

EL BALANCE SOCIAL: REGISTRO Y CONTROL DE LA FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En el marco establecido por la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, la Ley N° 393 de Servicios Financieros define nuevos fines e instrumentos de control para los servicios financieros. El artículo 4° de la citada Ley establece que “los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población”. Asimismo, señala que el Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:

- Promover el desarrollo integral para el vivir bien,
- Facilitar el acceso universal a todos sus servicios,
- Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez,
- Asegurar la continuidad de los servicios financieros ofrecidos,
- Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros,
- Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

El término función puede tener diversos significados según el área del conocimiento en el que se utilice; en el ámbito de la sociología se aborda la categoría “acción social”. La acción social siempre se lleva a cabo con un determinado fin y está condicionada por las expectativas de conducta, ajustada a normas y persiguiendo fines; los fines que se persiguen se denominan funciones. En esta línea, se define “función” como aquello para lo que sirve algo y “función social” sería para lo que sirve la acción social.¹ Por tanto, la función social de los servicios financieros

¹ Collazos, M. (2014). Recuperado el 19 de 02 de 2015 de <http://www.marisolcollazos.es/Sociologia-complemento/pdf/SOC02.pdf>

debe perseguir algún fin y éste se encontraría plasmado en los puntos citados del artículo 4° de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Para delimitar los fines de la función social de los servicios financieros, es necesario enmarcarse en el paradigma del vivir bien. Este modelo es más una forma de vida, de relacionamiento y de complementariedad entre todos. Fernando Huanacuni² sintetiza este concepto como:

“Vivir bien, es la vida en plenitud. Saber vivir en armonía y equilibrio; en armonía con los ciclos de la Madre Tierra, del cosmos, de la vida y de la historia, y en equilibrio con toda forma de existencia en permanente respeto”

El vivir bien no sólo contempla al ser humano, sino que abarca a todo lo que existe; preserva el equilibrio y la armonía entre todo lo que existe.

La economía en el paradigma del vivir bien se entiende como la forma en que los seres humanos y las comunidades deciden relacionarse con todas las formas de existencia, bajo el principio “que todos vayamos juntos, que nadie se quede atrás, que todos tengan todo y que a nadie le falte nada”³. Es decir, son relaciones de intercambio con base en la complementariedad y la reciprocidad.

Retornando a los fines de la función social de los servicios financieros, los objetivos de eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población son corolarios de la búsqueda del vivir bien.

La Ley N° 393 de Servicios Financieros provee instrumentos para que los servicios financieros puedan cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, que constan de la planificación estratégica que encamine a la entidad al cumplimiento de su función social, utilidades destinadas a la función social, el balance social y las encuestas sobre servicios financieros.

Para que los servicios financieros puedan cumplir la función social del desarrollo integral para el vivir bien, las entidades financieras deben realizar una reingeniería, alineando sus objetivos estratégicos con los objetivos de la función social. Esto implica que las entidades revisen su modelo de negocio, redefinan su mercado objetivo, generen nuevos productos y servicios, implementen nuevas tecnologías, amplíen su cobertura geográfica, etc.; es decir, realicen una planificación estratégica acorde con los objetivos de la función social de los servicios financieros.

² Huanacuni, F. (2010) Buen vivir/ Vivir bien. Filosofía, políticas, estrategias y experiencias regionales andinas. Lima – Perú: CAO

³ Ibid.

Esta planificación se encuentra señalada en el artículo 114° de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

El registro de información y el análisis detallado de las acciones realizadas por la entidad financiera para cumplir los objetivos de la función social de los servicios financieros se denomina balance social (artículo N° 113 de la Ley de Servicios Financieros) y es un instrumento de control, encomendado a ASFI, para verificar el cumplimiento de la función social de los servicios financieros. Este registro permitirá determinar el grado de adecuación de los objetivos estratégicos (visión y misión) de las entidades de intermediación financiera con los de la función social de los servicios financieros y el grado de compromiso para su cumplimiento, así como evaluar si las entidades emplean todos los medios necesarios para alcanzar los objetivos establecidos para su función social.