de productos complementarios para todos los clientes, desglosando por puntuación FICO inferior o igual a 660 y superior a 660.

- 1.1 Entre los productos complementarios se incluyen la protección de deudas, la protección contra la usurpación de identidad, el seguimiento de la calificación crediticia y otros productos suplementarios al crédito de la propia tarjeta y que se ofrecen con un coste adicional para los consumidores.
  - 1.2 La entidad calculará la comisión media de los productos complementarios dividiendo el importe total de los ingresos generados por los productos complementarios de los clientes en la categoría FICO entre el número total de clientes en cada categoría FICO respectiva.
- 2 La entidad divulgará (2) la tasa anual equivalente (TAE) media de todos los clientes, desglosando por puntuación FICO inferior o igual a 660 y superior a 660.
  - 2.1 La entidad calculará la TAE media de todas las cuentas a las que se hayan asignado intereses durante el período del informe como la ratio anualizada entre los cargos financieros totales por los saldos diarios medios respecto a los que se asignaron cargos financieros (excluidas las cuentas para las que no se hayan asignado gastos financieros).
    - 2.1.1 La definición de cargo financiero y el cálculo detallado de la TAE están en consonancia con la Regulación Z de la Ley de Veracidad en los Préstamos.
- 3 La entidad divulgará (3) la antigüedad media de las cuentas en meses para todos los clientes, desglosando por puntuación FICO inferior o igual a 660 y superior a 660.
  - 3.1 La entidad calculará la antigüedad media de las cuentas (en meses) desde la fecha de apertura de cada cuenta activa hasta el cierre del período del informe.
- 4 La entidad divulgará (4) la cantidad media de líneas comerciales para todos los clientes, desglosando por puntuación FICO inferior o igual a 660 y superior a 660.
  - 4.1 La entidad calculará la cantidad media de líneas comerciales por cliente dividiendo la cantidad total de líneas comerciales de los clientes en cada categoría FICO entre el número total de clientes en cada categoría FICO respectiva.
- 5 La entidad divulgará (5) la comisión media de productos de prepago para todos los clientes, desglosando por puntuación FICO inferior o igual a 660 y superior a 660.
  - 5.1 Los productos de prepago incluyen cuentas y tarjetas de prepago, excluyendo las cuentas corrientes, las cuentas de cheques o las cuentas a la vista con interés (NOW).
  - 5.2 La entidad calculará la comisión media de los productos de prepago dividiendo el importe total de los ingresos generados por los productos de prepago de los clientes en la categoría FICO entre el número total de clientes en cada categoría FICO respectiva.
- 6 La entidad puede resumir la divulgación en la siguiente tabla:

	CLIENTES CON FICO ≤ 660	CLIENTES CON FICO > 660
Comisión media de productos complementarios		
TAE media		
Antigüedad media de las cuentas		
Cantidad media de líneas comerciales		
Comisión media anual de productos de prepago		

**FN-CF-270a.4. (1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB**

- 1 La entidad divulgará (1) el número total de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB) en las cuales ella fue la demandada durante el período del informe.
  - 1.1 El alcance de la divulgación incluye las quejas presentadas a través de la [base de datos de quejas de los consumidores de la CFPB](#).
  
- 2 La entidad divulgará (2) el porcentaje de quejas presentadas ante la CFPB que acabaron en compensación monetaria o no monetaria.
  - 2.1 Las compensaciones monetaria y no monetaria son las comunicadas por la CFPB.
  - 2.2 El alcance de la divulgación incluye las quejas presentadas durante el período del informe.
  
- 3 La entidad divulgará (3) el porcentaje de quejas presentadas ante la CFPB que fueron impugnadas por los consumidores.
  - 3.1 Las quejas impugnadas por los consumidores son las comunicadas por la CFPB.
  - 3.2 El alcance de la divulgación incluye las quejas presentadas durante el período del informe.
  
- 4 La entidad divulgará (4) el porcentaje de quejas presentadas ante la CFPB que acabaron en una investigación por parte de la propia CFPB.
  - 4.1 Las quejas que acabaron en investigación por parte de la CFPB son las comunicadas por la CFPB.
  - 4.2 El alcance de la divulgación incluye las quejas presentadas durante el período del informe.

- 5 El alcance de la divulgación incluirá las quejas presentadas en relación con las siguientes categorías de productos especificadas por la CFPB:
  - 5.1 Tarjeta de crédito o tarjeta de prepago
  - 5.2 Préstamo estudiantil privado
  - 5.3 Préstamo o arrendamiento de vehículos
  - 5.4 Préstamo para llegar a fin de mes, sobre la titularidad o personal
  - 5.5 Transferencia de dinero, moneda virtual o servicio monetario
  
- 6 El alcance de la divulgación incluirá, entre otras cosas, los siguientes apartados especificados por la CFPB:
  - 6.1 Prácticas de venta
  - 6.2 Información transparente
  - 6.3 Publicidad y marketing
  - 6.4 Comisiones e intereses
  - 6.5 Productos complementarios
  - 6.6 Mantenimiento de la cuenta
  - 6.7 Proceso de apertura
  - 6.8 Cierre de la cuenta
  
- 7 La entidad puede desglosar por tipo de producto, apartado y tipo de respuesta de la empresa, tomando como referencia los datos de la CFPB.

### **FN-CF-270a.5. Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos**

- 1 La entidad declarará el importe total de las pérdidas monetarias en que haya incurrido durante el período del informe como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de productos.
- 2 Los procedimientos judiciales incluirán cualquier proceso legal en el que la entidad haya estado involucrada, ya sea ante un tribunal, un regulador, un mediador, o de cualquier otro modo.

- 3 Las pérdidas incluirán todas las obligaciones monetarias para con la parte contraria o para con otros (ya sea como resultado de un acuerdo o veredicto después de un juicio o de otro proceso), incluidas las multas y otras responsabilidades monetarias contraídas durante el período del informe como resultado de acciones civiles (por ejemplo, resoluciones o acuerdos civiles), procedimientos administrativos (por ejemplo, sanciones, devoluciones o indemnizaciones) y acciones penales (por ejemplo, sentencias, sanciones o indemnizaciones penales) iniciados por cualquier entidad (por ejemplo, gubernamental, empresarial o individual).
- 4 El alcance de las pérdidas monetarias excluirá los honorarios y gastos legales y de otro tipo en los que hubiera incurrido la entidad para su defensa.
- 5 El alcance de la divulgación incluirá, entre otros, los procedimientos judiciales relacionados con la aplicación de los reglamentos pertinentes de la industria promulgados por las autoridades reguladoras regionales, nacionales, estatales y locales, tales como:
  - 5.1 La Ley de Responsabilidad y Divulgación de Tarjetas de Crédito de los Estados Unidos de 2009 (CARD)
  - 5.2 La Ley de Informe Justo de Crédito de los Estados Unidos (FCRA)
  - 5.3 La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito de los Estados Unidos (ECOA)
  - 5.4 La Regulación Z de Estados Unidos: Ley Federal de Veracidad en Préstamos (TILA)
  - 5.5 La Actos y Prácticas Injustas, Engañosas y Abusivas de los Estados Unidos (UDAAP)
  - 5.6 La Ley de Ayuda Civil para Miembros de las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos (SCRA)
  - 5.7 La Ley de Protección al Consumidor de Servicios Telefónicos de los Estados Unidos (TCPA)
  - 5.8 La Directiva de la UE sobre servicios de pago
  - 5.9 La Directiva de la UE sobre los derechos de los consumidores

Nota sobre **FN-CF-270a.5**

- 1 La entidad describirá brevemente la naturaleza (por ejemplo, la sentencia o la orden emitida tras el juicio, el acuerdo, la declaración de culpabilidad, el acuerdo de enjuiciamiento diferido o el acuerdo de no enjuiciamiento) y el contexto (por ejemplo, el fraude, la divulgación a los clientes o la remuneración de los empleados) de todas las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales.
- 2 La entidad describirá las acciones correctivas que haya aplicado como resultado de los procedimientos judiciales. Esto puede incluir, entre otros aspectos, cambios específicos en las operaciones, la gestión, los procesos, los productos, los socios comerciales, la formación o la tecnología.



**SASB  
STANDARDS**

Now part of IFRS Foundation

[sasb.org/contact](https://sasb.org/contact)

---