

# LA REGULACIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN BOLIVIA

Por: Tatiana Flores Arismendi

La protección del consumidor de servicios financieros, adquiere notable relevancia a partir de los lineamientos previstos en la Constitución Política del Estado promulgada en enero de 2009, que en el marco de un Estado Social de Derecho, prevé por primera vez el acceso de las personas al suministro de productos en condiciones de calidad, eficiencia y oportunidad, como un derecho fundamental. Este precepto de carácter general, se convierte en el primer antecedente constitucional en defensa de los consumidores y la base para la generación de políticas públicas y la articulación de normativa a favor del consumidor de servicios financieros<sup>1</sup>.

Sin embargo, si bien es en la actualidad donde se presenta mayor regulación en favor del consumidor financiero, desde la creación de las primeras entidades bancarias en 1867, El Estado ha emitido de forma permanente y en diferentes contextos políticos y económicos, normativa prudencial para ajustar el desequilibrio natural originado a partir de la postura dominante de los dueños del capital y, es justamente esa descripción la que se plasma en este documento, con la finalidad de mostrar los avances en materia de protección del consumidor financiero y la importancia de las políticas públicas bajo la nueva visión de país.

## **LEY DE BANCOS - 1890**

El 30 de septiembre de 1890 durante el gobierno de Aniceto Arce, se emitió en Bolivia la primera Ley de Bancos, con cuarenta artículos que regulaban la constitución, capital, administración y operaciones de las entidades bancarias, dentro las cuales se encontraban, el "Banco Boliviano", creado mediante Resolución Suprema de 24 de enero de 1867, el "Banco Hipotecario de Bolivia creado mediante Resolución Ministerial de 22 de julio de 1869 refrendado por Decreto Supremo de la misma fecha y el "Banco Nacional de Bolivia" constituido el 1 de septiembre de 1871 al amparo de la Ley de Autorización para la Creación de Bancos de 17 de agosto del mismo año. (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, 2003, pág. 12).

La citada Ley, preveía en el artículo 25 la facultad que tenía el gobierno de corregir los abusos cometidos por los bancos en el giro de sus negocios a través de un inspector general con funcionamiento permanente (Gaceta Oficial de Bolivia, 1890). Esta disposición, incorporada para resguardar los intereses del Estado, por la permanente negación de los bancos de convertir los billetes emitidos en metálico (monedas de plata) a la vista y al portador y la especulación con letras giradas en plazas europeas sobre el mineral que los mineros comercializaban en éstos mercados, debido a los altos precios (Banco Central de Bolivia, 2016, pág. 73), se convierte en el primer

---

<sup>1</sup> Ley No 393 de Servicios Financieros promulgada el 21 de agosto de 2013, definió como consumidores financieros a las personas naturales o jurídicas que al amparo de una relación contractual (clientes) o sin que medie entre ellos la suscripción de un contrato (usuarios) utilizan los servicios financieros.

antecedente legal de protección de los consumidores financieros, bajo el entendido de que, la restricción de prácticas inapropiadas efectuadas por el inspector y la vigilancia que se le atribuía, aun cuando esta se consideraba precaria, tenían una incidencia directa de amparo para quienes efectuaban transacciones o generaban negocios con los bancos.

**LEY NO 608 GENERAL DE BANCOS – 1928**

Entrando al siglo XX en un ambiente político y económico complejo, el gobierno de Hernando Siles contrató la Misión Kemmerer<sup>2</sup> con el propósito de zanjar la pugna distributiva entre los empresarios mineros y los banqueros americanos, originada en las onerosas condiciones del crédito Stifel - Nicolaus (Morales Anaya, y otros, 2018, pág. 108) y efectuar reformas estructurales en el sistema financiero, tributario y aduanero del país.

Como parte de las reformas, el 11 de julio de 1928 se promulgó la “Ley General de Bancos” con el objeto de modificar el entorno regulatorio de la actividad financiera, que a consecuencia de la libertad de mercado bajo la cual había funcionado hasta entonces, estaba concentrada en pocas manos y los depósitos superaban varias veces el capital y reservas poniendo en riesgo al depositante y al sistema financiero debido a latente posibilidad de quiebra por “riesgo contagio” (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, 2003, pág. 50), persiguiendo principalmente la estabilización financiera y el control estatal de la actividad bancaria.

Si bien el objetivo principal de esta Ley estaba relacionado con la practica financiera, en el cuerpo de este documento se encuentran disposiciones con matices proteccionistas de los consumidores<sup>3</sup> dentro de las cuales podemos destacar:

<p>Procesos de liquidación (Artículos 106 al 131)</p>	<p>La facultad del Superintendente que haya tomado posesión de un banco en liquidación, debe notificar a las personas que se registren como acreedores y depositantes para que puedan presentar reclamaciones y posterior al proceso de aceptación o rechazo de éstas, participen a prorrata en la distribución del activo del banco en liquidación.</p>
<p>Bancos de Ahorros (Artículos 159 y 160)</p>	<p>Las reglas y condiciones que rijan para los depósitos se precisarán en carteles breves y claros que se exhiban en un lugar especial en las oficinas accesibles al público y se imprimirán en las libreta y certificados de depósito quedando como constancia de las condiciones bajo las cuales se hicieron los depósitos.</p> <p>Se prohíbe al Banco hacer diferencias entre los depositantes en cuanto a la necesidad expresada del reembolso de los depósitos de ahorro por sumas superiores a los Bs100.</p>
<p>Secciones de Fideicomiso (Artículo 170)</p>	<p>Se restringe a los bancos celebrar contratos, o aceptar fideicomisos de individuos que no puedan legalmente celebrar, aceptar o ejecutar.</p>

<sup>2</sup> Su denominación se debe al nombre del experto norte americano que encabezó la comisión Edwin Walter Kemmerer. Esta comisión trabajó en Latinoamérica entre 1919 y 1931.

<sup>3</sup> Se hace referencia a la protección del consumidor bajo la premisa de disposiciones específicas orientadas a resguardar los derechos de los clientes y usuarios financieros, dejando de lado que la actividad regulatoria de cuidado de la estabilidad y solvencia financiera en sí misma, es una medida protectora.

Bancos Hipotecarios y Secciones Hipotecarias (Artículos 200 y 201)	Los bancos hipotecarios deben expedir reglas generales impresas concernientes a los tipos de interés que carguen sobre las deudas, las condiciones de pago, las sumas aplicables a la amortización y la manera como deben verificarse los pagos para la reducción de los préstamos.
	Se dispone el derecho de los deudores de efectuar pagos adicionales al capital, siempre que dichos pagos sean efectuados juntamente con el servicio ordinario y al menos ocho días antes de la fecha señalada por el banco para el sorteo de las letras hipotecarias.

El inspector que se había incorporado en la primera Ley de Bancos como el encargado del control Estatal sobre la actividad bancaria, fue remplazado con la creación del "Superintendente de Bancos", no obstante, se suprimió la facultad de corregir los abusos de la banca, asignándole únicamente las atribuciones de: i) hacer cumplir las leyes y decretos reglamentarios relativos a bancos, ii) vigilar e intervenir en la emisión e incineración de billetes de banco y, iii) vigilar e intervenir en la emisión, sorteo e incineración de las letras hipotecarias emitidas por bancos hipotecarios y por secciones hipotecarias de bancos comerciales.

### **LEY NO 076 DE 5 DE ENERO DE 1961**

Después del proceso inflacionario que vivió Bolivia entre los años 1953 y 1957, la economía fue recuperando fuerzas, las políticas de estabilización monetaria fijadas por el segundo gobierno de Víctor Paz Estensoro trajeron una mayor dinamización económica que repercutió en una mayor actividad bancaria. Esto sin embargo, trajo a colación la oferta de productos financieros usureros por parte de algunas entidades bancarias, por lo que, el 5 de enero de 1961 se promulgó la Ley 076, cuyo objeto fue regular todo contrato de préstamo o mutuo de dinero, entre personas particulares, incorporando de manera expresa restricciones de conductas excesivas de los bancos, dentro de las cuales podemos destacar:

Interés (Artículo 1)	En todo contrato de préstamo o mutuo de dinero, entre personas particulares, el interés convencional no podrá exceder del cuatro por ciento mensual.
Prohibiciones (Artículo 3)	Queda prohibido el cobro de interés superior al autorizado por esta ley, su capitalización, cualquier forma de anatocismo y el exigir su pago por adelantado. La estipulación de intereses y condiciones en contrario, son nulas de pleno derecho.
Usura (Artículo 5)	Constituye usura todo interés superior al fijado y toda forma de anatocismo.
	Se considera como usura, no solo el obtener un interés superior al establecido sino el obtener del obligado una prestación, cesión, garantía o algo análogo que implique una ventaja o beneficio notoriamente desproporcionado respecto a lo hecho o dado por el prestamista.
	El que descuenta o retenga, sin orden de autoridad competente, en forma total o parcial, sueldo o salario o cualquier otra retribución o pago que debiera hacer, crédito o negocio, que sea usurario, sin perjuicio de la obligación de devolver las sumas indebidamente retenidas.

Una de las normas de rango menor que precedió a esta Ley, fue el "Reglamento de Cajas de Ahorro", aprobado el 15 de noviembre de 1962 por la Superintendencia de Bancos (Resolución SB/513/62), que establecía la obligación de los Bancos de i) abonar la tasa de interés aprobada por la Superintendencia hasta el monto de Bs25000000 para cuentas de personas naturales y Bs50.000.000 para cuentas de instituciones de beneficencia<sup>4</sup>, ii) permitir el depósito o retiro de fondos mediante la impresión dígito pulgar derecho y la acreditación de identidad por un tercero, de depositantes que carecieran de carnet de identidad y que no supiesen escribir, iii) realizar sorteos periódicos instituyendo premios en efectivo para estimular el ahorro en sectores populares de la población. (Carvajal Avilés, 1991, págs. 115 - 120).

### **LEY NO 1488 DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS<sup>5</sup>**

Más de medio siglo después, el 14 de abril de 1993 en el gobierno de Jaime Paz Zamora, se promulgó la "Ley No 1488 de Bancos y Entidades Financieras" que dejó sin efecto el esquema jurídico y técnico establecido por la Misión Kemmerer en la Ley General de Bancos de 1928 e introdujo nuevos principios filosóficos sobre la regulación y el control del sistema financiero" (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, 2003, pág. 99). Estos principios fueron:

- 1) La desregularización y no intervención del Estado en el control de tasas de interés, porcentajes de encaje, colocación de recursos y contratos en moneda extranjera.
- 2) El establecimiento de Banca Universal o multibanca, permitiendo extender las actividades de los bancos como inversionistas en otros negocios como los seguros, el arrendamiento financiero y el factoraje.
- 3) La regulación de la actividad de intermediación financiera de manera independiente a la forma de constitución de la persona jurídica.
- 4) El establecimiento de requerimientos mínimos de capital y la determinación de capital operativo en función a ponderación de activos de riesgo.
- 5) La distinción de los roles de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras y el Banco Central de Bolivia (Trigo, 1998, pág. 155).

El consumidor financiero no tuvo parte en este marco normativo, el objetivo de la Ley estaba enfocado en "mantener un sistema financiero sano y eficiente y velar por la solvencia del sistema de intermediación financiera", no obstante, algunas de las disposiciones insertas en este cuerpo legal extendían su regulación a situaciones favorables al receptor de los servicios financieros, dentro de las cuales podemos citar:

Secreto Bancario	Se estableció que las entidades financieras no podrían proporcionar antecedentes relativos a las operaciones realizadas sino a su titular o a quien lo representa.
Tasas de Interés	Se determinó que las entidades no podrían modificar los términos, tasas de interés y condiciones pactadas en los contratos.

<sup>4</sup> El Reglamento fue modificado mediante Resolución 291/1965, fijando la libertad de los bancos de abonar intereses sobre excedentes de los montos. (Carvajal Avilés, 1991).

<sup>5</sup> La Ley fue modificada mediante Ley 1864 de 15 de junio de 1998, Ley No 2297 de 20 de diciembre de 2001 y Ley No 3076 de 20 de junio de 2005 y el 18 de junio de 2008.

## Procesos de Solución

Se establece como obligaciones privilegiadas de primer orden registradas en los estados financieros a i) los depósitos del sector privado en cuenta corriente, a la vista, caja de ahorro y a plazo fijo y ii) los mandatos en efectivo, incluyendo prepagos de comercio exterior, recaudaciones y retenciones tributarias, giros, transferencias con contratos suscritos, iii) Depósitos Judiciales.

Sobre las funciones de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, la Ley No 1488, mantuvo la orientación que había establecido el "Estatuto Orgánico de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras" aprobado el 26 de mayo de 1989 mediante Decreto Supremo 22203, pasando de ser un controlador del cumplimiento de las leyes a tener una participación más activa dentro de la regulación para el control de la estabilidad, solidez económica y financiera y la supervisión y control de las entidades bajo su fiscalización, con las siguientes atribuciones:

1. Vigilar el cumplimiento de las normas de intermediación financiera.
2. Normar el sistema de control interno y externo de toda intermediación financiera.
3. Ejercer y supervisar el control interno y externo, exigiendo el cumplimiento de las disposiciones legales, normas técnicas y reglamentarias, a todas las entidades públicas, privadas y mixtas, que realicen en el territorio de la República intermediación entre la oferta y la demanda de recursos financieros prestables.
4. Supervisar a las personas naturales o jurídicas que efectúen actividades auxiliares de la intermediación financiera
5. Opinar sobre la eficacia de las normas y reglamentos dictados por el Banco Central de Bolivia, para el funcionamiento de los sistemas de captación e intermediación financiera.
6. Incorporar al ámbito de su competencia, de acuerdo con el Banco Central de Bolivia, a otras personas o entidades que realicen actividades de intermediación financiera.
7. Elaborar y aprobar los reglamentos de las normas de control y supervisión sobre las actividades de intermediación financiera.
8. Establecer sistemas preventivos de control y vigilancia.
9. Controlar el cumplimiento de las normas sobre encaje legal y liquidez en el sistema financiero.
10. Imponer sanciones administrativas a las entidades bajo su control, cuando éstas infrinjan las disposiciones legales.
11. Disponer la intervención para liquidación forzosa o quiebra de las entidades financieras.

En el marco estas facultades, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras emitió normativa regulatoria complementaria a los postulados de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, compiladas en 1999 en un documento denominado "Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras"<sup>6</sup>.

---

<sup>6</sup> Mediante Resolución SB No 027/99 de 8 de marzo de 1999, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, aprobó y puso en vigencia la "Recopilación de Normas para Bancos, Entidades Financieras y Empresas de Servicios Auxiliares", reuniendo la norma prudencial y de control emitida hasta esa fecha. (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero)

Formaron parte de esta normativa regulatoria, reglamentos con lineamientos de protección del consumidor de servicios financieros, entre los cuales destacan:

#### **a) Reglamento de Tasas de Interés**

El 9 de agosto del año 2000, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, aprobó el "Reglamento de Tasas de Interés", con el objeto de promover la transparencia en el mercado financiero a través del suministro de información al público sobre tasas de interés y comisiones por líneas de crédito.

El reglamento, estableció la obligatoriedad de exponer en lugares visibles al público las tasas de interés nominales vigentes activas y pasivas, la periodicidad y el método de ajuste, los cargos financieros adicionales y en el caso de las tasas pasivas los periodos de capitalización.

Adicionalmente se introdujo en este reglamento la obligatoriedad de incorporar en el contrato de crédito la siguiente información:

- Monto del crédito contratado.
- Detalle de los cargos financieros.
- Modalidad de la tasa de interés nominal pactada (fija o variable).
- Periodicidad y forma de aplicación de la Tasa de Referencia (TRé).
- Aplicación simétrica de reajustes de la tasa de interés.
- Método de cálculo para saldos y cargos financieros.
- Cronograma del servicio de crédito.
- Total acumulado de pagos.
- Tasa de interés penal.
- Derecho de los prestatarios de recibir información sobre desglose de capital y cargos financieros.
- Obligaciones de los prestatarios en cuanto al cumplimiento puntual de los pagos.
- Periodos libres de cargo, en caso de líneas de crédito.
- Información sobre los tipos de tasas de interés según la transacción.

#### **b) Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas en el Sistema Financiero**

Aprobado y puesto en vigencia mediante Resolución SB N° 007/2001 de 29 de enero de 2001, crea el "Servicio de Atención de Reclamos y Consultas (SARC)" con el objetivo de que las entidades financieras brinden este servicio a sus clientes y usuarios y generen un registro que les ayude a controlar el nivel de riesgo al que se encontraban expuestos. Su inclusión se originó en un estudio de percepciones y actitudes del público usuario de entidades financieras que realizó la Superintendencia, en el que, se identificó que la falta de canales para presentar quejas o solicitar información incrementaba la insatisfacción del cliente y el daño a la imagen del sistema financiero (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, 2001).

Este reglamento normó el procedimiento de atención de reclamos, dando la posibilidad a los consumidores de servicios financieros de acudir a la entidad financiera en primera instancia, demandando la restitución de derechos que consideren vulnerados y en segunda instancia ante la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras como reguladora del sistema financiero, otorgándole una connotación de garantista de los derechos de los consumidores, por la evocación de fuente confiable de interpretación de derechos y obligaciones de las partes que revisaría aquellos reclamos que no fueron satisfactoriamente resueltos en primera instancia por la entidad financiera. Sin embargo, debido a que esta nueva facultad de la Superintendencia de Bancos, encargada de la supervisión y el control de la actividad financiera, se contraponía a su esencia reguladora, se justificó en la

Resolución de Aprobación del Reglamento, que la atención de reclamos no se trataba de una defensa del consumidor financiero sino de una instancia objetiva cuya finalidad era fortalecer la relación entre la entidad financiera y el cliente.

Un aspecto relevante de esta norma fue la adjudicación que se hizo del registro de reclamos como un identificador de riesgos, entendiendo que los hechos reclamados no necesariamente eran eventos aislados, sino que podían estar vinculados con otras operaciones o clientes, por tanto, la solución además de resolver un problema particular reducía la probabilidad de ocurrencia futura por la oportuna aplicación de acciones preventivas. Esta disposición se mantuvo hasta diciembre de 2008, cuando mediante Resolución SBEF No 262 de 19 de diciembre, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras eliminó el Artículo referido a la "finalidad del servicio", que disponía que los registros de reclamos serían considerados mitigadores de eventos de riesgo operativo.

Los años 2001 y 2003, el "Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas en el Sistema Financiero", tuvo modificaciones vinculadas con la sistematización del SARC y la eliminación de las consultas para dejar el servicio exclusivo de reporte de reclamos.

### **c) Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos**

El 15 de noviembre de 2007, mediante Resolución SB No 147/2007, se aprobó el "Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos", normando las condiciones de funcionamiento de los cajeros automáticos para un mejor servicio a los usuarios y consumidores financieros. Como parte de las disposiciones proteccionistas, el reglamento prohibió el cobro por consultas de saldos y últimos movimientos en cajeros automáticos, la obligatoriedad de las entidades de evitar la dispensación de billetes falsificados, el establecimiento de límites diarios de retiro y la proporción de información sobre comisiones y cargos por servicios.

Las modificaciones efectuadas al reglamento entre 2007 y 2013, estuvieron relacionadas con la obligación de las entidades financieras de dispensar billetes en los cortes establecidos por el Banco Central de Bolivia y la aplicación de medidas de seguridad.

## **CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**

El 25 de enero del año 2009, la nueva Constitución Política del Estado (CPE), bajo la premisa de un nuevo orden legal descolonizado con estructuras políticas, jurídicas, económicas, sociales y culturales propias de los bolivianos, incorpora derechos para los sectores que no tuvieron la protección del Estado, asumiendo el papel de garantista de su cumplimiento y dotando a la población de mecanismos de denuncia y defensa.

Este texto constitucional, estableció en el artículo 75 como parte de los derechos económicos y sociales de las y los bolivianos, el derecho de las usuarias y usuarios, consumidoras y consumidores:

- I. Al suministro de alimentos, fármacos y productos en general, en condiciones de inocuidad, calidad y cantidad disponible y adecuada y suficiente, con prestación eficiente y oportuna del suministro.
- II. A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

Bajo este marco, el Poder Ejecutivo emitió el Decreto Supremo No 29894 de 7 de febrero de 2009, modificando la organización y estructura de las instituciones del Estado, bajo el fundamento del restablecimiento de la institucionalidad y la correcta aplicación de los principios y valores de la nueva CPE. Producto de estas modificaciones se cambió la denominación de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras a Autoridad

de Supervisión del Sistema Financiero, atribuyéndole funciones de control y supervisión de las actividades del sistema financiero, además del control y supervisión de las actividades del mercado de valores y pensiones.

Esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, entre el 2009 y el 2013, emitió disposiciones reglamentarias vinculadas con los derechos de los consumidores financieros al amparo de los nuevos postulados constitucionales. Así tenemos:

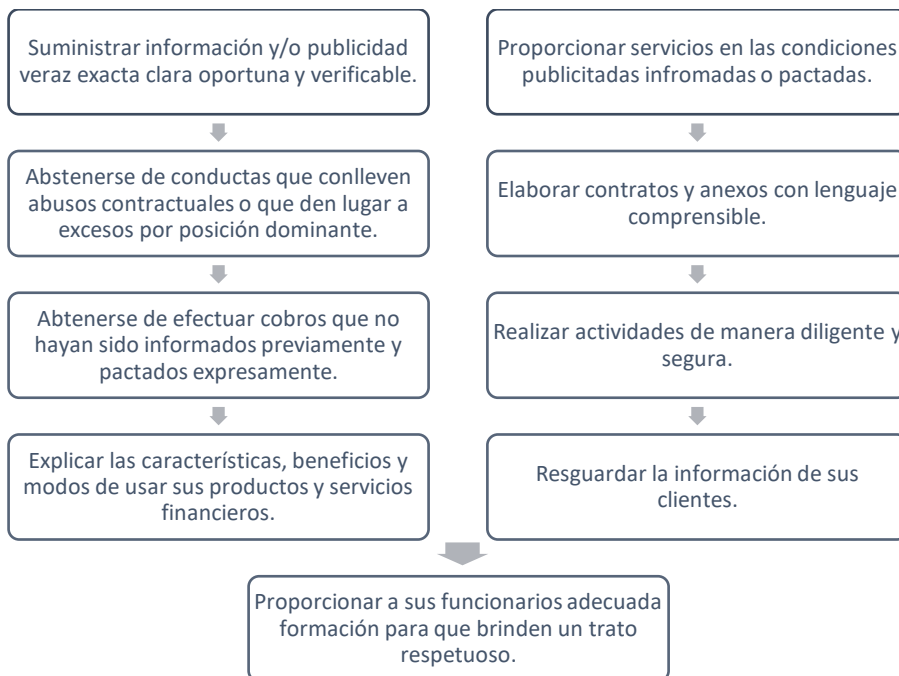
**a) Reglamento para la Atención de Clientes y Usuarios**

El 4 de febrero de 2010, mediante Resolución ASFI No 104/2010, aprobó y puso en vigencia el “Reglamento para la Atención de Clientes y Usuarios”, en remplazo del “Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas en el Sistema Financiero”, incorporando como secciones de su contenido las disposiciones referidas a la atención de reclamos.

Este nuevo “Reglamento para la Atención de Clientes y Usuarios”, al amparo del artículo 75 de la CPE, introdujo derechos de los consumidores, agrupados de la siguiente manera:

Derecho	Condición
Elegir	Adecuada información
	Educación financiera
Recibir servicios de calidad	Trato respetuoso
	Cumplimiento de términos pactados
	Atención oportuna diligente y segura
Reclamar	

Además estableció como sanas prácticas de las entidades financieras, las siguientes:





Entre el 2011 y 2013, el reglamento fue modificado tres veces, siendo las modificaciones más significativas la obligación de las entidades financieras de proporcionar educación financiera a sus clientes y usuarios financieros, a través de mecanismos accesibles para personas con discapacidad.

#### **a) Reglamento de Publicidad Promoción y Material Informativo**

Mediante Resolución 555/2009 de 31 de diciembre de 2009, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero aprobó y puso en vigencia el "Reglamento de Publicidad Promoción y Material Informativo", regulando que la publicidad, promoción y material informativo de la entidad, cumpla con los objetivos de consolidar un mercado sano, transparente y competitivo, acrecenté la confianza del público a través de información veraz, exacta integra y oportuna favoreciendo la difusión de los productos de la entidad financiera.

El reglamento estableció como requisitos para el diseño, elaboración y difusión de material publicitario o informativo, la redacción en castellano, el uso obligatorio de la denominación y logotipo de la entidad, la descripción de información actualizada, la exposición de las características de los productos, legibilidad y comprensibilidad, la incorporación de elementos de contacto y la inclusión de la leyenda de que son entidades supervisadas por ASFI.

Asimismo, prohibió que se ofrecieran productos o servicios que no estuvieran autorizados o normados, el uso de afirmaciones que permitan deducir situaciones que responden a fenómenos coyunturales, adjetivos que carezcan de respaldo, elementos de competencia desleal y la solicitud mediante medios electrónicos de datos personales, números de cuenta o identificación.

#### **b) Reglamento de Atención en Cajas**

Mediante Resolución ASFI 035/2010 de 9 de febrero de 2010, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a la cabeza de Ernesto Rivero Villarroel, aprobó el "Reglamento de Atención en Cajas" como una manera adicional de hacer respetar los derechos específicos de los clientes y usuarios financieros.

Con base en el Artículo 14 de la Constitución Política del Estado que prohíbe y sanciona toda forma de discriminación, esta disposición normativa impuso el tiempo máximo de atención en cajas de treinta (30) minutos, quedando suprimida la posibilidad de privilegiar la atención por tipo de clientes, siendo la única excepción admitida la atención preferente de personas con discapacidad, adultos mayores y mujeres embarazadas o con niños en edad parvularia. Asimismo, determinó la obligatoriedad de implementar el "Sistema de Registro de Tiempo de Espera" con el objeto de contar con estadísticas que permitan optimizar los procesos de atención y brindar respaldo sobre el tiempo real de espera.

Otro aspecto que consideró este Reglamento fue la adecuación de los puntos de atención financiera para evitar las filas de espera afuera de las instalaciones.

Las modificaciones posteriores estuvieron relacionadas con la determinación de la formula para el cálculo del índice de eficiencia que permita medir y evaluar el promedio de clientes atendidos en cajas que superen los treinta minutos, la implementación de un ambiente separado para transacciones de montos mayores procurando la integridad física del cliente y el procedimiento de atención en cajas para personas con discapacidad visual.

### **LEY NO 393 DE SERVICIOS FINANCIEROS**

Promulgada el 21 de agosto de 2013, la Ley de Servicios Financieros, plasma en sus 551 artículos agrupados en IX títulos, el enfoque social de la Constitución Política del Estado, regulando el sistema financiero desde la perspectiva del consumidor de servicios financieros, para cumplir con el mandato de normar con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución y redistribución equitativa, pero además, fortalece desde la

actividad financiera, el modelo económico social comunitario y productivo asumido por el Estado Boliviano el año 2009, impulsando la actividad productiva como generadora de recursos económicos.

Los principios que rigen el contenido de la Ley son:

1. Función social de los servicios financieros, como un objetivo de permanente ejecución dentro de la actividad financiera, buscando que el servicio prestado se enfoque en desarrollo integral para el vivir bien, la eliminación de la pobreza y la exclusión social y económica de la población.
2. Intervención del Estado en la determinación de tasas como parte de la regulación con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución y redistribución equitativa de la riqueza.
3. Inclusión y democratización de los servicios financieros promoviendo el acceso universal a los productos y servicios financieros.
4. Protección del Consumidor Financiero a través de la creación de una unidad especializada denominada Defensoría del Consumidor Financiero.
5. El financiamiento al sector productivo y promoción del desarrollo rural.

Siendo la base de la regulación el consumidor financiero, el contenido proteccionista está orientado a beneficiar a quienes utilizan estos servicios.

Los aspectos vinculados al consumidor financiero son:

#### a) La incorporación de derechos

Se ponen en vigencia derechos, que incorpora a aquellos que ya habían sido considerados en la normativa reglamentaria cuando se aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Atención de Clientes y Usuarios, pero además se adicionan otros derechos, quedando finalmente, los siguientes derechos:

The diagram consists of seven red rounded rectangular boxes arranged in three rows. Each box contains a specific consumer right. The first row has three boxes, the second row has three boxes, and the third row has one centered box.

- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.
- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia
- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

#### b) Defensoría del Consumidor Financiero

Otro aspecto que resalta es la creación de la unidad administrativa dedicada a la defensa y protección del consumidor a través de la atención de reclamos en segunda instancia, denominada "Defensoría del Consumidor Financiero", dependiente de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

El 2001, cuando se creó la Central de Reclamos y Sanciones, se estableció que la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, atendería la gestión de reclamos en segunda instancia, aclarando que dicha atención no implicaba la protección del consumidor financiero por la incompatibilidad que existía con la función de control y supervisión de las entidades financieras, por lo que, la "Intendencia de Entidades Bancarias" e "Intendencia de Entidades No Bancarias" atendieron los reclamos desde el 2001 hasta el 2007 bajo esa perspectiva.

El año 2008, la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, adoptó un nuevo enfoque con relación a la protección del consumidor financiero, creando la "Intendencia de Derechos del Consumidor Financiero" cuyos lineamientos estaban enfocados en:

- Disminuir las asimetrías entre el cliente y el sistema financiero.
- Considerar a los derechos del consumidor financiero como los mitigantes del riesgo del cliente al contratar servicios financieros.
- Trabajar en la gestión de reclamos, la atención de consultas y la promoción de la emisión de normativa para la protección de derechos del consumidor financiero, servicios de calidad y educación financiera.

La creación de esta intendencia, que el año 2009 cambió su denominación a Dirección de Derechos del Consumidor, debido al cambio en la estructura organizacional que se hizo cuando la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras pasó a denominarse Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, salvo los problemas de incompatibilidad argüidos por la atención de reclamos en las intendencias de supervisión y control, dando lugar al nacimiento de una unidad independiente encargada de la protección del consumidor, concepto que recoge la Ley de Servicios Financieros en el artículo 73.

Atribuye además a la Defensoría del Consumidor Financiero, la tarea de realizar estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros y la gestión de programas de educación financiera.

- a) Código de conducta,** El Artículo 70 de la LSF y el Anexo 4 del "Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros", instituyeron la obligación de las entidades financieras de contar con un código de conducta que defina los parámetros de conducta y sanas prácticas para el relacionamiento de los funcionarios de las entidades con los consumidores, basados en los principios de buena fe, equidad, continuidad y responsabilidad.

Los lineamientos de código de conducta están vinculados con el tratamiento de la información, la capacitación de los funcionarios y la calidad en la atención a los consumidores fijando la responsabilidad de las entidades de contar con mecanismos que les permita medir y controlar la calidad de servicio y la atención, así como su grado de satisfacción con el fin de aplicar medidas correctivas oportunas.

- b) Suspensión de prácticas restrictivas y restitución de derechos conculcados;** Los artículos 75 y 76 de la LSF determinan la obligación de ASFI de ordenar la suspensión de acuerdos y prácticas de las entidades financieras que impidan, limiten o restrinjan los derechos de los consumidores financieros y de instruir la restitución de derechos conculcados de forma adicional al inicio de procesos sancionatorios por conductas lesivas.
- c) Transparencia en la información;** El artículo 78 de la LSF, dispone que las entidades financieras deben establecer relaciones de comercio transparentes y poner a conocimiento de sus consumidores la información relacionada con la situación financiera de la entidad y las condiciones con las cuales brindan servicios financieros.

El "Reglamento de Transparencia de la Información" y el "Reglamento de Publicidad y Material Monetario", de ASFI, establecen que las entidades tienen la obligación de transmitir mediante sus canales de comunicación la siguiente información:

- Respecto a la situación financiera de la entidad.
  - i. Estados financieros
  - ii. Memorias anuales
  - iii. Coeficiente de Adecuación Patrimonial
  
- Sobre los productos y servicios que ofrecen:
  - i. Publicidad clara exacta y veraz evitando inducir en error
  - ii. Precios nominales y efectivos de sus productos y servicios
  - iii. Tasas de Interés, comisiones y otros cargos
  - iv. Información sobre tarjetas de crédito
  - v. Información sobre remates.

**d) Educación financiera;** La LSF determina en el artículo 79 que las entidades financieras deben diseñar, organizar y ejecutar programas de educación financiera con el objetivo de instruir a los consumidores financieros sobre temas vinculados a:

- Las características de los servicios de intermediación financiera y los servicios financieros complementarios, usos, aplicaciones beneficios y riesgos.
- Los derechos y obligaciones asociados a los productos financieros que ofrecen.
- Los mecanismos de reclamos.
- El rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

Sobre ese punto, el "Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros" establece que son obligaciones de la entidad financiera, desarrollar y ejecutar programas de educación financiera anuales de forma directa o a través de unidades académicas especializadas, debiendo mínimamente cubrir el veinte por ciento (20%) del total de número de prestatarios reportados al cierre de la gestión anterior. Asimismo, dispone que las entidades deben contar en su sitio web con un portal de educación financiera con información sobre los derechos de los consumidores y el rol de la ASFI.

**e) Tasas de interés mínimas para operaciones pasivas,** En cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 59.III de la LSF, el 9 de julio de 2014, el Poder Ejecutivo emitió el Decreto Supremo No 2055 que establece los siguientes porcentajes de tasas de interés mínimas que deben pagar las entidades financieras en las operaciones pasivas:

Cuentas de Cajas de Ahorro	Tasa de Interés Anual Mínima
Saldo mensual promedio diario de Bs 70.000	2%

Depósitos a Plazo Fijo	Tasa de Interés Anual Mínima
30 días	0,18%
31 a 60 días	0,40%
61 a 90 días	1,20%
91 a 180 días	1,50%
181 a 360 días	2,99%
361 a 720 días	4%
721 a 1080 días	4,06%
Mayores a 1080 días	4,10%

**f) Niveles máximos de comisiones y tarifas;** El artículo 60 de la LSF establece como obligación de la ASFI la determinación de niveles máximos de comisiones, tarifas y otros cargos que las entidades pueden cobrar a sus clientes por las operaciones y servicios que prestan, fijando mediante regulación expresa los mecanismos de control y supervisión.

El "Reglamento de Tasas de Interés" de ASFI, establece la prohibición de las entidades financieras de cobrar comisiones y tarifas que no hayan sido solicitadas, pactadas o no autorizadas, sin embargo, no consta en la norma de ASFI los niveles máximos que deben ser aplicados por las entidades.

**g) Contratos Financieros;** La LSF en la Sección 3, capítulo VI, Título I establece la obligación de las entidades financieras de registrar los modelos y formatos de contratos de las operaciones que tengan autorizadas a realizar y la obligación de la ASFI de regular el proceso de registro, revisar los contratos presentados por las entidades financieras de manera previa a su aplicación, controlando que los mismos no contengan cláusulas abusivas y publicarlos en su sitio web.

ASFI el 13 de diciembre de 2013, en el marco de las disposiciones citadas, aprobó y puso en vigencia el "Reglamento para el Registro de Contratos" fijando las directrices y requisitos de forma y fondo que deben contener los contratos de operaciones financieras para su aplicación por parte de las entidades financieras, dentro de los cuales se encuentran:

- La utilización de lenguaje sencillo y claro.
- La elaboración de contratos individuales por operación.
- La prohibición de incorporar cargos y comisiones que no representen una contraprestación efectiva de servicios.
- La prohibición de modificar unilateralmente los términos y condiciones pactados.
- La prohibición de adicionar cobros de primas de seguros mayores a los pactados por la entidad.
- La inclusión de información sobre las tasas de interés y el tratamiento de las deudas castigadas.
- La prohibición de incluir cláusulas abusivas relacionadas con: i) la exclusión de responsabilidad de la entidad financiera por contingencias derivadas de la operación que presta, ii) la limitación al derecho de los consumidores a presentar reclamos, iii) la realización de débitos automáticos por operaciones que se encuentren en ejecución, iv) la retención de fondos sin la existencia de orden de autoridad competente y v) la aceleración del contrato sin justificación técnica o legal.

**h) Beneficios e incentivos para clientes con pleno y oportuno cumplimiento de pagos;** El artículo 479 de la LSF dispone que las entidades financieras deben contar con prácticas beneficios e incentivos que mejoren las condiciones de financiamiento a clientes que registren pleno y oportuno cumplimiento de pagos (CPOP) y que la ASFI reglamente la aplicación de estos beneficios e incentivos.

El 13 de febrero de 2014, la ASFI introdujo en las "Directrices Generales para la Gestión de Riesgo de Crédito" la obligación de las entidades financieras de contar con políticas de beneficios e incentivos destinados a mejorar las condiciones de financiamiento consistentes en menores tasas de interés u otras condiciones más favorables para su aplicación en nuevas operaciones de crédito. La misma fecha incluyó en el "Reglamento de la Centra de Información Crediticia" el "Registro de Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago" y estableció que se consideran clientes CPOP aquellos que cuenten con al menos veinticuatro (24) reportes mensuales reportados como vigentes según la nomenclatura del Manual de Cuentas para Entidades Financieras y que la diferencia entre la fecha programada de pago y la fecha en la que se realizó efectivamente el pago no haya una diferencia mayor a tres (3) días en dos (2) cuotas continuas o tres (3) discontinuas.

Adicionalmente, al amparo de la Función Social, las entidades financieras deben proyectar y ejecutar políticas destinadas a favorecer a los beneficiarios de los servicios financieros, orientando la elaboración de sus productos y servicios a la satisfacción de las necesidades, dejando en un plano menos importante el factor de rédito económico que primo durante décadas en Bolivia. Este aspecto, exige que la regulación sea efectiva y eficiente para acompañar el proceso de universalización de los servicios financieros y la inclusión con educación, en un entorno afable, respetuoso de los derechos de los consumidores financieros.