

## **PRACTICAS DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Diversos estudios efectuados a nivel mundial relacionados con la reciente crisis financiera internacional concluyen, entre otros aspectos, en la necesidad de reforzar la educación financiera y la protección al consumidor financiero. La importancia de que los usuarios de los distintos servicios que presta el sistema financiero conozcan a cabalidad sus derechos y obligaciones, es una tarea a la que reguladores de muchos países están dando alta prioridad a través de la realización de esfuerzos para aplicar las mejores prácticas.

A medida que las entidades de intermediación financiera presentan al mercado nuevos y sofisticados productos se advierte a nivel mundial la existencia de abusos en las cláusulas de los contratos y en las prácticas de las entidades supervisadas. Las medidas de protección al consumidor financiero que se están aplicando para enfrentar o paliar estos problemas van desde la incorporación de un marco normativo sólido, la realización de actividades preventivas, permanentes y correctivas a través de la educación financiera y la instalación de áreas de atención y gestión de reclamos dentro de las estructuras organizacionales de los entes reguladores, así como de las entidades de intermediación financiera.

La consolidación y desarrollo de un marco normativo destinado a definir directrices claras para proteger al consumidor financiero es una tarea incansable de todos los Órganos de Regulación. En ella se destaca el establecimiento del derecho del consumidor financiero a elegir, a recibir servicios de calidad y a reclamar.

En el marco de este espíritu, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), los últimos tres años ha puesto énfasis en propiciar y ejecutar políticas institucionales destinadas a la promoción y el ejercicio de los derechos y obligaciones del consumidor financiero, bajo principios de inclusión, equidad e igualdad de oportunidades, para el acceso a los servicios financieros con calidad, así como la estructuración de propuestas técnicas y normativas, orientadas a impulsar el crecimiento y el desarrollo económico del país, para el vivir bien de todos los bolivianos.

En este sentido, los días martes 25 y miércoles 26 de octubre de 2011, ASFI auspició la Conferencia Internacional: “Mejores prácticas de protección al Consumidor Financiero Experiencias en Iberoamérica”, con la participaron de representantes de diferentes instituciones de Chile, España, Panamá, Perú y Uruguay; así como de autoridades nacionales y representantes de las organizaciones civiles e instituciones del país, estableciéndose un

espacio de análisis, debate, reflexión e intercambio de experiencias para fortalecer y consolidar políticas institucionales destinadas al fomento y al ejercicio de los derechos del consumidor financiero.

Varios temas fueron los que se abordaron, en los que destacan, las cláusulas abusivas en los contratos, la protección al consumidor financiero frente a la publicidad, la legislación comparada en materia de protección a los consumidores bancarios, los sistemas de atención e información al consumidor financiero, mejores prácticas de protección al consumidor financiero y también se mostró una reseña sobre la evolución de la protección del consumidor financiero en Bolivia.

Las cláusulas y prácticas abusivas se considera un tema central en la medida que son estas las que originan en gran medida conflictos entre las entidades financieras y los clientes. Si bien los contratos son instrumentos que establecen una relación jurídica entre partes, que debiera ser suscrita entre miembros de igual poder, en la práctica no es así, y termina el cliente aceptando lo que la entidad ha establecido en los contratos tipo. Las cláusulas abusivas son aquellas que van en contra de la buena fe y colocan al consumidor en situación de desventaja o desigualdad. Los requisitos de las cláusulas de los contratos deben tener: claridad, sencillez, accesibilidad y legibilidad, buena fe y equilibrio justo de los derechos y obligaciones de las partes.

Otro aspecto que en general pasa desapercibido es la publicidad de las entidades financieras. Siendo la publicidad un instrumento clave para las entidades financieras, como mecanismo para atraer clientes, ésta debe ser totalmente transparente, idónea y de buena fe. Es decir, que lo que se publicita y ofrece, sea lo que debe incluirse en los contratos o las que se aplique en las transacciones financieras o de servicios. La incorporación de las condiciones objetivas en los contratos que se suscriban con la entidad puede acabar con las malas prácticas como la letra chica, el manejo incorrecto del idioma, las cláusulas abusivas, incumplimientos de contrato, incumplimientos de la publicidad, y el tomar ventaja del perfil del cliente.

En resumen se rescata del evento, entre otros, las cláusulas y prácticas abusivas, la veracidad de la publicidad, la transparencia al cliente, mejorar la difusión de información, profundizar la educación financiera y mejorar los sistemas de atención y de reclamos del clientes, como elementos fundamentales en los cuales se debe dirigir los esfuerzos con el objeto de establecer un sistema idóneo de protección a los derechos del consumidor financiero. En particular, la educación financiera ha sido resaltada como aspecto fundamental para estructurar un esquema no sólo de protección de los derechos del consumidor financiero, sino como un mecanismo de fortalecer la cultura financiera.

Crear un ambiente de confianza mutua es la base fundamental de un sistema financiero estable y sólido, basado en una relación sana entre entidades y clientes, duradero en el mediano y largo plazo.