

EL MERCADO FINANCIERO BOLIVIANO Y EL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO

La solvencia de intermediarios, hoy más que nunca, descansa en la confiabilidad que les otorga su clientela. Los Usuarios son cada vez menos influenciados por la labor de mercadotecnia del producto, y son más sensibles a los niveles de eficiencia y satisfacción que reportan las instituciones.

El deterioro en la calidad y la oportunidad de los servicios que se ofrecen al público, en un marco de competencia, descalifica y gradualmente elimina a quienes venían sustentando su operación en el mantenimiento de una gran masa uniforme de depositantes y clientes, que orientaba sus decisiones de consumo por obsequios o promociones. En efecto, durante años existió un gran número de clientes que se conservaba inercialmente en instituciones que, poco o nada, hacían por establecer políticas tendientes a mejorar la eficiencia y seguridad de las transacciones.

Gradualmente, los Usuarios se percataron de que el colapso de los intermediarios trascendía los titulares de periódicos a su núcleo familiar, y su ineficiencia tenía una repercusión inmediata y directa sobre su patrimonio. Nada escapa a la influencia negativa de un sistema financiero quebrantado, repercutiendo decisivamente en el ambiente comercial e industrial y en las fuentes de empleo relacionadas con él.

Derivado de esa consideración, el movimiento para preservar la eficiencia del servicio ante los Usuarios se inició en algunos países con la creación de instancias internas establecidas por las propias instituciones. Con ello, establecieron medios de calidad que operan, queriéndolo o no, como contralores normativos y de eficacia.

La revisión interna que hacen del apego de las operaciones financieras a la normativa relacionada; así como el seguimiento que dan a la observancia de las políticas y lineamientos institucionales, evitan un importante número de reclamos, quejas y en muchos casos, complicados procedimientos de orden judicial.

Con el tiempo, la experiencia permitió a la alta administración de los intermediarios, concluir que más se perdía con la obstinación de no corregir los errores que atendiendo las legítimas pretensiones de sus clientes.

Dos parámetros han cobrado destacada importancia en la prestación de los servicios financieros. Ambos estrechamente relacionados. Uno es la información suficiente y oportuna en torno a las características de las operaciones y otro es el desarrollo de la cultura financiera en el ambiente en que operan las instituciones.

Los intermediarios responsables tienen el ineludible deber de proporcionar, con toda claridad y suficiencia, la información relevante a su alcance, acerca de las características y condiciones de las operaciones y productos que pone a

disposición del público. Mantener ocultos o velados los riesgos, o los escenarios en los que la institución o el Usuario podrían enfrentar dificultades, sólo conduce a controversias que, en muchos casos, se traducen en cientos o miles de reclamos.

Como se advierte en la práctica, uno de los parámetros de eficiencia financiera puede basarse en la medición de la calidad del servicio prestado. Ello, siempre y cuando el responsable de ésta no mantenga un conflicto de interés en la apariencia o imagen de la institución analizada.

Para mejorar la calidad del servicio, afortunadamente ha aumentado la frecuencia con la que las instituciones realizan inversiones en capacitación de su personal. Sin embargo, ese esfuerzo no alcanza a la otra parte involucrada en las operaciones financieras. Erróneamente pudiera pensarse que a mayor incapacidad de la contraparte, se obtendría el mayor beneficio en las transacciones.

Por ello, aunque la demanda técnica no se extiende a la capacitación de los Usuarios, sí se estima procedente y valioso el diseño y desarrollo de instrumentos y elementos que conduzcan a una mejor comprensión de las operaciones y productos que se ofrecen.

El usuario no es una única unidad indivisible, ni se agota en un solo perfil de cliente. Debemos reconocer que frente a los intermediarios existe una amplia gama de Usuarios cuyo nivel de preparación y respaldo técnico varía sustancialmente. Resulta irresponsable diseñar y poner a disposición del público en forma indiscriminada productos que, por su construcción o comportamiento, exigen del usuario un grado de sofisticación para desentrañar intrincados procesos para calcular, ejecutar o ponderar los riesgos relativos.

No se critica la existencia de éstos, sino colocarlos en las ventanillas u ofrecerlos a domicilio, quedando como opción de quien lo pueda adquirir, sin más que una débil explicación de formulario que se le presenta como “el mejor rendimiento o la mejor cobertura del mercado”. En todos los países existe un simple usuario, un microempresario o en general el Usuario poco educado, que puede ser inducido a celebrar operaciones sin contar con las herramientas técnicas para tomar decisiones. La diferencia está en las salvaguardas gremiales o de autoridad que evitan que dichos segmentos del mercado sean víctimas de abusos.

Sin duda alguna, la universalización de los servicios financieros y la consolidación de empresas financieras entraña enormes beneficios. Por otro lado, es importante apreciar que los nichos y segmentos de mercado que se aglutinan en estos procesos están lejos de ser uniformes. Los clientes se encuentran profusamente estratificados.

Tanto los prestadores de servicios como la clientela, deben estar informados y conscientes de que existen instrumentos cuyas características requieren de un

manejo prudente y que conviene sean operados por aquellos que tienen a su alcance los medios para ponderar los riesgos inherentes.

El correcto y puntual funcionamiento de las instancias de solución de controversias muestra un sistema ordenado en el que los intermediarios no requieren de procesos complejos para eludir el cumplimiento de los contratos. Es claro que el estricto cumplimiento de las leyes y de lo pactado, elimina los temores de someterse a procesos arbitrales y por el contrario, los promueve.

El Ombudsman o Defensor del Cliente Financiero, es producto de un hecho indiscutible: la relación por lo general asimétrica entre las Instituciones Financieras, algunas de ellas verdaderos conglomerados de organización y poderío y los Usuarios de los servicios.

La Defensoría es una figura de reciente creación que ha demostrado cumplir con un sin número de funciones: combatir, a través de sus decisiones o recomendaciones la arbitrariedad, los abusos, las injusticias y la falta de calidad de los servicios financieros en perjuicio de los Usuarios, así como promover un mejoramiento en los servicios y una cultura financiera.

Por otra parte, la presencia del Defensor implicará que cada vez un menor número de reclamos se resuelvan a través de la vía judicial. No sólo beneficia los intereses de los Usuarios de servicios financieros, sino también los de las Instituciones Financieras y en general los de toda la comunidad, en virtud de que su actuación imparcial propicia una mayor confianza entre los actores.

Es necesario destacar, que usualmente son tres los esquemas que identifican el funcionamiento de los Ombudsman Financieros. El primero funciona en el interior de cada una de las entidades financieras, en segundo lugar se encuentran los que operan como dependencia gubernamental autónoma e independiente, su consejo directivo se integra por representantes del gobierno, de las instituciones y de los Usuarios. Y por último, los que se desempeñan como Organización Civil; en ellos su consejo directivo se integra por representantes de las instituciones y de los usuarios en la mayoría de los casos.

En el caso de nuestro país, una iniciativa propiciada por instituciones como ASOFIN, FINRURAL, ASOBAN y otras de carácter social, gremial e institucional, así como la Cooperación Internacional, se han integrado en la búsqueda de propiciar el diseño final y la institucionalización de la Defensoría del Cliente Financiero Boliviano. Trabajo que actualmente se halla en etapa de diseño final, que esperamos todos, culmine exitosamente en una instancia imparcial que garantice el respeto de los derechos del Cliente Financiero y de las Instituciones Financieras, otorgando mayor transparencia a nuestro mercado.