

LA IMPLEMENTACIÓN DEL BALANCE SOCIAL, UNA INNOVACIÓN REGULATORIA EN MATERIA FINANCIERA

Estudios recientes de la industria financiera revelan la preocupación creciente sobre la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) por parte de los “grandes” bancos en el mundo y el retorno a los objetivos sociales de las instituciones especializadas en microfinanzas.

RSE

El reporte *Edelman Trust Barometer* 2015¹ señala que el sector financiero es una de las industrias que inspira menos confianza en el mundo, una situación que se mantiene desde la crisis financiera mundial de 2008; por tanto, los bancos han estado muy presionados para cambiar esta imagen y ganar nuevamente la confianza del público. Las recomendaciones de instituciones especializadas como *The Financial Times*² sugieren que, para generar confianza a largo plazo, es necesario que la entidad comparta valores e intereses con sus clientes; es así que los bancos hallaron un canal para acercarse a sus clientes a través de sus programas de RSE.

En Bolivia, en el año 2013 la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), incorporó en la regulación el Reglamento de RSE. Hasta el 30 de abril de 2015 las entidades de intermediación financiera remitieron a ASFI, por primera vez, informes de RSE en los que describen el impacto de sus acciones a favor de la sociedad, la economía y el medioambiente, así como las medidas adoptadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos. La regulación de ASFI exige que, más allá de las acciones consideradas como filantropía, se ejecuten proyectos con impacto social.

¹ El reporte corresponde a una firma global importante en *communications marketing* que busca ayudar a evolucionar, promover y proteger las marcas y reputación de sus clientes. Anualmente publica los *Edelman Trust Barometer*, una encuesta anual de carácter global sobre la confianza en los gobiernos, medios de comunicación, negocios y organizaciones no gubernamentales (www.edelman.com).

² Patrick Jenkins, financial editor, “*Schroders urges banks to focus on long-termism*”.

Gestión de desempeño social

En la industria microfinanciera, los posibles conflictos entre los objetivos sociales y financieros son cuestiones aún debatidas que precisan profundización. Después del desarrollo vertiginoso de las microfinanzas en décadas pasadas se observó, en algunas de las Instituciones Microfinancieras (IM), un debilitamiento del objetivo social de creación, concentrándose fuertemente en la rentabilidad y expansión de las entidades. Las posibles tensiones entre la visión financiera y la social podrían plantear problemas para la atención de los más pobres de forma sostenible.

En la búsqueda de una mayor proyección social de las IM y su propia solvencia financiera, instituciones e inversionistas comenzaron a impulsar el retorno de las microfinanzas a sus objetivos sociales manteniendo un equilibrio con el desempeño financiero. Surgió así el concepto de gestión de desempeño social para las IM como una forma de gestión que pone a los clientes en el centro de todas las decisiones estratégicas y operativas, buscando que los temas financieros y sociales sean compatibles y complementarios.

En Bolivia, con la promulgación de la Ley N.º 393 de Servicios Financieros y su correspondiente reglamentación, se logró avances en dirección de la gestión de desempeño social. ASFI creó una unidad especializada de Defensoría del Consumidor Financiero, se modificaron y/o crearon los reglamentos de protección del consumidor financiero, atención en cajas, tiempos máximos de atención al consumidor financiero, transparencia de la información, tasas de interés, publicidad, promoción y otros.

ASFI desarrolló una Central de información de reclamos y sanciones que permite recibir y registrar los reclamos formulados por los consumidores financieros, asignándole un número único y correlativo. Se registran las respuestas a los reclamos y controla que las entidades respondan en los plazos previstos. Esta herramienta permite sistematizar las características de los reclamos. Asimismo se reglamentó la normativa correspondiente a educación financiera; desarrollos que lograron cubrir varias dimensiones de la gestión de desempeño social.

Implementación del balance social

Dando continuidad a los avances señalados precedentemente, se espera que el balance social, establecido en la Ley N.º 393, sintetice y complemente la normativa financiera desarrollada tanto en RSE y gestión de desempeño social. El balance social es un registro de información y análisis detallado sobre las acciones realizadas por las entidades de intermediación financiera para cumplir los objetivos de la función social de los servicios financieros y una herramienta para evaluar la adecuación de los objetivos

corporativos (visión y misión) con la función social de los servicios financieros y el grado de compromiso para su cumplimiento.

En la medida en que el balance social logre complementar los objetivos de la RSE y de gestión de desempeño social, se habrá dado un importante avance en la innovación regulatoria financiera.