

## **EL EJERCICIO DE LOS DERECHOS FINANCIEROS EN BOLIVIA SE PROFUNDIZA**

En la última década se han producido cambios significativos en el marco legal que protege los derechos de los consumidores financieros en el país, siendo la promulgación de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF) de 21 de agosto de 2013, un hito fundamental en este sentido. Esta ley ha situado al consumidor financiero como una de las partes centrales de la regulación financiera, en contraposición a la anterior Ley N° 1488 de 14 de abril de 1993, que solo regulaba la actividad bancaria en el país.

El nuevo marco normativo ha establecido una serie de derechos, protecciones, instrumentos y mecanismos para resguardar a los consumidores financieros en su relacionamiento con las entidades financieras. A la par del establecimiento de derechos para proteger a los consumidores financieros, también se instituyó mecanismos de cumplimiento y aplicación efectiva de los mismos, así como políticas y programas que abordan las desigualdades de información que impiden su pleno ejercicio.

Entre los citados mecanismos, está la creación de una unidad especializada dentro de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) denominada Defensoría del Consumidor Financiero, que protege y defiende los intereses de los consumidores financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras. También se creó la Central de Información de Reclamos y Sanciones (CIRS), que es un registro de las estadísticas en materia de reclamos, así como las sanciones emitidas por ASFI en este ámbito. Asimismo, se estableció la obligatoriedad para las entidades financieras de diseñar, organizar y ejecutar programas de educación financiera para sus clientes, lo que fomenta una cultura financiera sana.<sup>1</sup>

En el citado contexto, es cada vez más visible el ejercicio de los derechos financieros en el país, lo que se puede constatar a través de indicadores como: el conocimiento de los derechos financieros para realizar reclamos, el número de reclamos presentados y la satisfacción del consumidor financiero con los servicios que recibe.

Una fuente que permite visibilizar los avances en el primer indicador, son las opiniones de los consumidores financieros. Así, según la Encuesta Nacional de Servicios Financieros

---

<sup>1</sup> Artículos 73, 481 y 79 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros

(ENSF) que ASFI realiza anualmente desde la gestión 2015, entre las gestiones 2020 y 2021 cerca del 40% de los consumidores financieros no sabían que podían realizar reclamos por una mala atención o por deficiencias en los productos o servicios que le brinda una entidad financiera. Los esfuerzos en educación financiera realizados por ASFI y las entidades financieras tienen como objetivo reducir ese porcentaje gradualmente. A medida que los consumidores financieros se vuelven más conscientes de sus derechos y de la posibilidad de ejercerlos mediante la presentación de reclamos, el porcentaje de consumidores financieros que han presentado algún reclamo también ha aumentado de manera constante, pasando del 6% en la gestión 2015 al 14% en la gestión 2021, lo que representa un avance significativo.

En el segundo caso, un aumento en el número de reclamos puede asociarse fundamentalmente con un mayor conocimiento y ejercicio de los derechos por parte de los usuarios y clientes del sistema financiero. Desde su creación en 2013, la CIRS ha registrado un aumento en el número de reclamos presentados por los consumidores financieros, destacando que el mecanismo captura adecuadamente situaciones en las que los consumidores financieros tienen la percepción de que se están vulnerando sus derechos, tal como lo ocurrido con lo relacionado al diferimiento de pagos de créditos a causa de la pandemia del Covid-19. Antes de la pandemia, la proporción de los reclamos relacionados con los créditos oscilaba entre el 5% y 7% del total de reclamos, participación que se amplió en 2021 a 21%, lo que representó un aumento del 217% en comparación con la gestión anterior. Si bien este hecho podría causar preocupación en cuanto al comportamiento de las entidades financieras respecto a los consumidores financieros, también evidenció la eficacia de los canales de reclamos para que los clientes hagan valer sus derechos.

Por otra parte, según las ENSF, el nivel de satisfacción de los clientes que saben que pueden realizar reclamos es mayor al de los que no saben que pueden ejercer ese derecho. En la gestión 2020 el nivel de satisfacción de los consumidores financieros que no sabían que podían realizar reclamos fue de 5,39 sobre un máximo de 10, menor al de los que sí sabían que se podía realizar reclamos (6,40). En la gestión 2021 fue de 6,46 para los que no sabían y de 7,05 para los que sabían.

En resumen, en los últimos años, ha habido un claro avance en el ejercicio de los derechos financieros de los clientes y usuarios de entidades financieras, situación que se prevé

continuará y se profundizará en adelante, más aun considerando iniciativas recientes como la emisión de la Resolución Ministerial N°092 del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas que crea el “Programa de Educación Económica – Financiera y Acceso a los Servicios Financieros” cuyo objetivo es establecer directrices para la coordinación, desarrollo e implementación de la Estrategia Nacional de Educación Económica - Financiera y Acceso a los Servicios Financieros, a efectos de promover el conocimiento financiero de la población, el acceso universal a los servicios financieros, así como de contribuir a la eficiencia y solidez del sistema financiero nacional.