

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS  
CARRERA DERECHO  
INSTITUTO DE INVESTIGACIONES Y SEMINARIOS



TESIS DE GRADO

“IMPLEMENTAR EL MARCO NORMATIVO Y JURIDICO PARA LA  
CREACION DE UN ORGANO PUBLICO DESCENTRALIZADO DE  
PROTECCION Y SEGURIDAD DEL USUARIO FINANCIERO”

**(Tesis para optar el grado licenciatura en derecho)**

Postulante: Claudia Daniela Pacheco Moreno.

Tutor: Julio Gastón Alvarado Aguilar.

La Paz – Bolivia

2011

## **DEDICATORIA**

*A mi hija Nayely por ser la luz y razón de mi vida y prestarme el tiempo que le pertenecía.*

*A mis papás por su apoyo y paciencia.*

*A mis hermanos por todo el apoyo.*

## **AGRADECIMIENTOS**

*Al Lic. Julio Alvarado por su dirección, paciencia y valiosos consejos en la elaboración de la presente Tesis.*

*A todas las personas que en el transcurso de estos años me brindaron su apoyo incondicional y la fortaleza para concluir con esta etapa.*

*A Dios por todas las bendiciones recibidas.*

## **RESUMEN**

*El sector financiero reviste una especial importancia para la economía de cualquier país. Por ello se debe adoptar medidas que regulen las actividades relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.*

*Derivado de esa consideración, el movimiento para preservar la eficiencia del servicio ante los usuarios se inició en algunos países con la creación de instancias internas establecidas por las propias instituciones. Con ello, establecieron medios de calidad que operan, como contralores normativos y de eficacia.*

*Dos parámetros han cobrado destacada importancia en la prestación de los servicios financieros. Ambos estrechamente relacionados. Uno es la información suficiente y oportuna en torno a las características de las operaciones y otro es el desarrollo de la cultura financiera en el ambiente en que operan las instituciones.*

*En el país para los bancos y entidades financieras supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el instrumento que regula la relación del consumidor financiero con las entidades de intermediación financiera en actual vigencia es el Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC), que en su procedimiento menciona que el reclamo debe hacerse en primera instancia ante las entidades financieras. Este instrumento si bien es un avance, el mismo tiene muchas limitaciones administrativas. Esto se agrava aún más para las entidades no supervisadas por la ASFI, que no cuentan con un instrumento como el Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC).*

*Son estas las razones principales por las que se realiza el planteamiento de la necesidad de una autoridad competente que proteja al usuario financiero en Bolivia en el marco del Estado Plurinacional de Bolivia.*

# INDICE

Portada	
Dedicatoria	I
Agradecimientos	II
Resumen	III

## **Capitulo I** **Introducción**

1. Justificación	1
2. Identificación del Problema	6
2.1. Formulación del Problema	6
2.2. Delimitación del Tema	7
a. Delimitación Temática	7
b. Delimitación Temporal	7
c. Delimitación Espacial	7
3. Objetivos del Tema	8
3.1. Objetivo General	8
3.2. Objetivo Especifico	8
4. Hipótesis del Trabajo	9
4.1. Variables	9
4.1.1. Independiente	9
4.1.2. Dependiente	9
5. Métodos y Técnicas a utilizarse en la Tesis	10

5.1.1 Métodos Generales	10
5.1.1.1 Método Comparativo	10
5.1.1.2. Método Analítico	10
5.1.2. Métodos Específicos	11
5.1.2.1. Método lógico Inductivo	11
5.1.2.2. Método Teleológico	11
5.2. Técnicas a utilizarse en la Tesis	11
5.2.1 Técnicas Secundarias	11

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

2.1. Definiciones Importantes	12
2.2. Normativa Legal	17
2.1.1. Reglamento para el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Cliente	18
2.2.2. Modificaciones al Reglamento para el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos	23
2.2.3. Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de los Servicios Bancarios	24

## **Capítulo III**

### **Marco Histórico**

3.1. Orígenes y evolución histórica de la Defensa del Consumidor Financiero	27
---	----

3.1.1. Historia del Surgimiento del Ombudsman en el mundo	
30	
3.1.2. La situación en América Latina	32
3.1.3. El Defensor Financiero	33
3.2. Marco Jurídico	36
3.2.1. Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia	37
3.2.2. Decreto Supremo N° 29894 Estructura Organizativa del Órgano Ejecutivo del Estado Plurinacional	37
3.2.3. Decreto Supremo N° 29519 de Defensa del Consumidor	38
3.2.4. Código de Comercio (Decreto Ley N° 14379 de 25/02/1977)	
38	
3.2.5. Ley de Bancos y Entidades Financieras (Ley 1488 de 14/04/1993)	
39	
3.2.6. Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención A Reclamos de Clientes	40
3.3. Reclamos recibidos por las Entidades Financieras	45
3.3.1. Evolución de la Gestión de Reclamos en las EIF	46
3.3.2. Reclamos recibidos por Tipología al SARC de la SBEF	48
3.3.3. Evolución de Gestión de Reclamos	49
3.4. Derecho Comparado	50
3.4.1. Principales características del Defensor del Cliente Financiero En España	51
3.4.2. Principales características del Defensor del Cliente Financiero En Perú	54
3.4.3. Principales características del Defensor del Cliente Financiero En Colombia	58
3.4.4. Diferencias y Semejanzas con la normativa de España	70
3.4.5. Diferencias y Semejanzas con la normativa de Perú	71
3.4.6. Diferencias y Semejanzas con la normativa de Colombia	72

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

4.1. Esquema de Constitución y Funcionamiento	75
4.2. Propuesta normativa legal para la implementación de un Órgano Público descentralizado de Defensa del Usuario Financiero	76
4.3. Demostración de la Hipótesis 90	
Conclusiones y Recomendaciones	93
Bibliografía	IV
<b>Anexos</b>	<b>V</b>





# **CAPITULO I**

## **INTRODUCCION**

### **1. JUSTIFICACIÓN.**

El sector financiero reviste una especial importancia para la economía de cualquier país. Por ello se debe adoptar medidas que regulen las actividades relacionadas con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.

El deterioro en la calidad y la oportunidad de los servicios que se ofrecen al público, en un marco de competencias, descalifica y gradualmente elimina a quienes venían sustentando su operación en el mantenimiento de una gran masa uniforme de depositantes y clientes, que orientaba sus decisiones de consumo por obsequios y promociones. En efecto, durante años existió un gran número de clientes que se conservaba inercialmente en instituciones que, poco o nada, hacían por establecer políticas tendientes a mejorar la eficiencia y seguridad de las transacciones.

Derivado de esa consideración, el movimiento para preservar la eficiencia del servicio ante los usuarios se inicio en algunos países con la creación de instancias internas establecidas por las propias instituciones. Con ello, establecieron medios de calidad que operan, como contralores normativos y de eficacia.

Dos parámetros han cobrado destacada importancia en la prestación de los servicios financieros. Ambos estrechamente relacionados. Uno es la información suficiente y oportuna en torno a las características de las operaciones y otro es el desarrollo de la cultura financiera en el ambiente en que operan las instituciones. <sup>1</sup>

En el país para los bancos y entidades financieras supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), según el artículo 137° Decreto Supremo N° 29894 del 7 de febrero de 2009 , el instrumento que regula la relación del consumidor financiero con las entidades de intermediación financiera en actual vigencia es el Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC), que en su procedimiento menciona que el reclamo debe hacerse en primera instancia ante las entidades financieras posterior a la respuesta recibida de la entidad financiera el usuario acude al SARC - ASFI; es decir que opera cuando la entidad financiera no ha respondido satisfactoriamente el reclamo de un usuario. Este instrumento si bien es un avance, el mismo tiene muchas limitaciones administrativas. Esto se agrava aún más para las entidades no supervisadas por la ASFI, que no cuentan con un instrumento como el Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC).

Esta claro entonces que: “La inexistencia de un órgano publico descentralizado que garantice la implementación de un sistema de protección al usuario financiero como una instancia de solución de controversias evitara procesos complejos.”

---

<sup>1</sup> [www.bancosol.com.bo/editorial-finrural](http://www.bancosol.com.bo/editorial-finrural)

Los usuarios de las entidades financieras se beneficiarían con una instancia que sea accesible, independiente que sea eficiente y se constituya en una alternativa para resolver sus conflictos con las entidades financieras. Se ayudara a consolidar la confianza del público en el sector financiero, brindando mayor información de los servicios otorgados por las entidades financieras lo que ayudara a desarrollar una cultura financiera.

En un mercado que se torna cada vez más competitivo implementar políticas innovadoras, conducirá a un mejor posicionamiento y trato que se da al usuario. La intervención del Estado, para generar las condiciones adecuadas en la actividad financiera y para la protección de los intereses de los usuarios es crucial e indispensable.

En Bolivia, al igual que en los demás países del mundo, contar con la figura de un Defensor del Usuario Financiero, es importante por lo siguiente<sup>2</sup>:

- a) Se busca consolidar la confianza del público en el sector financiero, a través de mejorar la transparencia de la información.
- b) En un mercado que se torna cada vez más competitivo las políticas innovadoras, el posicionamiento y el trato que se da al usuario son factores muy importantes.
- c) En una economía de mercado como la que rige el sistema financiero boliviano, debe acompañarse con mecanismos que ayuden a dar credibilidad al mismo.
- d) El escaso nivel de conocimientos en temas financieros de la población en el país.

---

<sup>2</sup> Idem

- e) El avance tecnológico del sistema financiero.
- f) Las entidades financieras son más poderosas que la mayoría de los usuarios financieros.
- g) Las estructuras de la mayor parte de las entidades financieras son burocráticas, y consecuentemente existe para el usuario la imposibilidad de poder contactarse con la persona que resuelva sus reclamos o consultas.
- h) Todos los usuarios de las entidades financieras, necesitan una instancia accesible independiente que además sea eficiente al resolver sus reclamos o consultas con las entidades financieras.

La investigación se desarrolla bajo la siguiente estructura:

Capítulo I, **Introducción**, en este capítulo se describe de una manera general, la importancia de que exista una normativa legal que regule la relación entre las entidades financieras y usuarios financieros y que por otra parte garantice protección a los usuarios financieros. De la situación actual sale a relucir el problema motivo de la investigación; se presenta también en éste capítulo los objetivos tanto generales como específicos y se efectúa la formulación de la hipótesis a demostrarse con la investigación.

Capítulo II, **Marco Teórico**, éste capítulo contiene los fundamentos teóricos, con relación al tema objeto de estudio, se describen de manera breve los conceptos básicos sobre el Defensor del Consumidor Financiero, Usuario Financiero, contratos, arbitraje, conciliación, mediación.

Capítulo III, **Diagnostico**, en este capítulo se inicia realizando una reseña histórica de los orígenes del Defensor del Usuario Financiero, se realiza una descripción detallada de la normativa vigente en el país relativa a la defensa del consumidor, la normativa legal vigente referente a Defensa del Consumidor Financiero en otros países y se realiza un análisis comparativo con dichas normas.

Capítulo IV, **Propuesta**, en este capítulo se plantea una propuesta de un Decreto Supremo para la creación y regulación del funcionamiento de un Defensor del Usuario Financiero en Bolivia.

**Conclusiones y Recomendaciones**, este capítulo describe las conclusiones, reflexiones y críticas derivadas de los resultados y deficiencias observadas.

## **Anexos**

**Bibliografía**, por último se muestran las referencias bibliográficas.

## **2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.**

El análisis preliminar del sector financiero, relacionado a la protección y defensa de usuarios financieros permite identificar algunos problemas, los cuales se mencionan a continuación:

Las estructuras de la mayor parte de las entidades financieras son burocráticas, y consecuentemente existe para el usuario la imposibilidad de poder contactarse con la persona que resuelva su reclamo o duda, viéndose obligado a dejar de lado su reclamo por todo el problema que implica seguir todo el proceso. El marco normativo vigente no contempla de manera explícita, mecanismos de defensa efectiva a los usuarios financieros, ni se cuenta con una instancia de resolución de controversias.

Se considera que existe la necesidad de encarar la elaboración de una propuesta de Decreto Supremo para la creación y regulación de un Defensor del Usuario Financiero, con la perspectiva de garantizar la protección y seguridad del Usuario Financiero con base en un equilibrio en la relación entre los usuarios financieros y los operadores bancarios.

### **2.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

En función a los problemas anteriormente identificados se puede inferir el problema de investigación:

*¿Cómo un Régimen Jurídico Especifico para la creación de un Órgano Público Descentralizado de Defensa de los usuarios del Sistema Financiero permitirá*

*tener una instancia alternativa de resolución de conflictos entre usuarios financieros y entidades financieras?*

## **2.2 DELIMITACIÓN DEL TEMA**

### **a. Delimitación Temática.**

El objeto de la presente investigación es implementar un sistema de protección y seguridad del *Usuario Financiero* para el análisis y desarrollo del mismo, se abordaran conceptos y teorías propias del Derecho Bancario, Derecho Económico y Derecho Mercantil.

### **b. Delimitación Temporal.**

El trabajo se desarrollará en un horizonte de tiempo que abarcará desde el año 2005 al 2009 considerando que es importante para la elaboración del presente trabajo tener en cuenta la evolución del marco institucional y normativo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, la economía nacional y la promulgación de la Nueva Constitución Política del Estado Plurinacional.

### **c. Delimitación Espacial.**

El trabajo se desarrollará en la ciudad de La Paz, por ser ésta una de las ciudades en la que se concentra la mayor cantidad de entidades bancarias y financieras y por ser la sede principal del Organismo Supervisor (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, actual Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI).



### **3. OBJETIVOS DEL TEMA**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Se plantea el siguiente objetivo general:

*Contar con un Régimen jurídico específico para la creación de un órgano público descentralizado de protección a los usuarios del sistema financiero, que se constituya en una instancia alternativa de resolución de conflictos entre usuarios financieros y entidades financieras.*

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Concordante con el objetivo general, se busca alcanzar los siguientes objetivos específicos:

- Plantear la elaboración de una propuesta de Decreto Supremo para la implementación de un régimen jurídico específico para la creación y funcionamiento de un Órgano Público Descentralizado de Protección a los usuarios del sistema financiero.
- Realizar un diagnóstico del entorno legal de la normativa referente a protección al usuario del sistema financiero en Bolivia.
- Realizar un análisis comparativo de normativa vigente en otros países respecto a la defensa de los usuarios del sistema financiero.

## **4. HIPÓTESIS DEL TRABAJO.**

Considerando la interrogante que se plantea en la formulación del problema, se formula la siguiente hipótesis de trabajo:

*Contar con un régimen jurídico específico para la creación de un Órgano Público Descentralizado de Protección a los usuarios del sistema financiero, permitirá contar con una instancia alternativa de resolución de conflictos entre usuarios financieros y entidades financieras que brindara mayor seguridad al Usuario Financiero.*

### **4.1 VARIABLES.**

#### **4.1.1 Independiente.**

Para el presente trabajo se considera como variable independiente:

“Contar una instancia alternativa de resolución de conflictos entre usuarios financieros y entidades financieras brindara mayor seguridad”.

#### **4.1.2 Dependiente.**

Se considerará como variable dependiente:

“Régimen jurídico específico para la creación de un Órgano Público Descentralizado de Protección a los usuarios del Sistema financiero”.

## 5. MÉTODOS Y TÉCNICAS A UTILIZAR EN LA TESIS.

### 5.1 MÉTODOS.

#### 5.1.1 MÉTODOS GENERALES.

El método a utilizar es el cualitativo, debido a que se busca la implementación de un régimen jurídico específico para la creación de un órgano Público Descentralizado de Protección a los usuarios del Sistema Financiero.

**5.1.1.1 Método Comparativo.** Permitirá establecer las semejanzas y diferencias de los fenómenos por su forma e inferir de ello una conclusión y de esa manera buscar subcategorías de las categorías, es decir incentiva a descubrir la correlación que existe entre los fenómenos y las particularidades de su desarrollo.

**5.1.1.2 Método Analítico.** Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. Consiste en la extracción de las partes de un todo, con el objeto de estudiarlas y examinarlas por separado para ver, las relaciones entre las mismas.

## **5.1.2 METODOS ESPECÍFICOS**

**5.1.2.1 Método lógico inductivo** Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones.

**5.1.2.2 Método Teleológico.** Tiene por finalidad encontrar el interés jurídicamente protegido, debido a que toda norma jurídica protege un interés.

## **5.2 TÉCNICAS A UTILIZARSE EN LA TESIS**

### **5.2.1. Técnicas secundarias**

La técnica es la secundaria se debe a que el trabajo esta basado sobre todo en los datos tanto estadísticos como teóricos, que se encuentran en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ex - Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras).

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

En este capítulo, se describe de manera breve los fundamentos teóricos básicos que rigen la defensa y protección al usuario financiero (conceptos) y la normativa general y específica que guiara la normativa a proponerse.

Para el desarrollo del presente trabajo se desarrollaran los siguientes conceptos:

#### **2.1 DEFINICIONES IMPORTANTES.**

Se utilizan conceptos contenidos en la Ley 1488 Ley de Bancos y Entidades Financieras de 14 de abril de 1993 que no han sido modificados pese a la promulgación del Decreto Supremo N° 29894 de 07 de febrero de 2009.

**Autoridad Fiscalizadora.** Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero).

**SARC.** Servicio de Atención a Reclamos de Clientes, es el servicio de asistencia que toda entidad de intermediación financiera o empresa de servicios auxiliares financieros debe prestar a sus clientes o usuarios en respuesta a sus reclamos

**Banco de Segundo Piso.** Entidad de intermediación financiera autorizada, cuyo objeto único es la intermediación de recursos, a favor de entidades de intermediación financiera y de asociaciones o fundaciones de carácter financiera.

**Entidad de Intermediación Financiera o Entidad Financiera.** Persona Jurídica radicada en el país, autorizada por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, cuyo objeto social es la intermediación y la prestación de servicios auxiliares financieros.

**Entidad de Intermediación Financiera Bancaria (Banco).** Entidad autorizada, de origen nacional o extranjero, dedicada a realizar operaciones de intermediación financiera, y a prestar servicios financieros al público en el marco de esta ley, tanto en el territorio nacional como en el exterior del país.

**Intermediación Financiera.** Actividad realizada con carácter habitual, consiste en la recepción de depósitos del público, bajo cualquier modalidad, para su colocación en activos de riesgo.

**Usuario.** A la persona que celebra cualquier operación pasiva, activa o de servicios con una Entidad Financiera , recibe algún crédito, préstamo o financiamiento de alguna Entidad.

**Contrato de Adhesión.** Al documento elaborado unilateralmente por las Entidades para establecer en formatos uniformes los términos y condiciones aplicables a la celebración de las operaciones que lleven acabo con sus clientes.

Se ha descrito los conceptos utilizados en el entorno legal de Bolivia, ahora se van a desarrollar los conceptos que se utilizaran en la propuesta con relación a la Defensa del Usuario Financiero y los conceptos de mediación, conciliación y arbitraje.

**Ombudsman.** “El término inglés “OMBUDSMAN” etimológicamente significa ‘protector del hombre’, de donde se desprende la finalidad esencial que persigue, la cual es la protección de los derechos de las personas, frente a la necesidad de medios más eficaces que los estatales para su defensa. Sin eliminar la posibilidad de acudir a éstos”. A través de esta figura, se fortalece la capacidad de interlocución del individuo ante la influencia adquirida por las instituciones y grupos financieros, este vínculo de diálogo permite que exista una mejor comunicación entre los usuarios y las instituciones.

Muy acertadamente el constitucionalista español, Víctor Fairen Guillén, ha señalado que: “Se trata de una figura individual o algunas ocasiones constituido por un cuerpo colegiado, independiente del órgano que lo nombra; son sus misiones más importantes las de supervisar a la administración en cuanto al cumplimiento de las leyes y normas que la rigen, y, atender las quejas que formulan los ciudadanos por supuestas violaciones de sus derechos públicos subjetivos o legítimos intereses por parte de dicha administración. Sus decisiones, en forma de recomendaciones, sugerencias, recordatorios

reproches, reprimendas, etc. no vinculan al funcionario o Administración involucradas, por lo tanto no son jueces”<sup>3</sup>.

**Clases de Ombudsman.** Con el transcurso del tiempo, el Ombudsman deja de ser una sola entidad y se transforma, dando lugar a la creación de distintos tipos de defensores y protectores dentro de los diferentes campos de la vida social y económica. Entre ellos se debe resaltar<sup>4</sup>:

**El Defensor del Contribuyente.** Es aquella persona que busca garantizar el cumplimiento de las leyes tributarias. Atiende las quejas de los ciudadanos atinentes a su relación con el fisco y busca soluciones. Procura que los usuarios del sistema tributario del país tengan un tratamiento justo y equitativo.

**El Defensor de los Medios de Comunicación.** Dentro de este grupo encontramos El Defensor del Lector y El Defensor del Televidente. El Ombudsman de los medios de comunicación recibe e investiga las quejas de los lectores de un periódico, de los oyentes de una emisora radial o los televidentes de un canal de televisión, acerca de la exactitud, imparcialidad y buen manejo de la información.

**El Defensor Financiero.** En una primera aproximación a la definición del Ombudsman Financiero, objeto principal de este estudio, es importante resaltar

---

<sup>3</sup> Dr. Jorge Luís Mairano; Defensor del Pueblo de la Nación Argentina; Historia de Ombudsman;2004

<sup>4</sup> Claudia Milena Palomar Avilés; El Defensor del Cliente Financiero Un Mecanismo Eficaz en la Protección de los Derechos de los Usuarios; Bogota 2004



que es aquella persona que tiene como función principal proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de los servicios ofrecidos por las entidades financieras del país. De igual forma busca que la relación jurídica originada en el contrato de servicios financieros se desarrolle dentro de los principios de transparencia, buena fe, equidad y confianza recíproca.<sup>5</sup>

**Conciliación.** Conciliación deriva del latín *conciliatio* que significa congregar y de ahí conciliar. Por conciliar ahora se entiende un acuerdo entre partes de una disputa o conflicto de cualquier naturaleza que bien puede alcanzarse con la intervención de un tercero, con independencia de la naturaleza de este último.

La conciliación se ha tratado como preliminar a la resolución de conflictos sometidos al arbitraje.

La presencia del tercero es una ayuda primordial. Si bien este no determina la solución, ayuda a las partes en el planteamiento de sus conjeturas, interpreta sus intenciones, aclara algunas dudas, ordena las ideas, para finalmente encaminar una solución, misma que puede ser tomada por las partes. Por esto mismo la conciliación es una figura disímil a la mediación y al arbitraje.<sup>6</sup>

**Arbitraje.** Se lo considera como una *heterocomposición*, es decir, una solución al litigio dada por un tercero imparcial. El arbitraje significa una forma para resolver un conflicto a través de un tercero, neutral e imparcial, sin la investidura

---

<sup>5</sup>Claudia Milena Palomar Avilés; El Defensor del Cliente Financiero Un Mecanismo Eficaz en la Protección de los Derechos de los Usuarios; Bogotá 2004

<sup>6</sup> <http://www.bibliojuridica.org/libros/libro.htm?l=1600>

judicial que es característica para definir para definir toda clase de controversias de interés.<sup>7</sup>

**Mediación.** Es un proceso en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de manera autónoma y amigable, con la ayuda de un tercero imparcial no involucrado en el conflicto, que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo que satisfaga sus necesidades, intereses y sentimientos de manera equitativa.<sup>8</sup>

## 2.2 NORMATIVA LEGAL.

Se analizará la normativa legal específica que se utilizó para la elaboración de la presente propuesta. En una primera instancia la normativa nacional (se hará énfasis, en el Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención de Reclamos de Clientes (SARC) que es la normativa legal en el país más cercana al objeto de estudio), posteriormente la normativa legal de países como España (los países latinoamericanos han adoptado como modelo la normativa implementada por este país) y los países de Perú, Colombia y México países en Sudamérica que han implementado el Defensor del Usuario Financiero en su legislación.

---

<sup>7</sup> <http://www.bibliojuridica.org/libros/libro.htm?l=1600>

<sup>8</sup> <http://atecex.uexternado.edu.co/mediador/documentos/habilidades.pdf>

## **2.2.1 REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES<sup>9</sup>**

### **Sección 1: Aspectos Generales**

**Artículo 1° -Objeto.-**La presente disposición tiene por objeto reglamentar el funcionamiento del servicio para la atención a reclamos de clientes presentados a las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros ante los ejecutivos o empleados responsables en dichas reparticiones.

**Artículo 3° -Finalidad del servicio.-** Este servicio tiene como finalidad que la atención a los reclamos que presenten los clientes o usuarios del sistema financiero, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

Con esta finalidad se ha establecido un procedimiento formal de control en el que se registrarán todos los reclamos. Estos registros serán considerados como una fuente de información sobre la forma cómo se han respetado los derechos y cumplido las obligaciones que tienen las entidades con los clientes o usuarios que utilizan sus servicios. Del mismo modo, permitirá a las entidades controlar el nivel del riesgo operativo a la que están expuestas.

En cada entidad de intermediación financiera o empresa de servicios auxiliares financieros, este servicio debe cumplir con la función de resolver todos los

---

<sup>9</sup> Dr. Fernando Calvo Unzueta Superintendente de Bancos; Resolución SB N° 104/2003 (Aprobación y puesta en vigencia del Reglamento para el funcionamiento del SARC); Recopilación de Normas SBEF

reclamos efectuados por los usuarios o clientes, sean los mismos planteados en forma verbal o escrita.

**Artículo 4° -Alcance.-** Las disposiciones contenidas en este reglamento son aplicables a todas las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros que operen en el territorio nacional con la autorización de la SBEF.

Las entidades deben anunciar y brindar este servicio en todas las oficinas en las que atienden a sus clientes o usuarios, para lo que deben poner a su disposición los medios necesarios para la presentación del reclamo y el personal encargado de la recepción y canalización de los mismos, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el presente Reglamento y las políticas de cada entidad.

La participación de la SBEF en la atención de reclamos se limitará a atender aquellos casos que por su complejidad o por haber agotado todos los medios técnicos y jurídico-administrativos dentro de las entidades, no pudieron ser resueltos. Esta participación culminará cuando la respuesta al reclamo haya cumplido con los criterios de oportunidad, integridad y comprensibilidad.

*El SARC-SBEF no es un servicio de defensa al consumidor ni de las entidades, rol incompatible con el mandato de la SBEF de supervisión y control del sistema financiero, lo que le impide asumir defensa por alguna de las partes en conflicto. Las decisiones que pudiera emitir la SBEF sobre la consideración de un reclamo, que no haya sido resuelto por alguna entidad, no constituyen precedente para el caso de presentarse reclamos con características similares, debiendo considerarse cada uno de ellos de manera particular.*

Todo proceso judicial entre entidades o entre éstas y sus clientes o usuarios,

debe ser resuelto en esa instancia.

El funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), al ser un instrumento de control, le permitirá a la SBEF tomar acciones preventivas y correctivas, así como promover la equidad y transparencia en la relación entre entidades y sus clientes o usuarios.

## **Sección 2: Implantación y Funcionamiento Del SARC en las Entidades**

**Artículo 1° SARC en las entidades.-** Las entidades tienen la responsabilidad de atender y resolver los reclamos de sus clientes o usuarios en forma eficiente. Para este efecto debe contar con un Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), establecido formalmente y bajo todos los criterios de calidad que correspondan ser cumplidos, al igual que para cualquier otro servicio que ofrezca el mercado.

**Artículo 2° Procedimiento general para la atención de reclamos.-** Las entidades deberán observar el siguiente procedimiento:

1. Deberán exponer en un sitio visible, para los clientes o usuarios, la señalización mediante letreros u otros medios que permitan saber dónde se encuentra el Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), en todos los lugares donde la entidad presta sus servicios. La leyenda de identificación deberá indicar claramente “Servicio de Atención a Reclamos de Clientes – SARC”, y se deberá incluir el logotipo que identifique este servicio, respetando su diseño y colores de acuerdo al “Manual de Uso” que se adjunta en Anexo 2 del presente Reglamento.
2. Deberá difundir conjuntamente a los servicios y productos que oferte a sus clientes, usuarios y público en general, la existencia del Servicio de

Atención a Reclamos de Clientes (SARC) su objeto, finalidad y relación con la SBEF (Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras).

3. Tienen la obligación de recibir y registrar en el SARC, todos los reclamos formulados por los clientes o usuarios. Para ello, de acuerdo al tipo de reclamo, el cliente o usuario adjuntará, si corresponde, la documentación pertinente. Una vez registrado el reclamo en el Sistema SARC, éste asignará un número único que será el comprobante de la presentación del reclamo. Una copia impresa del comprobante de registro deberá ser entregada al cliente o usuario.
4. La entidad deberá responder al reclamo en un plazo que no exceda de cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción del mismo. En aquellos casos en los que se requiera un mayor plazo se deberá explicar al cliente o usuario y registrar el motivo en el Sistema SARC. El plazo comunicado y aceptado por el cliente o usuario debe ser registrado en el Sistema SARC y no podrá ser modificado.
5. La documentación presentada por el cliente o usuario además de las copias de respuesta y todo antecedente relacionado con el reclamo deberá permanecer en la entidad y formarán parte del archivo sujeto a supervisión ex-post por parte de la SBEF.

**Artículo 4° Responsabilidades.-** Es responsabilidad del gerente general de cada entidad hacer cumplir el presente Reglamento y rescatar la información que genere del SARC en procura de verificar sus niveles de riesgo operativo, por lo que, deberán tomar las previsiones que correspondan.

El funcionario encargado del SARC es responsable por la buena atención y el correcto funcionamiento del servicio.

### **Sección 3: SARC en la SBEF**

**Artículo 1° -Atención de reclamos en la SBEF.-** La Superintendencia de Bancos y Entidades Financieros (SBEF actual ASFI) atenderá los reclamos y consultas de los clientes o usuarios, únicamente en aquellos casos que no fueron resueltos y se hayan agotado todos los medios para su solución y atención en las entidades, dentro del alcance previsto en los Artículos 2°, numeral 5 y 4° de la Sección 1 del presente Reglamento. Todos los pasos y acciones realizadas para la consideración de los reclamos deben estar registrados en el Sistema SARC por las entidades.

Cuando proceda la recepción del reclamo por la SBEF, se mantendrá el número asignado por las entidades. Para ello, deberán exponer por escrito los motivos por los cuales no están de acuerdo con la respuesta emitida por la entidad y deberán adjuntar el comprobante de presentación del reclamo en la entidad y la respectiva respuesta recibida.

La SBEF realizará todas las acciones que considere pertinentes para controlar y supervisar que los reclamos de los clientes o usuarios del sistema financiero, sean atendidos por las entidades en forma oportuna, integra y comprensible para el cliente o usuario, en el marco de los procedimientos establecidos en el presente Reglamento.

### **Sección 4: Seguimiento y Evaluación del Funcionamiento del SARC**

**Artículo 1° -Seguimiento en las entidades.-** La Unidad de Auditoría Interna de la entidad deberá incluir como parte de sus labores la evaluación y verificación del correcto funcionamiento del SARC y su relación con el riesgo operativo de la entidad.

**Artículo 3° -Incumplimiento.-** El incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, dará lugar a la aplicación de lo previsto en el Título XIII de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras referente a multas y sanciones en lo conducente:

1. Incumplimiento de plazos. El incumplimiento de las entidades en la entrega de respuestas, según los plazos comunicados a los clientes o usuarios, mismos que se hallan registrados en el sistema SARC y que no tengan la justificación respectiva, será sancionado como retraso en el envío de información.
2. Respuesta inadecuada o insuficiente. La SBEF, antes de recibir un reclamo, verificará si la respuesta proporcionada por la entidad no cumple con los criterios de oportunidad, integridad y comprensibilidad, en caso de ser así, instruirá a la entidad completar la misma y en caso de reiterarse esta situación la entidad será sancionada de acuerdo con la gravedad del caso y sus consecuencias para el cliente o usuario.
3. Solicitud de informe de la SBEF, cuando las solicitudes de la SBEF a las entidades para atender reclamos, no sean proporcionadas por la entidad en el plazo establecido, será sancionada como incumplimiento a disposiciones de éste Órgano Fiscalizador. (Ver Anexo 1).

## **2.2.2 MODIFICACIONES AL REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES.<sup>10</sup>**

---

<sup>10</sup> Dr. Fernando Calvo Unzueta Superintendente de Bancos; Resolución SB N° 474/2003 (Modificaciones del Reglamento para el funcionamiento del SARC); Recopilación de Normas SBEF



En octubre de 2004, se realizaron otras modificaciones al Reglamento eliminando la consideración de consultas bajo el sistema SARC:

- Se incorporo precisiones sobre los criterios de información para las respuestas a reclamos: Oportuna, Integra y Comprensible.
- Se enfatizo que es responsabilidad de las entidades financieras atender y resolver los reclamos y consultas de sus clientes y usuarios.
- Se estableció que no corresponde identificar al SARC como una instancia de Defensa al consumidor financiero.
- Se implemento el modulo informático SARC, como una herramienta uniforme.
- Modificación que no afecto la sigla SARC – Servicio de Atención a Reclamos de Clientes.
- Política informativa de la Superintendencia de Bancos: incorpora al cliente al proceso de optimización del SARC, con la finalidad de fomentar el desarrollo de una cultura financiera, fortaleciendo su capacidad e interlocución con las entidades, difundiendo sus derechos y obligaciones.

### **2.2.3 DECLARACIÓN UNIVERSAL DE DERECHOS DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS BANCARIOS<sup>11</sup>**

La Declaración Universal constituye el marco normativo mas importante alcanzado con relación a la defensa de los usuarios de los servicios bancarios en sus partes más relevantes considera que:

---

<sup>11</sup> Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de los Servicios Bancarios y Financieros; Salamanca – España 29 y 30 de septiembre 2005

- “La existencia de un sistema financiero racional y liberalizado constituye un instrumento decisivo para la consecución el bienestar económico y social de los individuos”
- “La existencia de un sistema financiero estable y no intervenido por los poderes públicos constituye un elemento esencial e indispensable en el devenir de la economía”
- “El desarrollo de los productos y servicios financieros y el trato adecuado, así como los sistemas de su prestación, generar un aumento en la satisfacción de los usuarios, repercutiendo además en un incremento en la contratación con las entidades y en el bienestar general”
- “La actividad financiera viene adquiriendo una enorme importancia para la ciudadanía que hace aconsejable que en este ámbito tan relevante el desarrollo de los servicios se acompañe con la adecuada protección de los intereses de los usuarios”
- “La diversidad de productos y servicios ofrecidos a los usuarios a las entidades financieras es cada vez mayor, incluso de servicios de naturaleza no financiera y que dicha circunstancia requiere la adopción de un régimen específico y el establecimiento de deberes concretos de publicidad e información”
- “La apropiada prestación de los servicios financieros y la correcta medición de sus riesgos requiere el tratamiento adecuado de los datos

- personales de los usuarios, tanto por el estado, como las propias entidades financieras, como por las entidades que gestionan la información sobre solvencia patrimonial y crédito”
  
- “Las reclamaciones o quejas de los usuarios requieren su pronta solución, dada la celeridad del tráfico y que dicha solución puede obtenerse en el propio seno de las entidades financieras, mediante la participación de las autoridades competentes; todo ello sin su perjuicio a acudir a los órganos judiciales en defensa de sus legítimos derechos”. (Ver Anexos 2).

## **CAPITULO III**

### **MARCO HISTORICO**

#### **3.1. ORÍGENES Y EVOLUCIÓN HISTÓRICA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.**

Se busca los orígenes y la evolución histórica de la Defensa del Consumidor Financiero, tanto en Bolivia como en el resto de los países, en una primera instancia de manera genérica (Defensa del Consumidor) y posteriormente se llega a la Defensa del Consumidor Financiero específicamente.

Es importante para llevar adelante un estudio serio acerca del Defensor del Consumidor Financiero, analizar primero la figura del OMBUDSMAN, que surge en Suecia, ante la necesidad de vigilar la gestión desarrollada por el Estado, con el fin de prevenir o corregir los errores y posibles abusos de ésta, y ante el cual pudieran acudir los ciudadanos cuando se sintieran vulnerados en uno o varios de sus derechos.

Como ya se mencionó, el país donde se encuentra la real génesis del OMBUDSMAN es Suecia<sup>12</sup>:

*“En 1809, el 6 de junio, cuando en Suecia se da una Constitución Democrática, se crea la institución del Ombudsman a partir del Canciller de Justicia,*

---

<sup>12</sup> Lic. Claudia Patricia Begne Ruiz; Historia del Ombudsman en el Mundo [www.Ugto.mx/Prunida/mapaprunida.htm](http://www.Ugto.mx/Prunida/mapaprunida.htm); México Universidad de Guanajuato; Esparta; 2007.

*apareciendo como símbolo de la separación de los poderes del Estado. Así como el personaje encargado de controlar que las leyes sean respetadas, tanto por las instancias administrativas como por los tribunales”.*

El Ombudsman sueco tenía entre otras funciones investigar a los funcionarios y hacer algunas amonestaciones, presentar sugerencias que permitieran mejorar el servicio y adicionalmente debía adoptar las medidas necesarias encaminadas a investigar y solucionar las quejas presentadas por los ciudadanos.

El Ombudsman intervenía a petición de los ciudadanos, y vigilaba la adecuada utilización del poder estatal. Al vigilar el desempeño de las autoridades, no buscaba ser un obstáculo en el ejercicio de su labores, por el contrario, proponía formulas encaminadas a mejorar el desempeño de la administración, evitando la proliferación de males sociales como la corrupción.

Posteriormente se acogió esta figura en otros países europeos, como en Francia, donde por medio de una ley promulgada el 3 de enero de 1973, se adoptó esta figura, aunque con marcadas diferencias del modelo sueco. El Mediateur, era elegido por decreto del Consejo de Ministros, algo que fue muy criticado en la medida en que era elegido por aquellos a quien debía vigilar y esto podría afectar su independencia. Sus poderes se consagraban expresamente en la ley y eran menores a los del Ombudsman sueco, carecía de facultades para actuar de oficio, tampoco podía continuar una investigación ya iniciada, si el administrado quejoso retiraba la queja durante su tramitación, sus facultades quedaban reducidas a cinco puntos fundamentales<sup>13</sup>:

a) Poder de crítica;

---

<sup>13</sup> Ídem

- b) Poder de aconsejar;
- c) Poder de reprensión disciplinaria;
- d) Poder de publicidad y
- e) Poder de sugerencia”.

Es en el siglo XX, donde se produce una mayor difusión de la figura del Ombudsman, esto debido a una serie de circunstancias, entre las que se señala:

- La constatación de la insuficiencia de los medios tradicionales de control de la administración.
- El enorme costo económico que puede suponer, además de la lentitud, recurrir contra determinados actos de la Administración.
- El desmesurado crecimiento de los órganos de la Administración y de sus funciones.
- El gran aumento del poder de control de la Administración sobre los administrados, que no se corresponde con un crecimiento equivalente del poder opuesto: del poder de control de los administrados sobre la administración.

A lo largo de la historia, el Ombudsman ha desempeñado un sin número de funciones sociales tales como combatir los actos de arbitrariedad, el abuso, las injusticias e ineficacia de los servidores públicos en perjuicios de los ciudadanos, promoviendo el mejoramiento del marco jurídico y de la

administración pública debido a su naturaleza autonómica.

### **3.1.1 HISTORIA DEL SURGIMIENTO DEL OMBUDSMAN EN EL MUNDO<sup>14</sup>:**

**1809 Suecia.** La posición geográfica, el aislamiento cultural y lingüístico fueron barreras que dificultaron la rápida difusión de la figura del Ombudsman.

**1952 Noruega.** A partir de la posguerra existe un renovado interés por proteger los derechos humanos y la participación ciudadana, lo que favoreció la difusión de esta Institución. El prestigio de sus representantes, fue la mejor forma de expansión del Ombudsman.

**1962 Nueva Zelanda.** Está inspirada en el modelo danés y durante mucho tiempo los juristas y analistas estudiaron las bondades del modelo, que tuvo con éxito en todas las democracias desarrolladas.

**1966 Estados Unidos.** En total son 39 Ombudsman. En virtud del sistema federal de los Estados Unidos, debe existir un Ombudsman para cada Estado y otro para el gobierno federal. Dado que el Ombudsman sólo hace recomendaciones y no tiene facultades ejecutivas o judiciales, no se dan confusiones en la aplicación pero sí puede ocurrir que en ambos niveles estatal y federal se reciban las quejas. Algo similar ocurre en Australia. La solución radica en que los Ombudsman están en permanente contacto, remiten la queja a quien corresponde y lo comunican al interesado. El término Ombudsman en

---

<sup>14</sup> Lic. Claudia Patricia Begne Ruiz; **Historia del Ombudsman en el Mundo** [www.Ugto.mx/Prunida/mapaprunida.htm](http://www.Ugto.mx/Prunida/mapaprunida.htm); México Universidad de Guanajuato; Esparta; 2007.

Estados Unidos se emplea para designar cualquier tipo de oficinas de reclamación.

**1967 Gran Bretaña.** Para evitar burocratizar y atender un número excesivo de casos, se puso el requisito de que el Ombudsman sólo podrá aceptar los casos que envíen los miembros del parlamento. Esto restringe la misión del Ombudsman a Canadá. Los gobiernos provinciales ejercen un fuerte control sobre la administración y la independencia de que debe gozar el Ombudsman es difícil de alcanzar. Su nombramiento proviene del gobierno y sus funciones son muy limitadas, comparadas por ejemplo con Suecia.

**Australia.** Su proyecto está inspirado en la Ley de Nueva Zelanda.

**1973 Francia.** Con el nombre de "mediador" y con un sistema de filtro, similar al de Gran Bretaña, inició el Ombudsman, de manera controvertida. Actualmente se ha extendido a una variedad de organismos, como por ejemplo el Ombudsman ejecutivo de París, nombrado por el alcalde de la ciudad.

**1974 Italia.** De Europa es donde más se ha desarrollado el concepto. Inicia dentro de los gobiernos regionales. Las presiones y dificultades políticas no son obstáculo para que el Ombudsman sea políticamente neutral e independiente. Se basa en el modelo escandinavo y las quejas pueden enviarse directamente, sin intermediario alguno.



**1975 Portugal.** Se basa en el modelo escandinavo y las quejas pueden enviarse directamente, sin intermediario alguno.

**1978 España.** Las Cortes Generales designan al Defensor del Pueblo, para los derechos humanos y supervisor de la actuación de las autoridades administrativas. La investigación de quejas la puede hacer a solicitud de los miembros del Congreso y del Senado, y por su propia iniciativa.

**1983 Japón.** Influido por los modelos británicos y francés, no se apega a la institución clásica del Ombudsman en la cual es independiente del Parlamento y sus miembros no pueden influir en las decisiones de casos particulares.

Existe también la implementación del Ombudsman en el mundo en países como son: Israel, Suiza, 1920 Finlandia, 1954 Dinamarca, 1959 República Federal Alemana, 1971 Austria, 1979 Holanda, 1980 Ghana, 1982 Costa Rica, 1983 Irlanda, 1985 Guatemala, 1987 Polonia y 1990 Camerún.

### **3.1.2 LA SITUACIÓN EN AMÉRICA LATINA.<sup>15</sup>**

La experiencia del Ombudsman en América Latina estuvo desde sus inicios íntimamente vinculada a su compromiso con la protección de los derechos fundamentales. Precisamente, la necesidad de añadir una cuota mayor de seguridad a la creciente demanda de tutela integral de los derechos humanos lo que determinó acudir a una Institución prestigiosa y prestigiada en el resto del mundo, y sobre todo en Europa, aun cuando se le imprimieron modalidades singulares.

---

<sup>15</sup> <http://www.javeriana.edu.co>

Se encuentra previsto en los ordenamientos de Argentina, Brasil (en ámbitos estatales y municipales); Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Paraguay , Puerto Rico, República Dominicana y Venezuela. Por su parte, en Chile y Uruguay se auspician diversas iniciativas tendientes a incorporarlo.

Fue el modelo del Ombudsman español –con esa esperanzadora y comprometida denominación de Defensor del Pueblo- el que adoptó, en líneas generales, el constituyente latinoamericano. A sabiendas de que en líneas generales, hoy la mayoría de esas instituciones han desbordado los objetivos originarios y se encuentran comprometidas con desafíos garantísticos.

En varios países de la región, la institución del Ombudsman nació cuando estaba muriendo el Estado Empresario, cuando el Estado de Bienestar había desaparecido; por ello se encontró, en sus primeros años de funcionamiento, con una sociedad muy distinta a la que acompañó su evolución en todo el mundo tres décadas atrás; nació en sociedades con vocación participativa, demandantes de calidad de vida, de derechos económicos, sociales y culturales y con una creciente conciencia sobre su rol activo en las democracias modernas. Es que los países de la región no escaparon a las causas que, en todo el mundo, provocaron las profundas mutaciones.

### **3.1.3. EL DEFENSOR DEL USUARIO FINANCIERO**

La figura del Defensor del Usuario Financiero es relativamente nueva y son pocos los países que cuentan con un Defensor del Usuario Financiero, entre

ellos, hay que mencionar a Inglaterra, España, Alemania, Canadá y por Latinoamérica México, Perú y Colombia.<sup>16</sup>

El Defensor del Cliente Financiero en Inglaterra existe desde 1985 y los treinta bancos más importantes se encuentran afiliados a un solo defensor. Opera independientemente de las entidades financieras y está reconocido por las leyes del país.

En España desde 1987 y allá hay varios defensores. En algunos casos agrupa a diversas entidades que no tienen ninguna relación accionaría y en otros representa a un grupo empresarial. La ley española reconoce la figura y toda queja debe ser atendida primero en las defensorías para que pueda ser atendida por el Banco de España.

En Alemania existe desde 1992 y opera a través de la Asociación Bancaria de la República Federal Alemana. Este defensor cobija a todos los bancos privados de ese país.

El Defensor del Cliente Canadiense funciona desde 1997, el cual actúa en segunda instancia cuando todos los mecanismos directos entre el cliente y la entidad financiera sean agotados sin respuesta satisfactoria para el reclamante. El Defensor del Cliente Financiero, actúa como un mediador en los conflictos que se generen entre una institución financiera y sus clientes. Este cargo está

---

<sup>16</sup> <http://www.javeriana.edu.co>

diseñado para asesorar a las instituciones financieras en la adopción de políticas diseñadas para mejorar el servicio y aumentar la confianza de los usuarios.<sup>17</sup>

En México surge la figura de la CONDUSEF a raíz de la crisis vivida en ese país, dada la falta de control en el ámbito económico – financiero.

En Colombia, el primer acercamiento a la figura de Defensor del Consumidor Financiero lo hizo la Ley 446 en 1998, en los artículos 146 y 148, establecieron las facultades de la Superintendencia Bancaria y establecieron que en el caso en que se presentaran reclamaciones a la Entidad Financiera se debería establecer una Defensoría del Cliente o una análoga.

En Bolivia, la figura de Defensor del Consumidor Financiero actualmente no se encuentra contemplada dentro de la normativa legal vigente, por lo que la sociedad está desamparada ante abusos y conflictos legales que se pudieran presentar entre los usuarios financieros y las entidades financieras (la normativa vigente en Bolivia que se encuentra en la Constitución Política del Estado y el Decreto Supremo No. 29894, que establece los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores que se analizaran en el punto 3.2.1).

---

<sup>17</sup> Semana Económica N° 411. ASOBANCARIA. 20 de junio de 2003

## **3.2. MARCO JURÍDICO.**

Para fines del trabajo de investigación desarrollado este punto viene a constituirse en el aspecto más importante del diagnóstico.

A continuación se va especificar y analizar, la Constitución Política del Estado Plurinacional que involucra las normas a favor de los consumidores financieros en nuestra legislación.

En Bolivia no existe una Institución de Defensoría del Usuario Financiero, o alguna oficina que se encargue de regular en alguna medida la protección del Usuario Financiero, la cual esta regida por El Servicio de Atención a Reclamos de Clientes de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (Ex - Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras) y su funcionamiento esta enmarcado en el Reglamento para el Funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ex – Superintendencia de Bancos).

La operatividad del Reglamento indicado se efectuara a través de la implementación de un SARC (Servicio de Atención a Reclamos de Clientes) en todas las entidades financieras y el SARC en la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ex - SBEF).

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

La Constitución Política del Estado Plurinacional promulgada el 7 de febrero de 2009 incluye en la Sección X, Capítulo Quinto de los Derechos Sociales y Políticos, 2 artículos que hablan de los derechos de las usuarias y los usuarios y de las consumidoras y los consumidores.

- Artículo 75. Las usuarias y los usuarios y las consumidoras y los consumidores gozan de los siguientes derechos: numeral 2). A la información fidedigna sobre las características y contenidos de los productos que consuman y servicios que utilicen.

### **3.2.2. DECRETO SUPREMO NRO. 29894 ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL ÓRGANO EJECUTIVO DEL ESTADO PLURINACIONAL.**

Menciona en su Título X Extinción de las Superintendencias en el artículo 137. “La actual Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denominará Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y asumirá además las funciones y atribuciones de control y supervisión de las actividades económicas de valores y seguros en un plazo de sesenta días”. También en su capítulo XIV Ministerio de Justicia, artículo 79 (Estructura Jerárquica) crea el Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

### **3.2.3. DECRETO SUPREMO NRO. 29519 DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

De la misma forma que en la Constitución Política del Estado Plurinacional (CPE), en este Decreto Supremo se considera de manera general artículos que proponen la defensa del consumidor (no de manera específica sobre los servicios financieros).

- Art. 1 (Objeto), Defensa del Consumidor.
- Art. 7 (Idoneidad de los Bienes y Servicios),
- Art. 10 y 11 (Conductas Anticompetitivas).

### **3.2.4. CÓDIGO DE COMERCIO (DECRETO LEY N° 14379, DE 25 DE FEBRERO DE 1977).**

En el Código de Comercio, dentro de su regulación incluye: Actos y operaciones de comercio, Contratos y obligaciones. Que deben ser considerados en todo acto comercial y que norman de alguna forma ya la relación que se debe dar entre cliente y proveedor.

- Art. 6 (Actos y operaciones de comercio) numerales 20) las actividades bancarias y 21) los demás actos y contratos regulados por este código.
- Art. 786, Art. 823 de los contratos y obligaciones comerciales (art. 817, contrato mediante formularios).

- Art. 1346, Art. 1387 Depósitos en bancos (Cuenta corriente bancaria, Depósitos en cuentas de ahorro, Cuentas de ahorro y préstamo para vivienda, Depósitos a la vista y a plazo, Depósitos a la vista y a plazo, Servicios bancarios, etc.).

### **3.2.5 LEY DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS (LEY 1488 DE 14 DE ABRIL DE 1993).**

La Ley de Bancos y Entidades Financieras, es uno de los marcos normativos más importantes para fines del presente estudio, si bien, de manera específica no contiene puntos relativos a la Defensa del Usuario o Consumidor Financiero, establece el marco general que debe asumir y considerarse para cualquier propuesta legal que se quiera elaborar, por ejemplo, indica las definiciones básicas que se utilizaran en el estudio (Entidad Financiera, Usuarios, etc.), define el marco de acción de las Entidades Financieras, las Contravenciones de las Entidades Financieras y los controles que debe realizar la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ex - Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras) dentro del marco normativo establecido.

- Art.1, Sobre definiciones
- Art. 3, Sobre las actividades de intermediación financiera y de servicios auxiliares del sistema
- Art. 35, Sobre operaciones de las entidades financieras bancarias están facultadas para realizar operaciones pasivas, activas, contingentes y de servicios financieros, tanto en moneda nacional como en moneda extranjera.



- Art. 92, Sobre los controles que debe efectuar la Superintendencia a las actividades de las entidades financieras con arreglo a la presente Ley y normas reglamentarias.
- Art. 99, Sobre Contravenciones de las Entidades Financieras dispuestas a la Ley y o las normas reglamentarias y a la imposición de sanciones Administrativas.

### **3.2.6. REGLAMENTO PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A RECLAMOS DE CLIENTES<sup>18</sup>**

El 29 de enero de 2001 la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras aprobó y puso en funcionamiento el Reglamento para la implementación del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC).

Este instrumento legal viene a constituirse en el documento más importante a analizarse para fines del presente trabajo, en virtud de que se constituye en la normativa específica que más se aproxima a la protección del usuario o cliente financiero.

Es importante indicar que a pesar de que han pasado aproximadamente 9 años de la emisión de esta normativa no ha sido todavía plenamente implementada. El aspecto principal de la normativa indica que se debe implementar en cada

---

<sup>18</sup> Dr. Fernando Calvo Unzueta Superintendente de Bancos; Resolución SB N° 104/2003 (Aprobación y puesta en vigencia del Reglamento para el funcionamiento del SARC); Recopilación de Normas SBEF

Entidad Financiera un SARC, en la practica recién las entidades financieras más grandes están implementado esta medida, mientras que la mayoría se encuentra en pleno proceso.

A esto se suma, que ha partir de la gestión 2008 Instituciones que no estaban bajo la supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ex - Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras), Cooperativas de ahorro y crédito cerradas deben adecuarse a la Ley de Bancos y Entidades Financieras, por lo que, se puede afirmar con seguridad que la implementación de esta normativa esta todavía lejos.

### **Comentarios relevantes sobre la Sección 1. Disposiciones Generales:**

En esta sección se empieza definiendo conceptos claves utilizados en la normativa, posteriormente describe cual la finalidad del SARC. Sobre la cual se debe resaltar el punto referido a las aclaraciones sobre el papel del SARC en la Superintendencia de Banco: *“El SARC-SBEF no es un servicio de defensa al consumidor ni a las entidades, rol incompatible con el mandato de la SBEF que es el de supervisión y control del sistema financiero, lo que le impide asumir defensa por alguna de las partes en conflicto”.*

Es importante entender que bajo este concepto el SARC de la Superintendencia de Bancos solo se ocupa de velar el cumplimiento de la normativa vigente, o sea no asume ninguna posición de defensa.

La normativa propuesta debe incorporar y aclarar puntos referidos a la defensa del usuario financiero, sobre el papel mediador del defensor.

## **Comentarios relevantes de la Sección 2: Implantación y Funcionamiento del SARC en las Entidades Financieras.**

En esta sección se describe como se llevara a cabo la implementación y funcionamiento del SARC en las Entidades Financieras y cual será el procedimiento general para la atención de reclamos. Dentro de lo más sobresaliente es indicar que:

Las entidades financieras deben implementar un SARC en cada entidad financiera, quienes tienen que atender los reclamos que hacen los clientes financieros en una primera instancia en cada entidad financiera. Estos SARC institucionales, vienen a ser parte misma de la Entidad, por lo cual no se garantiza en lo absoluto imparcialidad y los resultados por ende obtenidos son de insatisfacción por parte del cliente financiero, se considera que su implementación real se debe más que todo a cumplir requisitos exigidos por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, lo indicado se puede corroborar al realizar el análisis de la cantidad de reclamos recibidos y lo resuelto en estas instancias.

## **Comentarios sobre la Sección 3: El SARC en la SBEF**

Punto de mayor relevancia: La Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras atenderá los reclamos y consultas de los clientes o usuarios, únicamente en aquellos casos que no fueron resueltos y se hayan agotado todos los medios para su solución y atención en las entidades financieras. El SARC en la SBEF, viene a constituirse en una segunda instancia a la cual pueden acudir los usuarios financieros con sus reclamos.

Esta situación lo que ha traído consigo es que muchos reclamos no sean resueltos. Es difícil que un usuario que no ha sido atendido satisfactoriamente en una entidad financiera luego acuda al SARC de la SBEF (Ver análisis de atenciones recibidas en el SARC de la SBEF). Por ser este un trámite muy burocrático y que tomara mucho mas tiempo para ser resuelto.

#### **Comentarios sobre la Sección 4: Seguimiento, funcionamiento y Evaluación del SARC**

Las actividades de seguimiento al cumplimiento del Reglamento de funcionamiento del SARC, por parte de las mismas entidades financieras a través de la Unidad de Auditoria Interna, al respecto indicar que esta instancia al estar a cargo de la misma Institución los resultados que se puedan esperar no son los más imparciales y confiables.

Posteriormente se estableció el Seguimiento y Evaluación que se debe efectuar por parte de la Superintendencia de Bancos, se determinan medidas a tomarse por incumplimientos de plazos. La realidad demuestra que los resultados esperados no han sido satisfactorios, la implementación de este Reglamento es sumamente lento por lo que la insatisfacción es cada vez mayor.

Se considera este otro punto vital a complementarse, se tiene que definir mejor los parámetros de cumplimiento de obligaciones de la Ley de Bancos y Entidades Financieras, por ejemplo, se tiene que tener de manera específica lo referente a sanciones por incumplimiento.

De manera general fruto del análisis efectuado se mencionan a continuación los puntos relevantes y que se consideraran en el desarrollo de la propuesta:

1. Debe existir un procedimiento uniforme para todos los reclamos de atención al usuario, en el Sistema Financiero.
2. La ASFI (ex - Superintendencia de Bancos) atiende reclamos en segunda instancia.
3. Las entidades financieras han implementado (formalizado) al SARC en su estructura y están desarrollando políticas para la atención al cliente.
4. Los clientes y usuarios del sistema cada vez conocen más y ejercen su derecho de reclamar mediante el SARC.

A pesar de los avances logrados en la normativa debe considerarse los siguientes puntos:

1. Los usuarios consideran que el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ex – SBEF) debe ser defender a los usuarios financieros, rol incompatible con el mandato de ASFI.
2. No existe una ley para la protección del usuario financiero.
3. Cuando existe algún reclamo que no se resuelve satisfactoriamente los usuarios recurren a otras instancias como: Defensor del Pueblo y al Viceministerio de Transparencia.
4. Relación asimétrica entre las entidades y sus usuarios.
5. Todavía se percibe una falta de credibilidad y conocimiento de los usuarios en el Servicio de Atención a Reclamos de Clientes.

### 3.3. RECLAMOS RECIBIDOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS.

El cuadro 1, nos muestra los reclamos efectuados por Entidad financiera en Bolivia<sup>19</sup>

**CUADRO 1**  
**RECLAMOS RECIBIDOS POR EIF**

ENTIDAD FINANCIERA	TOTAL	%
Banco No.1	11.182	66,47%
Banco No. 2	4.833	28,73%
Banco No. 3	449	2,67%
Banco No. 4	80	0,48%
Banco No. 5	28	0,17%
Banco No. 6	20	0,12%
Banco No. 7	19	0,11%
Banco No. 8	17	0,10%
Banco No. 9	2	0,01%
Banco No. 10	1	0,01%
Banco No. 11	1	0,01%
Mutual No. 1	23	0,14%
Mutual No. 2	16	0,10%
Mutual No. 2	2	0,01%
Mutual No. 3	2	0,01%
FFP No. 1	26	0,15%
FFP No. 2	8	0,05%
FFP No. 3	8	0,05%
FFP No. 4	3	0,02%
FFC No. 5	2	0,01%
FFP No. 6	1	0,01%
Cooperativa No. 1	18	0,11%
Cooperativa No. 2	14	0,08%
Cooperativa No. 3	8	0,05%
Cooperativa No. 4	1	0,01%
Cooperativa No. 5	1	0,01%

<sup>19</sup> Son datos obtenidos de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, que no han sido publicados.

Cooperativa No. 6	1	0,01%
Cooperativa No. 7	56	0,33%
<b>TOTALES</b>	16.822	100,00%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, 2008

Por el momento no se cuenta con una publicación de los datos

La mayor cantidad de reclamos se encuentran el Banco N°. 1, con un total de 66.47%, el que el sigue es el Banco N° 2, con un 28.73%, el Banco N°. 3 con un 2.67% y el Banco N°. 4 con un 0.48%, se puede destacar a estos Bancos cuentan con un alto índice de reclamos por que cumplen con un adecuado manejo del modulo SARC. Los demás Bancos, Cooperativas, Mutuales, Fondos Financieros también reciben quejas pero estas se encuentran con un índice muy bajo.

### **3.3.1 EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE RECLAMOS EN LAS EIF**

El Cuadro 2, muestra cómo ha evolucionado la gestión de reclamos que los clientes financieros presentaron en las Entidades Financieras

**CUADRO 2**  
**EVOLUCIÓN DE GESTIÓN DE RECLAMOS EN EIF**  
**(Gestión 2008)**

	Ene-08	Feb-08	Mar-08	Abr-08	May-08	Jun-08	Jul-08	Ago-08	Sep-08
<b>RECLAMOS RECIBIDOS (acumulados)</b>	<b>1.556</b>	<b>3.270</b>	<b>6.255</b>	<b>8.058</b>	<b>10.116</b>	<b>11.696</b>	<b>13.526</b>	<b>15.059</b>	<b>16.822</b>
<b>Reclamos atendidos</b>	1.064	2.728	4.002	5.235	7.348	10.584	12.905	14.521	15.968
Favorables	1.008	2.592	3.799	4.913	6.794	9.537	11.613	13.093	14.426
No favorables	45	120	184	295	519	987	1.228	1.362	1.473
Registros con error	11	16	19	27	35	60	64	66	69
<b>Reclamos en trámite</b>	492	542	2.253	2.823	2.768	1.112	621	538	854
<b>DIAS PROM. DE CONCL.</b>	4,37	6,43	8,43	10,22	18,61	26,52	25,43	24,10	23,23
<b>DIAS PROM. DE GEST.</b>	11,90	17,24	17,39	34,55	39,60	33,40	30,59	35,50	27,11

Fuente: Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, 2008

Por el momento no se cuenta con una publicación de los datos

En la evolución se toma en cuenta desde enero a septiembre de 2008 (últimas estadísticas disponibles), se puede observar que los reclamos favorables más significativos se encuentran en Septiembre con 14.426, el mes que tiene mayor reclamos en trámite se encuentra en el mes de abril, también se observa que los no favorables se encuentran en el mes de septiembre.



### 3.3.2 RECLAMOS RECIBIDOS POR TIPOLOGÍA AL SARC DE LA SBEF.

A continuación el Cuadro 3, muestra información acerca de los reclamos que presentaron los clientes y usuarios financieros de enero a septiembre de la Gestión 2008, por tipología de Reclamo:

**CUADRO 3**  
**RECLAMOS POR TIPOLOGIA**

TIPOLOGIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGOS	SEPT	GESTION 2008	
										TOTAL	%
Créditos	11	6	5	13	8	11	6	8	11	79	30,27
Tarjeta de débito	4	1	1	4	2	4	2	11	4	33	12,64
Banca por internet				3	6	5	7	1	3	25	9,58
Central de riesgos	5		2	2	1	4	3	2	2	21	8,05
Atención al cliente/usuario	1	1	2	3	1	1		2	4	15	5,75
Comisiones y cobros		3		3		2	1	1	5	15	5,75
Caja de ahorro	1	2	1	2		1	5	1	1	14	5,36
Cuenta corriente		2	2	1	2	3	2	2		14	5,36
Tarjeta de crédito	1	4		3			1	1	4	14	5,36
Buros de información crediticia	1			1	2	2	1	2	1	10	3,83
Órdenes judiciales y retenciones		2	1	1		1	1	1		7	2,68
Boleta de garantía	2		1	1	1	1				6	2,3
Giros y transferencias		1			1	1	1			4	1,53
Depósitos a plazo fijo		1			1	1				3	1,15
Pago de impuestos y servicios							1			1	0,38
<b>TOTALES</b>	26	23	15	37	25	37	31	32	35	261	99,99

Fuente: Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, 2008

Por el momento no se cuenta con una publicación de los datos

Si se analiza los porcentajes de los reclamos por tipología que se presentaron al SARC de la SBEF, se puede resaltar que la mayor parte de los reclamos que se efectúan provienen de los créditos que tienen los usuarios o clientes financieros con un total de 30.27%.

Otro motivo por el cual reclaman los usuarios o clientes financieros son problemas con sus tarjetas de debito con el 12.64%, seguido de reclamos por Banca Internet con el 9.58% y Central de Riesgos con el 8.05%.

Si se compara la cantidad de reclamos no favorables y en trámite en las entidades financieras (cuadro 2), se observa que la suma de ambos alcanza a una cifra de 18,216 reclamos (estos reclamos deberían ser potenciales reclamos para ser presentados a la segunda instancia que es el SARC de la SBEF), con los reclamos efectivamente presentados al SARC de la SBEF de 261 reclamos, esta relación es insignificante. Esto ayuda a corroborar precisamente el hecho de que los reclamos difícilmente pasan a otra instancia, se considera que estos datos muestran que el SARC de la SBEF no es una alternativa que facilite la atención de reclamos.

### **3.3.3 EVOLUCIÓN DE GESTIÓN DE RECLAMOS.**

El Cuadro Nro. 4, muestra la Evolución de Gestión de Reclamos que se efectuaron en la SARC de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ex – SBEF):

**CUADRO 4**  
**EVOLUCIÓN DE GESTIÓN DE RECLAMOS**  
**(Acumulados)**

	Gestión 2007	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT
<b>RECLAMOS RECIBIDOS (acumulados)</b>	<b>334</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>64</b>	<b>101</b>	<b>126</b>	<b>163</b>	<b>194</b>	<b>226</b>	<b>261</b>
<b>Reclamos atendidos</b>	333	4	16	28	56	80	111	131	151	211
Favorables	191	1	8	15	32	46	71	84	95	140
No favorables	142	3	8	13	24	34	40	47	56	71
<b>Reclamos en trámite</b>	1	22	33	36	45	46	52	63	75	50
<b>DIAS PROMEDIO DE CONCLUSIÓN</b>	62,70	12,50	28,12	30,43	37,25	38,47	38,33	37,60	40,04	45,44
<b>DIAS PROMEDIO DE GESTIÓN</b>	351,00	13,55	20,73	38,19	29,73	38,09	42,48	54,38	58,97	47,64

Fuente: SBEF, 2008

En este caso la evolución se realiza desde enero de 2007 con reclamos recibidos 334, y de enero a septiembre de 2008, hasta septiembre se tiene 211 reclamos atendidos, 140 reclamos favorables, 71 que no son favorables, 50 reclamos en trámite.

### **3.4 DERECHO COMPARADO.**

Es necesario encontrar las principales características de la normativa referida a la defensa del usuario financiero en nuestro país y el tratamiento legal y jurisprudencial que se le ha dado. Es muy importante analizar el desarrollo que ha tenido esta figura a la luz de otros ordenamientos legales.

Esto, para reconocer cuales son las principales semejanzas y diferencias y poder así, hacer algunas propuestas con base en la experiencia de otros países, que podrían hacer más efectiva la labor del Defensor del Usuario Financiero que se planteara de acuerdo a la propuesta en Bolivia.

El análisis se centrara en el estudio de los países de España (debido a que los países en Latinoamérica que han implantado el Defensor del Usuario Financiero han tomado como modelo la normativa de este país) Perú, Colombia y México.

Para empezar el análisis se aclara que en Bolivia no existe normativa específica de Defensor del Usuario Financiero, la normativa base de comparación para Bolivia será el Reglamento de Funcionamiento del SARC, esto por las razones antes ya mencionadas.

### **3.4.1 PRINCIPALES CARACTERÍSTICA DEL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO EN ESPAÑA<sup>20</sup>**

En España, las tres principales causas que dieron lugar a la creación del Defensor del Cliente Financiero son:

- a. Salvaguardar la confianza de la clientela.

---

<sup>20</sup>[http://www.cajamadridpensiones.com/ficheros/CMP\\_DEFCLIENTE\\_LEY.PDF](http://www.cajamadridpensiones.com/ficheros/CMP_DEFCLIENTE_LEY.PDF); Dr. Norberto C. Darcy – Escuela de Abogados; 2006

- b. El especial interés de la banca en profundizar en la calidad del servicio.
- c. La innegable conveniencia, la existencia de este mecanismo de resolución de conflictos, ahorra tanto para la entidad, como para el cliente tiempo y dinero en procesos administrativos o judiciales.

En este país, la Defensoría del Cliente existe desde 1987, cuando la orden del Ministerio de Economía y Hacienda, del 3 de marzo de este año, modificada por la orden del 12 de diciembre de 1989, de conformidad con lo previsto en el Artículo 48.20 de la ley 26 de 1988, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, establece la regulación aplicable en materia de buenas prácticas y usos bancarios, y extiende el ámbito de competencia del Servicio de Reclamaciones del Banco de España a las que pudieran formular los clientes de todas las entidades de crédito sobre las actuaciones de las mismas.

Estas órdenes, hacen que se expida la Circular Número 8 de 1990 del Banco de España, donde se introduce como novedad al trámite de las reclamaciones, su previa formulación ante el Defensor del Cliente u órgano equivalente de la entidad de crédito, cuya general implantación se estima de gran interés.

El establecimiento de este nuevo trámite, señala la Circular, encuentra su justificación, de un lado, en la propia experiencia del Servicio de Reclamaciones, la cual ha puesto de manifiesto un elevado número de allanamientos de las entidades ante las pretensiones de los reclamantes, y de otro, en la estimable proporción de reclamaciones resueltas a satisfacción de

los clientes, por los defensores del cliente que ya vienen operando en algunas entidades. En definitiva, se tiende con ello a agilizar la resolución de numerosas reclamaciones que con gran probabilidad serán atendidas sin necesidad de una ulterior y más compleja actuación administrativa, que en cualquier caso resultará beneficiada por este trámite previo, al recibir la reclamación más documentada.

**Funciones de la defensoría.** En primer lugar, la labor del Defensor del Cliente está orientada a conocer y resolver las reclamaciones y cuestionamientos de los clientes, en relación con los servicios prestados por las entidades. Pero sus funciones no se agotan con esto, el Defensor debe también, asesorar a las entidades, formulando propuestas y recomendaciones útiles para mejorar las relaciones entre las entidades y sus clientes. Los demás deberes y obligaciones de la Defensoría, se encuentran consagrados en los reglamentos internos de cada entidad.

**Reclamaciones.** Los clientes pueden dirigirse al Defensor, cuando consideren que han sufrido por parte de la entidad un trato injusto o incorrecto. Las quejas deben presentarse mediante un documento, a través de presentación personal, correo electrónico o fax, donde conste los datos que identifican al reclamante, la dirección a la que debe dirigirse la respuesta y una descripción de los hechos que la motivan. La tramitación de cualquier asunto es gratuita y puede hacerla cualquier cliente de la entidad.

Una vez admitida la queja, el Defensor realiza una audiencia, donde escucha los argumentos y contrargumentos de las partes, es en ésta audiencia donde se

centra la actuación del Defensor, quien puede solicitar a la entidad o al cliente pruebas y datos que considere necesarios para resolver el caso.

Una vez realizada la audiencia y dentro de un plazo razonable, el Defensor debe dictar una resolución motivada, sustentada en las leyes aplicables al caso y las buenas prácticas bancarias.

El fallo del Defensor, es obligatorio para la entidad, pero discrecional para el cliente. “Los efectos de esta resolución son dispares para el cliente y para la entidad, según se ha indicado, ya que mientras aquél no está obligado a aceptar la decisión del defensor, queda en libertad para ejercer las actuaciones administrativas o las acciones judiciales que estime oportunas, la entidad resulta obligada a pasar por ella siempre que lo haga el cliente”.

### **3.4.2 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO EN PERÚ<sup>21</sup>**

La Asociación de Bancos del Perú ASBANC, es el gremio responsable de proponer iniciativas encaminadas a mejorar el desarrollo de la actividad financiera en el Perú. Dentro de esta labor, busca fomentar la confianza de los clientes en el sistema financiero y la prestación de un mejor servicio.

---

<sup>21</sup>Dr. Hugo Eyzaguirre Del Sante: Defensor del Cliente Financiero Perú [www.dfc.com.pe/publicaciones;2008](http://www.dfc.com.pe/publicaciones;2008)

Bajo ésta finalidad, el año 2002 se implementa la institución del Defensor del Cliente Financiero, como una instancia independiente de resolución de conflictos, que permite que las relaciones entre los clientes y las entidades prestadoras del servicio financiero, se desarrollen en un marco de buena fe, equidad y confianza recíproca.

El Defensor del Cliente Financiero en el Perú tiene como función, tutelar y proteger los derechos e intereses de los clientes de las entidades financieras derivados de sus relaciones con los mismos.

**Misión y funciones de la defensoría.** La misión del Defensor Financiero es resolver y prevenir de manera ágil, técnica e imparcial los conflictos que se pueden suscitar entre los clientes y las entidades financieras en el desarrollo de sus relaciones.

En cuanto a su función, el Reglamento del Defensor del Cliente Financiero, establece en el artículo sexto, como su principal tarea, la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de las Entidades Financieras derivados de sus relaciones con los mismos.

En cumplimiento de esta función, le corresponde al Defensor:

- a. Conocer, estudiar y resolver los reclamos que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con todas las relaciones entre las Entidades Financieras y sus



clientes, que a juicio de éstos, hubiesen recibido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto.

- b. Conocer, estudiar y resolver las cuestiones que las propias Entidades Financieras le sometan respecto a sus relaciones con sus clientes cuando las mismas Entidades Financieras lo consideren oportuno.
- c. Intervenir como mediador entre clientes y Entidades Financieras con el objeto de llegar a un arreglo amistoso.
- d. Presentar, formular y realizar ante las Entidades Financieras informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre las Entidades Financieras y sus clientes.

En cuanto al nombramiento del Defensor, este mismo reglamento establece que la entidad designará por unanimidad al Defensor, y el cargo deberá ser ocupado por una persona de notorio prestigio e independencia, con reconocida solvencia moral y credibilidad, con formación técnica adecuada y reconocida competencia en el ejercicio de sus actividades profesionales.

El tiempo de duración del cargo será de tres años, y podrá ser reelegido por periodos iguales de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno las Entidades.

**Reclamaciones.** En primer lugar el cliente debe presentar su reclamo ante la entidad financiera, para que sea ella misma la que en primera instancia trate de darle solución al problema. Sí ésta solución no satisface al cliente, o si pasados

30 días después que se presentó ante la entidad, no ha sido atendida, el cliente puede presentar por escrito su queja ante el Defensor del Cliente Financiero.

Una vez analizado el caso, el Defensor presenta al cliente una posible solución al conflicto. El cliente puede decidir si acepta la resolución del Defensor, a través de comunicación escrita, y si acepta, la entidad está obligada a acatar la decisión de la Defensoría, y se da fin de manera definitiva al reclamo.

Si por el contrario el cliente no está de acuerdo con la respuesta otorgada por el Defensor, ésta no surtirá efectos y podrá recurrir a otras instancias administrativas como la Superintendencia de Banca y Seguros del Perú.

En cuanto al procedimiento mediante el cual se tramita la reclamación al interior de la Defensoría, el reglamento, señala:

- a. El reclamo deberá ser presentado o enviado por el titular, por escrito, a la oficina del Defensor del Cliente Financiero.
- b. La presentación y tramitación de reclamos ante el Defensor son totalmente gratuitas.
- c. El Defensor del Cliente podrá, antes de dictar su resolución, hacer las gestiones necesarias y hacer las propuestas oportunas a las partes, encaminadas a conseguir un arreglo amistoso.

- d. La defensoría podrá solicitar a las partes la información que considere necesaria para emitir una mejor resolución; señalando el plazo que se concede para atender la solicitud.
  
- e. Una vez emitida la resolución, el cliente tendrá quince días calendario para aceptar por escrito su contenido. De ser aceptada, la resolución se vuelve obligatoria para la entidad financiera, sin posibilidad de interponer contra ella impugnación alguna.
  
- f. Cuando corresponda, se indicará en la resolución el plazo del que dispondrá la entidad financiera para dar cumplimiento a la misma. Este plazo no podrá exceder los tres meses, salvo que excepcionalmente dadas las circunstancias del caso, la resolución establezca un plazo mayor.
  
- g. El plazo para emitir pronunciamiento final sobre un reclamo debe ser el más breve posible, no pudiendo exceder los dos meses. Excepcionalmente, por la complejidad del caso y por única vez, éste podrá extenderse hasta por igual periodo.

### **3.4.3 PRINCIPALES CARACTERÍSTICAS DEL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO EN COLOMBIA.**

De la misma forma que se efectuó el análisis de la normativa peruana, se procederá con el análisis del Defensor del Cliente Financiero en Colombia, las

definiciones utilizadas de Defensor del Cliente financiero; funciones, características, perfil, funciones, deberes del Defensor; derechos y deberes de las entidades, proceso de reclamaciones.

Se entiende por Defensor del Cliente Financiero a “la persona u órgano de carácter privado, que actúa como mediador en determinados conflictos que se generen entre el cliente y las entidades financieras. Así mismo, debe asesorar a la entidad en la adopción de políticas que tiendan al mejoramiento de los servicios y de las buenas relaciones y confianza con su clientela”

Pero esta no es la única definición que en Colombia se ha dado de Defensor del Cliente Financiero, en concordancia con el anterior concepto, el Código de la Buena Práctica Financiera para con el Cliente, de Asobancaria, define al Defensor del Cliente Financiero, como un mediador y conciliador de los conflictos que se generen en las relaciones bancarias y financieras de los clientes o usuarios y las entidades financieras, cuando éstos consideren que la entidad ha actuado de forma injusta o contraria a las buenas prácticas y usos bancarios.

Así mismo, tendrá por *función asesorar* a las entidades en políticas que tiendan a mejorar el servicio, y las buenas relaciones y confianza con su clientela.<sup>22</sup>

La Ley N° 795 de 2003, que modifica el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero señala que: “Las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria deberán contar con un defensor del cliente, cuya función será la de

---

<sup>22</sup> [www.asobancaria.com](http://www.asobancaria.com)

ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver las quejas de estos relativas a la prestación de los servicios”

Para identificar la naturaleza jurídica del Defensor del Cliente Financiero, es necesario partir de su definición y de su principal función como un vocero de los clientes, en la búsqueda de una solución a los conflictos que se presenten en sus relaciones con la entidad Financiera. “Entiéndase como alternativas para la resolución de conflictos todos aquellos procedimientos, distintos a los procedimientos propios de la justicia ordinaria, contemplados por la ley para lograr la solución de conflictos sin la participación de los jueces o magistrados que integran la rama judicial del poder Público de un Estado”

Se puede decir que el Defensor del Cliente es un mecanismo de solución directa de conflictos, encaminado a proteger los derechos de los clientes, mejorar sus relaciones con la entidad y aumentar la confianza y credibilidad en ésta.

**Características del defensor del cliente financiero.** Una vez identificados los conceptos que se maneja sobre Defensor del Cliente Financiero, se puede establecer aquellas notas características que le son inherentes y demarcan su significado:

- a. FINALIDAD: Aumentar y conservar la confianza del público en el sector financiero del país.
- b. INDEPENDENCIA: El Defensor del Cliente Financiero debe gozar de total independencia al adoptar cualquiera de sus decisiones, por ello,

- c. no debe pertenecer ni funcional ni jerárquicamente a la administración de la Entidad, el único cargo que puede desempeñar dentro de ésta es la de Defensor del Cliente.
- d. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS: El Ombudsman financiero no tiene un interés distinto a lograr un acuerdo entre las partes en conflicto. En sus decisiones propone formulas que lleven a las partes a solucionar sus diferencias y así llegar a un acuerdo que las deje satisfechas.
- e. LIBRE ACCESO Y GRATUIDAD: El usuario de los servicios financieros puede acudir directamente al Defensor del Cliente para
- f. que atienda su caso y busque una solución a su problema, el acceso a este servicio no representa para el cliente costo alguno. El cliente no asume ningún gasto por poner en consideración del Ombudsman su reclamo.
- g. PROFESIONALISMO: El Ombudsman Financiero, debe ser una persona idónea para desempeñar este cargo, debe conocer y tener la pericia necesaria sobre el funcionamiento del sector financiero del país. una persona intachable, son una buena reputación y con una gran vocación de servicio al cliente.
- h. ASESORÍA: El Ombudsman Financiero no sólo tiene como función la resolución de quejas que se le presenten, también debe formular ante la entidad, políticas encaminadas a mejorar el servicio prestado al cliente y elevar los estándares en los procedimientos de los diferentes productos financieros.
- i. EFECTIVIDAD: Las decisiones adoptadas por el Defensor del Cliente son discrecionales para el cliente, es decir, puede adoptarla si queda

satisfecho con su contenido, de lo contrario puede establecer las acciones administrativas o judiciales que correspondan.

**Perfil del defensor del cliente.** En el Defensor del Cliente, deben converger cualidades específicas que garanticen su idoneidad para el cargo. Debido a la especial relevancia de su labor es necesario que tanto Entidades como clientes puedan depositar tranquilamente su confianza en esta institución.

El Defensor del Cliente debe contar con un reconocido prestigio y honorabilidad, no sólo dentro del sector financiero, sino también en el ámbito público del país. Tener una hoja de vida limpia, sin tacha alguna, que entorpezca su credibilidad frente a todos aquellos que acudieran a su orientación.

El Defensor del Cliente debe tener la suficiente pericia, que exige contar con una gran experiencia dentro del sector financiero, estar familiarizado con cada uno de los movimientos, transacciones y operaciones de la banca y conocer a fondo los servicios que ofrece la entidad de la que es Defensor.

Debe contar con ciertas características propias de un conciliador, es decir, ser una persona imparcial que no busque el beneficio exclusivo de una sola de las partes, sino que por el contrario sujete sus decisiones a los principios de equidad y justicia.

De su carácter resaltan su capacidad analítica y la agilidad en la toma de

decisiones, debe contar con un criterio jurídico muy bien definido al analizar y examinar las distintas reclamaciones que lleguen a su despacho, para así adoptar determinaciones firmes, que se caractericen por su efectividad y acierto.

Las anteriores cualidades, permiten proponer que la persona que ejerza el cargo de Defensor del Cliente sea un jurista, es decir, un abogado, un profesional del Derecho, alguien que no sólo conozca la ley, sino que cuente con un criterio jurídico muy bien formado, que le permita interpretar y aplicar las normas de forma precisa.

**Funciones del defensor del cliente financiero.** El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, modificado por la Ley N° 795 de 2003, señala como principales funciones del Defensor del Cliente Financiero:

- a. Ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva entidad.
- b. Resolver las quejas de los clientes relativas a la prestación de los servicios que presta la entidad.

El Decreto N° 690 de 2003, reglamenta la figura del Defensor del Cliente Financiero y en lo referente a sus funciones establece:

En cuanto a la vocería de clientes o usuarios, el Defensor del Cliente podrá dirigir en cualquier momento a las juntas directivas o consejos de administración de las entidades recomendaciones, propuestas, peticiones, de la actividad de las propias entidades que hubieran merecido su atención y que, a su juicio puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la correcta prestación del servicio, la seguridad y la confianza que debe existir entre las



entidades vigiladas y sus clientes o usuarios.

Así mismo, los clientes o usuarios podrán dirigirse al Defensor del Cliente con el ánimo de que este formule recomendaciones y propuestas ante las entidades vigiladas, en aquellos aspectos que puedan favorecer las buenas relaciones entre las entidades vigiladas y sus clientes o usuarios.

Su labor como vocero de los clientes, se dirige principalmente a mantener y aumentar la credibilidad del cliente en la entidad financiera.

El Defensor del Cliente es un canal de comunicación, entre la entidad financiera y sus clientes, es un portavoz entre unos y otros, con una finalidad clara y es mejorar las relaciones que existentes entre los usuarios del sistema financiero y los oferentes de estos servicios.

En lo referente a la resolución de quejas, le corresponde al Defensor del Cliente conocer, evaluar y resolver íntegramente, dentro de los términos establecidos en la ley y sus decretos reglamentarios, las quejas que los clientes o usuarios de las entidades le presenten acerca de posibles incumplimientos de normas legales o internas que rigen el desarrollo de las operaciones, contratos o servicios que ofrecen, prestan, o ejecutan las entidades vigiladas y que afecten directamente al cliente o usuario, así como las relativas a la calidad en la prestación de los servicios a cargo de la entidad.

**Asuntos excluidos de la competencia del defensor del cliente.** El artículo sexto del Decreto N° 690, en su numeral segundo, establece un listado de aquellos temas que desbordan la competencia que tiene el Defensor:

- a. Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a la entidad.
- b. Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados. Es evidente el motivo de esta exclusión y es que no se discute un tema referente a la relación existente entre el cliente y la entidad oferente del servicio financiero.
- c. Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una entidad.
- d. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que estén relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento del Defensor del Cliente.
- e. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- f. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o a la vinculación o admisión como cliente.
- g. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres años de anterioridad o más a la fecha de presentación de la queja.

- h. Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes y que hayan sido objeto de decisión previa por parte del defensor del cliente.
- i. Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Algo muy importante que se debe señalar es que el Defensor del Cliente *no* puede establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de partes, es decir que sus facultades y potestades no se extienden a la posibilidad de establecer en sus conceptos, perjuicios, multas o sanciones a las partes por el asunto sujeto a reclamación.

**Deberes del defensor del cliente financiero**<sup>23</sup>. El artículo 11 del Decreto N° 690 que reglamenta la figura del Defensor del Cliente Financiero en Colombia<sup>24</sup> país, establece una serie de obligaciones que se deben cumplir en el desarrollo de su labor.

- a. Establecer el reglamento al que debe sujetar su actividad, este reglamento debe estar acorde con el marco legal que regula las actividades del Defensor.
- b. Solicitar a la entidad y al cliente o usuario, la información que sea necesaria para el estudio de su queja.

---

<sup>23</sup> [www.ReformaDefensorfinanciero](http://www.ReformaDefensorfinanciero).

<sup>24</sup> Ídem

- c. Proferir una decisión dentro del término señalado en la ley.
- d. Presentar un informe a la entidad a la cual presta sus servicios dentro del primer trimestre de cada año, en el cual refiera el desarrollo de su función durante el año precedente.
- e. Mantener un registro donde tomará nota de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
- f. Presentar anualmente, en la oportunidad convenida con la entidad, una relación de los gastos de la Defensoría del Cliente, en la cual señale las necesidades de recursos humanos y técnicos para el satisfactorio desempeño de sus funciones.
- g. Colaborar con la Superintendencia Bancaria en los temas de competencia de ésta.

**Derechos y deberes de la entidad.** La entidad tiene una serie de derechos frente a la Defensoría, como lo son, el recibir de ésta los servicios que presta; obtener información y asesoría en lo referente a conceptos y decisiones adoptadas por el Defensor; y que sus clientes puedan acercarse a la Defensoría para presentar sus reclamaciones.

Pero como todo derecho con lleva una serie de obligaciones, el Decreto N° 690 en su artículo décimo, consagra los principales deberes de las entidades frente al Defensor. Estas obligaciones están encaminadas a mejorar el desempeño de las tareas de la defensoría y dar certeza y seguridad de su independencia al actuar.

Las principales obligaciones son:

- a. Aprobar anualmente un presupuesto de gastos adecuado al normal funcionamiento de los servicios del Defensor del Cliente.
- b. Colaborar con el Defensor del Cliente en todo aquello que facilite, haga más eficiente o eficaz el ejercicio de su cargo y, especialmente, poner a su disposición toda la información necesaria que le sea solicitada para la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento.
- c. Hacer público e informar a sus clientes o usuarios, en las comunicaciones que dirija a estos, o en la forma que estimen pertinente, de la existencia y funciones del defensor, de la dirección física y electrónica para contactarlo, así como de los derechos que les asisten para presentar sus quejas, la forma de interponerlas y el procedimiento para resolverlas.

**Nombramiento, duración y terminación del cargo.** Designación. En cuanto al nombramiento del Defensor del Cliente Financiero, el Decreto<sup>25</sup>N° 690 de 2003, señala que tanto el Defensor, como su suplente serán designados por la asamblea general de accionistas o de asociados de la entidad.

En cuanto a la designación del Defensor, es importante señalar que el decreto<sup>26</sup> 690 de 2003, permite también que quien desempeñe el cargo de Defensor del Cliente Financiero, sea una persona jurídica, que actuará a través de una o varias personas naturales. En estos casos, la condición de Defensor del Cliente,

---

<sup>25</sup> Decreto No. 609 de 2003 del 19 de marzo de 2003 de Colombia

<sup>26</sup> Ídem

se predicará tanto de la persona jurídica, como de la persona natural que desarrolla las funciones propias del cargo.

Por último, el cargo de Defensor del Cliente de una entidad, no es de carácter exclusivo, quien desempeña estas funciones, podrá hacerlo simultáneamente en varias entidades.

**Duración del cargo.** El Defensor del cliente Financiero, es designado para un período de dos años, y puede ser reelegido indefinidamente por el mismo período. En este caso, la ley establece un período fijo en el que el Defensor desempeñará su labor, y permite que la Entidad lo reelija de forma indefinida por períodos iguales al inicial.

- a. Renuncia.
- b. Por decisión de la asamblea general de accionistas o de asociados o delegados, de las entidades.
- c. Por decisión de la Superintendencia Banca
- d. Cuando quede vacante la Defensoría, las entidades procederán al nombramiento de un nuevo titular y su suplente dentro de los treinta días hábiles siguientes al que se produjo la vacante. Mientras no se realice este nombramiento, las funciones del Defensor del Cliente deberán ser atendidas por su suplente.

**Procedimiento para el conocimiento de las quejas.** Previo al sometimiento ante la Superintendencia Bancaria de las quejas individuales relacionadas con la prestación de servicios por parte de las instituciones vigiladas que en virtud

de sus competencias pueda conocer, el cliente o usuario deberá presentar su reclamación al defensor, quien deberá pronunciarse sobre ella en un término que en ningún caso podrá ser superior a quince (15) días hábiles, contados desde el momento en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.

#### **3.4.4 DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS CON LA NORMATIVA DE ESPAÑA.**

Con relación a la Defensoría del Cliente Financiero en España, se presentan dos grandes diferencias. La primera, se refiere a la audiencia que se celebra en España, donde el Defensor escucha los alegatos de cada una de las partes en el conflicto y se presentan las pruebas encaminadas a obtener pleno convencimiento del Defensor, para que resuelva. En Bolivia la normativa no considera ninguna audiencia conciliatoria, si hacen falta datos para comprobar la veracidad de los hechos, estos son solicitados por el SARC de la SBEF y se presentan por escrito.

En cuanto a la segunda diferencia, se refiere a la obligatoriedad de la decisión adoptada por el Defensor. En España al igual que en la mayoría de países, la decisión es obligatoria para la entidad cuando es aceptada por el cliente. En nuestro país el SARC de la SBEF su actuación se reduce a supervisar que se dé cumplimiento por parte de las entidades financieras a la atención de los reclamos efectuados, no emite ninguna resolución de soluciones ni obliga a las

entidades a que enmendar las fallas cometidas que perjudican al usuario.

El SARC de la SBEF en Bolivia al igual que el Defensor del Consumidor Financiero en España, considera principios básicos, como son los de: Salvaguardar la confianza de la clientela., mejorar la calidad de los servicio y la existencia de este mecanismo de resolución de conflictos, ahorra tanto para la entidad, como para el cliente tiempo y dinero en procesos administrativos o judiciales.

### **3.4.5 DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS CON LA NORMATIVA DE PERÚ.**

En Perú, el Defensor del Cliente surge dentro de un esquema de autorregulación (es de carácter privado), son las mismas entidades quienes al analizar el tema de los derechos de los usuarios y la confianza en el sector financiero, deciden implementar esta figura. En Bolivia el SARC es parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ex - SBEF), por lo que esta función es Pública dependiente del Estado.

En el Perú, el Estado no ha entrado a legislar sobre esta figura, ni ha ordenado a las Entidades del sector contar con una Defensoría, en nuestro país de la misma forma todavía no existe una figura jurídica que obligue a la implementación de una Defensoría.

En cuanto al procedimiento, se encuentran algunas características específicas



en el Perú, el Defensor funciona como una instancia dentro de la Asociación Gremial y no como un ente de la entidad. En Bolivia el SARC se operativiza con SARC en cada entidad financiera en una primera instancia y en una segunda instancia el SARC de la Superintendencia de Bancos.

En Perú, el Defensor está obligado a resolver el conflicto dentro de plazos determinados contados a partir del día en que el asunto entró a su oficina, este término podrá ser ampliado por un período similar.

Los efectos de la resolución del Defensor, en Perú, la decisión adoptada por el Defensor, es de obligatorio cumplimiento para la entidad, siempre y cuando el cliente este de acuerdo con su contenido. El SARC no emite decisiones en contra o a favor de nadie no es una instancia de defensa.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de las acciones judiciales que pueden presentar tanto clientes o usuarios como las mismas instituciones vigiladas a efectos de resolver sus controversias contractuales y de aquellas quejas que en interés general colectivo se presenten ante la Superintendencia Bancaria.

### **3.4.6 DIFERENCIAS Y SEMEJANZAS CON LA NORMATIVA DE COLOMBIA**

En cuanto al procedimiento, hace referencia al término señalado para que el Defensor resuelva la reclamación; en Colombia, la decisión deberá ser

adoptada por el Defensor dentro de un término de quince días, contados desde el día en que cuente con los documentos necesarios para resolver la queja. En Bolivia al no considerarse plazos de resolución el tiempo estimado de solución de conflictos es incomparable por las instancias que se deben pasar.

El Defensor del Cliente Financiero en lo referente a sus funciones establece: En cuanto a la vocería de clientes o usuarios, le dota de una mayor representatividad en cuanto a recomendaciones, propuestas y peticiones. El papel del SARC en Bolivia es vago ya que al no ser una instancia de defensa, los resultados reales obtenidos no son satisfactorios.

En lo referente a la resolución de quejas, el Defensor del Cliente Financiero, conoce, evalúa y resuelve íntegramente las quejas. El SARC en Bolivia solo vela el cumplimiento de la normativa no decide ni resuelve nada.

Algo muy importante que se debe señalar es que el Defensor del Cliente NO puede establecer perjuicios o sanciones, salvo aquellas que estén determinados por la ley o el acuerdo de partes. El SARC de la Superintendencia de Bancos puede generar sanciones cuando hay incumplimientos de procedimientos referentes a la normativa vigente.

El Defensor del Cliente financiero hace un detalle minucioso de Derechos y Deberes de las entidades financieras, así como, de los clientes. El Reglamento de funcionamiento del SARC generaliza por lo que es fácil caer en divagaciones sobre la norma.

## **CAPITULO IV**

### **PROPUESTA**

Una vez que el diagnóstico ha dado un panorama claro de los problemas y necesidades existentes sobre la normativa regulatoria para implementar un órgano público descentralizado como sistema de protección y seguridad del usuario financiero, ha llegado el momento de plantear soluciones correctivas y esto se efectúa a través de una Propuesta de una nueva normativa que rijan la conformación de un órgano público descentralizado que trabaje conjuntamente con la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI ex - SBEF).

Dicha propuesta se basa en el modelo colombiano y el mexicano por tener las siguientes fortalezas<sup>27</sup>:

- Tiene una adecuada estructura (ámbito de aplicación. Funciones, requisitos, designación, procedimientos, contenido de las decisiones, efectos y obligaciones).
- Se convierte en una alternativa para la resolución de conflictos que pudieran surgir entre usuario y entidades financieras evitando llegar a la vía judicial.

La misma que ha sido enriquecida con la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros de México, el Decreto<sup>28</sup> N° 4759 de Colombia,

---

<sup>27</sup> Decreto Supremo No. 609 de 2003 del 19 de marzo de 2003, Colombia.

<sup>28</sup> Decreto Supremo No. 609 de 2003 del 19 de marzo de 2003, Colombia

España y el Reglamento del Servicio de Atención de Reclamos y Consultas (SARC).

#### **4.1. ESQUEMA DE CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO.**

La Defensoría del Usuario Financiero puede constituirse de distintas formas, al interior de cada entidad financiera; de forma privada; como repartición estatal; o como una entidad mixta. Cada una de ella tiene sus ventajas y desventajas.

El planteamiento que se efectúa para la propuesta es que el Defensor del Usuario Financiero debe ser una Entidad Descentralizada, los recursos para su funcionamiento deben provenir de las asignaciones del Tesoro General de la Nación y la asignación anual de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

No obstante, con esto no se quiere decir que esta será una institución privada, esta debe estar conformada por miembros del Sector Público, por ejemplo puede ser a través de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de tal forma que se garantice imparcialidad institucional.

Se mencionaran consideraciones relevantes para la toma de decisión:

Tanto las entidades reguladas como las no reguladas podrían adoptar este esquema.

Las entidades financieras tomarían mayor conciencia sobre la importancia del **servicio de atención al usuario**.

El Defensor tendría acceso directo a la información de la entidad financiera.

Sus decisiones deberían ser obligatorias para las entidades y discrecionales para el público, lo cual daría mayor seriedad a este esquema.

La información que se obtiene sería un insumo valioso para evaluar la atención del usuario al interior de las entidades financieras.

## **4.2. PROPUESTA NORMATIVA LEGAL PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN ÓRGANO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE DEFENSA DEL USUARIO FINANCIERO.**

El nombre de la norma o el número que corresponda a dicha normativa será asignado por el Órgano Ejecutivo.

### **Decreto Supremo de Implementación de un Órgano Público Descentralizado de Defensa del Usuario Financiero.**

#### **TITULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1.-** (Objeto). El presente Decreto Supremo tiene por objeto reglamentar la estructura, atribuciones, funciones y procedimiento del Defensor del Usuario Financiero.

**Artículo 2.-** (Defensor del Usuario Financiero). El Defensor del Usuario Financiero forma parte de la estructura orgánica de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), es un órgano descentralizado con autonomía funcional, administrativa y operativa, encargado de escuchar, conciliar y dar una respuesta al usuario financiero, promover asesorar, conciliar cuando se presenten controversias y generar información y recomendaciones a las Entidades Financieras.

**Artículo 3.-** (Alcance). Las disposiciones del presente decreto se aplicarán a: Todas las entidades de intermediación financiera y empresas de servicios auxiliares financieros que operen en el territorio nacional que estén bajo supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), y los usuarios financieros que acudan a la conciliación de la Defensoría.

## **TITULO II**

### **DE LA ESTRUCTURA ORGANICA DEL DEFENSOR DEL USUARIO FINANCIERO**

**Artículo 4.-** (Composición) El Defensor del Usuario Financiero estará compuesto por: el Defensor y un equipo especializado en la gestión de reclamos.

## **CAPITULO I**

### **DEL DEFENSOR**

**Artículo 5.-** (Representación). El Defensor es la máxima autoridad, es el responsable de definir las políticas de protección al usuario financiero conjuntamente con personeros de ASFI y del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.

**Artículo 6.-** (Designación). El Defensor del Usuario Financiero será elegido por un Comité de calificación y selección de la siguiente forma:

1. El Comité, estará conformado por un representante de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y un representante del Viceministerio de Defensa de los Derechos del Usuario y del Consumidor.
2. En el cumplimiento de sus funciones de calificación y selección el Comité se regirá por los parámetros utilizados por el Programa del Servicio Civil.  
\*\*\*
3. El Director Ejecutivo de ASFI designará al Defensor del Usuario Financiero de la terna propuesta por el Comité.

**Artículo 7.-** (Duración de Funciones). La máxima Autoridad del Defensor del Usuario Financiero durará en sus funciones dos años, pudiendo ser reelegido indefinidamente.

**Artículo 8.-** (Requisitos). Para ser Defensor del Usuario Financiero se deberá reunir los siguientes requisitos:

1. Ser boliviano y ciudadano en ejercicio.
2. Tener grado académico a nivel licenciatura con título en provisión nacional en las áreas económica o jurídica.
3. Contar con experiencia en materia bancaria, económica, jurídica, administrativa y financiera.
4. Tener conocimientos en la gestión de reclamos ante las entidades financieras
5. Tener conocimiento sobre Conciliación y Arbitraje.

**Artículo 9.-** (Incompatibilidades). El cargo del Defensor del Usuario Financiero

se ejerce a tiempo completo y es incompatible con el ejercicio de otros cargos públicos o privados, administrativos o sindicales, remunerados o no, excepto la docencia universitaria.

**Artículo 10.-** (Prohibiciones). No podrá ser Defensor:

1. El síndico, ejecutivo, administrador, accionista, apoderado legal, asesor y empleado o dependiente de las entidades dedicadas a las actividades sometidas a la competencia del Defensor.
2. El que tuviese conflicto de intereses, participación directa o indirecta en cualquier actividad sujeta al ámbito de ejercicio del Defensor.
3. El que tuviese relación de parentesco en línea directa o colateral, o de afinidad, hasta el segundo grado inclusive con el Director Ejecutivo de ASFI.

Si concurriesen algunas de las prohibiciones señaladas anteriormente en quien fuere designado Defensor, éste, antes de tomar posesión, deberá cesar en el cargo o en la actividad incompatible, caso contrario se entenderá que no acepta el cargo.

**Artículo 11.-** (Cese de Funciones). El Defensor cesará en sus funciones por las siguientes causas:

1. Cumplimiento del periodo de funciones.
2. Renuncia Aceptada.
3. Incapacidad sobreviniente.
4. Destitución.

**Artículo 12.-** (Destitución). Son causales de destitución si durante el ejercicio de sus funciones el Defensor incurriese en:



1. La Comisión de una falta muy grave declarada en resolución emitida en proceso disciplinario.

**Artículo 13.-** (Suspensión). El Defensor del Usuario Financiero podrá ser suspendido de acuerdo a lo establecido en la Ley 1178.

## **CAPITULO II**

### **DEL EQUIPO ESPECIALIZADO EN LA GESTION DE RECLAMOS.**

**Artículo 14.-** (Composición). El Equipo Especializado en la Gestión de Reclamos estará integrado por abogados, auditores, profesionales en diversas áreas y otros que cumplan con requisitos de idoneidad y experiencia en el área de su competencia.

**Artículo 15.-** (Nombramiento). El Equipo Especializado en la Gestión de Reclamos será designado por el Defensor del Usuario Financiero, en base a convocatoria publica.

## **TITULO III**

### **DEL REGIMEN FINANCIERO.**

**Artículo 16.-** (Financiamiento). Los recursos del Defensor del Usuario Financiero, se constituirán por:

1. Las asignaciones del Tesoro General de la Nación (T.G.N.).
2. La asignación anual de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.(ASFI)

**TITULO IV**  
**DE LAS ATRIBUCIONES, FUNCIONES Y OBLIGACIONES.**

**CAPITULO I**  
**DE LAS ATRIBUCIONES.**

**Artículo 17.-** (Atribuciones). El Defensor del Usuario Financiero tiene las siguientes atribuciones:

1. Elaborar propuestas que contribuyan al mejoramiento de los servicios que proporcionan las Entidades Supervisadas.
2. Opinar sobre el establecimiento de criterios para orientar la protección y defensa de los derechos de los usuarios financieros.
3. Opinar ante la ASFI en cuestiones relacionadas con políticas de protección y defensa a los usuarios, así como sobre las campañas publicitarias que ASFI emprenda, con el fin de fomentar una cultura financiera entre la población.

**CAPITULO II**  
**DE LAS FUNCIONES**

**Artículo 18.-** (Funciones) El Defensor del Usuario Financiero tiene las siguientes funciones:

1. Evaluar la transparencia de la información de las Entidades Financieras, con la finalidad de lograr entre estas y los usuarios una relación más segura.
2. Conocer, estudiar y resolver los reclamos que los usuarios le plantee en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en

general, con todas las relaciones entre las Entidades Financieras y sus Usuarios.

3. Conocer, estudiar y resolver las cuestiones que las propias Entidades Financieras le sometan respecto a sus relaciones con sus usuarios cuando las mismas Entidades Financieras lo consideren oportuno.
4. Intervenir como mediador entre usuarios y Entidades Financieras con el objeto de llegar a un arreglo amistoso.
5. Presentar, formular y realizar ante las Entidades Financieras informes, recomendaciones y propuestas en todos aquellos aspectos que sean de su competencia y que, a su juicio, puedan favorecer las buenas relaciones y muestras de confianza que deben existir entre las Entidades Financieras y sus usuarios.
6. Emitir recomendaciones tanto a las Entidades Financieras, como a las autoridades en materia financiera, que permitan cumplir con las normas relativas a la defensa del Usuario Financiero.
7. Fomentar una cultura financiera, difundiendo entre los usuarios el conocimiento de los productos y servicios que ofertan las Entidades Financieras.
8. Analizar y verificar que la información publicitaria y toda aquella utilizada por las Entidades Financieras para comunicar los beneficios o compromisos, que el Usuario asume al adquirir un producto o contratar un servicio, sea veraz, efectiva y que no tenga declaraciones u omisiones que induzcan a confusiones o interpretaciones equivocadas.

### **CAPITULO III**

#### **DE LAS OBLIGACIONES**

**Artículo 19.** -(Obligaciones del Defensor). El Defensor del usuario tendrá las siguientes obligaciones:

1. Solicitar a la entidad y al usuario la información que sea necesaria para la atención del reclamo o el inicio de la conciliación.
2. presentar informe trimestral
3. Mantener un registro donde tomará nota de los reclamos presentados, la fecha de presentación y todos los datos del mismo.

## **CAPITULO IV**

### **DEL PROCEDIMIENTO.**

#### **Artículo 20.-** (Iniciación).

1.- La presentación de los reclamos podrá efectuarse personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos; la presentación del reclamo interrumpe los plazos administrativos.

2.- En el documento mediante el que se inicie la reclamación se hará constar:

- a) Nombre, apellidos, y domicilio del interesado, y en su caso de la persona que los represente, debidamente acreditada; número del carnet de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.
- b) Motivo del reclamo con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.
- c) Oficina, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la reclamación.
- d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo o judicial.
- e) Lugar, fecha y firma.

Junto con este documento el reclamante deberá aportar las pruebas documentales, obrantes en su poder, en que se fundamente la reclamación.

3.- Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la reclamación, se requerirá al firmante para que, en el plazo de diez días hábiles, complete la documentación remitida con el apercibimiento de que, si así no lo hiciese, se archivará la reclamación sin más trámites.

**Artículo 21.-** (Admisión a trámite).

1.- Recibida la reclamación o queja, el Defensor, tras las averiguaciones que considere oportunas, decidirá si el asunto que se le somete es de su competencia y, si estimase que no lo es, denegará su admisión a trámite.

2.- No procederá la admisión a trámite de las quejas o reclamaciones en los casos siguientes:

- a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo del reclamo.
- b) Cuando se pretendan como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento esté reservado a la competencia de los órganos administrativos o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.
- c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se funden las cuestiones objeto del reclamo no se refieran a operaciones concretas.
- d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas presentadas por el mismo usuario en relación a los mismos hechos.

Si se entiende no admisible a trámite el reclamo por algunas de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días para que presente sus alegaciones. Transcurrido

dicho plazo sin que el interesado presente alegaciones se tendrá por definitiva la inadmisión de la reclamación o queja sin más trámites. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada por el Defensor.

**Artículo 22.-** (Tramitación).

1.- Admitido a trámite un reclamo, el Defensor concederá a la Entidad Financiera un plazo de quince días hábiles para que pueda formular las alegaciones que convengan a su derecho, con aportación o proposición de las pruebas pertinentes. Asimismo, el Defensor podrá recabar, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios del Banco, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba complementarios considere pertinentes para adoptar su decisión, fijando, en cada caso, un plazo de diez días naturales para completar estas peticiones.

2.- Si, a la vista el reclamo, la Entidad Financiera rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo al Defensor del Usuario y justificarlo documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite.

3.- Los interesados podrán desistir de sus reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el Defensor del Usuario podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa y protección de los usuarios y de las buenas prácticas y usos financieros.

**Artículo 23.-** (De la Conciliación). El Defensor, deberá agotar el procedimiento de conciliación, conforme a las siguientes reglas:

1.- El Defensor citará a las partes a una audiencia de conciliación que se realizará dentro de los veinte días hábiles siguientes al día de recibido el reclamo.

2.- La Institución Financiera deberá, por conducto de un representante rendir un informe por escrito que se presentara con anterioridad o hasta el momento de la celebración de la audiencia de conciliación.

3.- En el informe señalado en el numeral anterior, la Institución Financiera, deberá responder de manera razonada a todos y cada uno de los hechos a que se refiere la reclamación, en caso contrario, dicho informe se tendrá por no presentado para todos los efectos legales a que haya lugar.

La institución financiera deberá acompañar al informe, la documentación, información y todos los elementos que considere pertinentes para sustentarlo, no obstante, el Defensor podrá en todo momento, requerir a la institución financiera la entrega de cualquier información, documentación o medios electromagnéticos que requiera con motivo de la reclamación y del Informe.

4.- La falta de presentación del informe, no podrá ser causa para suspender o diferir la audiencia referida y ésta deberá darse por concluida el día señalado para su celebración, salvo que por cualquier circunstancia, a juicio del Defensor no pueda celebrarse en la fecha indicada, caso en el cual se deberá verificar dentro de los cinco días hábiles siguientes.

5.- La falta de presentación del informe a que se refiere el numeral anterior dará lugar a que el Defensor valore la procedencia de las pretensiones del usuario con base en los elementos con que cuente, y para los efectos de la emisión del dictamen técnico.

6.- El Defensor cuando así lo considere o a petición del usuario, en la audiencia de conciliación correspondiente o dentro de los diez días hábiles anteriores a la celebración de la misma, podrá requerir información adicional a la Institución Financiera, y en su caso, diferirá la audiencia requiriendo a la Institución Financiera para que en la nueva fecha presente el informe adicional.

7.- En la audiencia respectiva se exhortará a las partes a conciliar sus intereses, para tal efecto, el conciliador formulará propuestas de solución y procurará que la audiencia se desarrolle en forma ordenada y congruente. Si las partes no llegan a una conciliación, el Defensor las invitará a que, de común acuerdo, designen como árbitro para resolver su controversia al propio Defensor o a alguno o algunos de los árbitros que ésta les proponga, quedando a elección de las mismas que el juicio arbitral sea en amigable composición o de estricto derecho. El compromiso correspondiente se hará constar en el acta que al efecto se firme ante el Defensor. En caso de no someterse al arbitraje se dejarán a salvo sus derechos para que los hagan valer ante los tribunales competentes o en la vía que proceda.

En el evento de que la Institución Financiera no asista a la junta de conciliación o las partes rechacen el arbitraje, y siempre que del expediente se desprendan elementos que a juicio del Defensor permitan suponer la procedencia de lo reclamado, ésta podrá emitir, previa solicitud por escrito del Usuario, un dictamen técnico que contenga su opinión. Para la elaboración del dictamen, el Defensor podrá allegarse todos los elementos que juzgue necesarios.

El Defensor entregará al reclamante, contra pago de su costo, copia certificada del dictamen técnico, a efecto de que lo pueda hacer valer ante los tribunales competentes, quienes deberán tomarlo en cuenta en el procedimiento respectivo. La solicitud se hará del conocimiento de la Institución Financiera



para que ésta manifieste lo que a su derecho convenga y aporte los elementos y pruebas que estima convenientes en un plazo que no excederá de diez días hábiles.

Si la Institución Financiera no hace manifestación alguna dentro del plazo señalado, El Defensor emitirá el dictamen con los elementos que posea.

El dictamen contendrá una valoración técnico-jurídica elaborada con base en la información, documentación o elementos que existan en el expediente, así como en los elementos adicionales que el organismo se hubiere allegado.

El Defensor contará con un término de veinte días hábiles para expedir el dictamen correspondiente. El servidor público que incumpla con dicha obligación, será sancionado en términos de la Ley 1178.

8.- En caso de que las partes lleguen a un acuerdo para la resolución de la reclamación, el mismo se hará constar en el acta circunstanciada que al efecto se levante. En todo momento, el Defensor deberá explicar al Usuario los efectos y alcances de dicho acuerdo; si después de escuchar explicación el Usuario decide aceptar el acuerdo, éste se firmará por ambas partes y por el Defensor, fijándose un término para acreditar su cumplimiento.

El convenio firmado por las partes tiene fuerza de cosa juzgada y trae aparejada ejecución.

9. La carga de la prueba respecto del cumplimiento del convenio corresponde a la Institución Financiera y, en caso de omisión, se hará acreedora de la sanción que proceda conforme al presente Decreto.

**Artículo 24.-** (Del Incumplimiento del Usuario) El caso de que el Usuario no acuda a la audiencia de conciliación y no presente dentro de los diez días

hábiles siguientes a la fecha fijada para su celebración justificación de su inasistencia, se le tendrá por desistido de la reclamación y no podrá presentar otra ante el Defensor por los mismos hechos, debiendo levantarse acta en donde se haga constar la inasistencia del Usuario.

**Artículo 25.-**( Del Incumplimiento de la Entidad Financiera).En caso de que la Entidad Financiera incumpla con cualesquiera de las obligaciones derivadas del acuerdo transaccional, el Defensor ordenará a la Institución Financiera correspondiente que registre el pasivo contingente que derive de la reclamación, o en su caso, como reserva, de acuerdo al reclamo.

**Artículo 26.-** (De la cancelación del registro del pasivo).Las Entidad Financieras podrán cancelar el pasivo o reserva, cuando haya sido decretada la caducidad de la instancia, o exista sentencia que haya causado ejecutoria en la que se absuelva a la Institución. También podrá cancelarla cuando haya efectuado pago con la conformidad del Usuario.

**Artículo 27.-** (Materias Excluidas) No podrán ser atendidos por el Defensor del Usuario:

1. Cuando el reclamo sea sobre las decisiones de la Entidad Financiera acerca del otorgamiento de créditos.
2. Cuando el defensor se haya pronunciado.
3. Cuando el monto del reclamo supere el monto establecido.

### **4.3 DEMOSTRACIÓN DE LA HIPÓTESIS.**

Por las características de la investigación realizada la demostración de la hipótesis que se plantea en este punto se reduce a la presentación de una serie de resultados esperados por la aplicación de la nueva normativa, misma que permitirán inferir el cumplimiento o no de la hipótesis planteada.

Se muestra a continuación los resultados esperados fruto de la aplicación de la normativa propuesta:

La existencia de un sistema financiero racional y fortalecido en gran medida debe estar acompañada del desarrollo de las respectivas normativas protectivas constituyéndose esto en un instrumento decisivo para la consecución del bienestar económico y social de los individuos.

Los reclamos o quejas de los usuarios requieren su pronta solución y dicha solución puede obtenerse de un Defensor Financiero, mediante la intervención oportuna, con la participación de las autoridades competentes y todo ello sin perjuicio de su derecho a acudir a los órganos judiciales en defensa de sus legítimos derechos.

La diversidad de productos y servicios ofrecidos a los usuarios por las entidades financieras es cada vez mayor, incluso de servicios de naturaleza no financiera. En estas circunstancias la adopción de un régimen específico (Propuesta) es indispensable, ya que se establece las reglas del juego para las Entidades financieras. Lo aconsejable en este ámbito es que este desarrollo se acompañe de la adecuada normativa de protección para los usuarios financieros.

La existencia de un Régimen Específico de Defensa del Usuario Financiero (propuesta), no intervenido por los poderes públicos, constituye un elemento esencial e indispensable en el devenir de la economía y que garantiza imparcialidad y dará mayor confianza.

El desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación proporciona un medio idóneo para la realización de transacciones económicas y, entre ellas, las operaciones bancarias y financieras en general. El incremento vertiginoso de redes de transmisiones electrónicas de información y datos exigen, por su naturaleza, la necesidad de adoptar medidas de protección que deben garantizar la seguridad de las transacciones indicadas.

Las condiciones generales incorporadas en los contratos no son lo suficientemente claras y precisas, lo que genera, errores que generalmente perjudican a los usuarios. Su contenido debe respetar los principios generales del Derecho. Gran parte de las cláusulas relativas a la contratación de productos y servicios financieros se hallan contenidas en textos de condiciones generales o contratos de adhesión elaborados, en muchos casos, unilateralmente elaborados por las entidades financieras, la inseguridad que se pueda provocar se considera que será solucionada por la presente propuesta.

Los usuarios tienen derecho a que las entidades financieras les informen acerca de la existencia y contenido de las condiciones generales que vayan a incorporarse al contrato ya sea que este sea celebrado de forma ordinaria o por vía electrónica. La norma legal propuesta, permitirá a los usuarios tener claramente definido el marco legal para recibir información clara, adecuada

inteligible y completa de los productos y servicios ajustados a sus necesidades que ofrezcan las entidades financieras y de sus correspondientes contraprestaciones y gastos, así como de las condiciones de los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

La normativa propuesta, genera el derecho que tiene el usuario financiero a reclamar a las entidades financieras por el incumplimiento de las condiciones particulares, las condiciones generales establecidas por las entidades y las previsiones determinadas por la Ley en las operaciones relativas a los productos o servicios financieros prestados.

La normativa propuesta, deja claramente establecido los procedimientos que deben seguirse para efectuar reclamaciones constituyéndose en una alternativa de resolución de conflicto evitando así llegar a la vía jurisdiccional.

Por todo lo mencionado se puede asegurar que de manera general la Normativa Legal Propuesta, permitirá el cumplimiento de la hipótesis propuesta y de esta forma se logrará proteger adecuadamente a los usuarios financieros, ofreciendo una instancia alternativa para la resolución de los conflictos que pudieran surgir entre estos y las Entidades Financieras. No obstante se debe estar conciente que esta Norma tiene que ser revisada periódicamente y ser rediseñada cuando se lo considere necesario y la práctica y aplicabilidad cotidiana lo exijan.

## 4.4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

La investigación efectuada permite llegar a algunas conclusiones importantes que se mencionan a continuación:

- Es necesario indicar que la normativa legal vigente en nuestro país no contempla la figura de defensor de usuario financiero, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero( ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras) a través del Servicio de Atención y Reclamos, ha intentado ser una respuesta que garantice de alguna forma la protección y seguridad a los usuarios financieros.
- El Reglamento de funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC), si bien es una norma que intenta que las Entidades Financieras garanticen una mayor protección y seguridad a sus usuarios, se ve limitado por el mandato expreso de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero que es el de Supervisión y la competencia administrativa a la que esta sujeta la misma.
- A pesar de la incorporación del SARC en las Entidades Financieras es necesario implementar una instancia independiente de resolución de conflictos que pudieran surgir entre los usuarios y las Entidades Financieras, instancia que permita solucionar los conflictos o controversias antes de llegar a la vía jurisdiccional.
- Es creciente la necesidad de información y protección de los usuarios financieros, por ende, la idea de implementación de una Defensoría del Usuario Financiero, viene a constituirse en una necesidad.

- Se ha desarrollado una buena base legal bien sustentada en países vecinos, referente a la Defensa del los Usuarios Financiero, estos instrumentos añadidos a lo ya normado en nuestro país, pueden ser bases para la elaboración de un Decreto de Implementación de Defensor del Usuario Financiero con las características propias para el Estado Plurinacional Bolivia.

La investigación permite, por otra parte dar las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al sector financiero, considerar con mayor seriedad la necesidad de garantizar a sus usuarios el acceso a la información, a la seguridad y protección, debiendo generar mayores niveles de confianza en el sistema.

Se recomienda la aplicación de la Normativa propuesta para la creación de una Defensoría del Usuario Financiero, ya que es necesario contar con una instancia de resolución de conflictos y para garantizar eficiencia en la protección y seguridad a los usuarios financieros.

Se recomienda la investigación permanente y la actualización de normativa con la finalidad de garantizar la eficiencia de la misma y generar mayores niveles de confianza.

# BIBLIOGRAFÍA

1. BEGNE RUIZ, CLAUDIA PATRICIA

Historia del Ombudsman en el Mundo

[www.Ugto.mx/Prunida/mapaprunida.htm](http://www.Ugto.mx/Prunida/mapaprunida.htm);

México Universidad de Guanajuato; Esparta; 2007.

2. DARCY, NORBERTO.

Escuela de Abogados;

[http://www.cajamadridpensiones.com/ficheros/CMP\\_DEFCLIENTE\\_LEY.PDF](http://www.cajamadridpensiones.com/ficheros/CMP_DEFCLIENTE_LEY.PDF)

F; 2006

3. Declaración Universal de Derechos de los Usuarios de los Servicios

Bancarios y Financieros; Salamanca – España 29 y 30 de septiembre

2005

4. ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA, Constitución Política, 13 de

abril de 2004.

5. ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA, Decreto Supremo 29519,

Defensa del Consumidor: 16 de abril de 2008.

6. EYZAGUIRRE DEL SANTE, HUGO.

Defensor del Cliente Financiero Perú

[www.dfc.com.pe/publicaciones](http://www.dfc.com.pe/publicaciones;);2008

7. MAIRANO, JORGE LUÍS.

Historia de Ombudsman; Defensor del Pueblo de la Nación

Argentina;2004



8. REPUBLICA DE BOLIVIA, Código de Comercio, Decreto Ley 14379:23 de marzo de 1962.
9. REPUBLICA DE COLOMBIA, Decreto Supremo No. 609 de 2003 del 19 de marzo de 2003.
10. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS  
Resolución SB N° 104/2003 (Aprobación y puesta en vigencia del Reglamento para el funcionamiento del SARC), Recopilación de Normas
11. SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y ENTIDADES FINANCIERAS.  
Texto Ordenado de la Ley Nro. 1488 de Bancos y Entidades Financieras:  
5 de mayo de 2004.
12. <http://www.sbef.gov.bo/SARC/La%20%20Defensoria%20%20del%20%20Cliente%20Colombia.pdf>; Asobancaria; 2005
13. [www.htpf.defensor\\_decreto\\_Colombia](http://www.htpf.defensor_decreto_Colombia)
14. [www.htpf.Ley132815072009\\_ReformaDefensorfinanciero\\_Colombia](http://www.htpf.Ley132815072009_ReformaDefensorfinanciero_Colombia)
15. [www.Ley132815072009\\_Reformadefensorfinanciero\\_Col](http://www.Ley132815072009_Reformadefensorfinanciero_Col)
16. [www.sbef.gov.bo](http://www.sbef.gov.bo)