



DECISIO



El BCRA avanza en la adopción de buenas prácticas en materia de Protección al Usuario Financiero

por Daniel Perrotta
Enero 2013



El Banco Central de la República Argentina en línea con las tendencias internacionales en la materia, acaba de imponer mediante la Comunicación "A" 5388, nuevas exigencias en materia de Protección a los Usuarios de Servicios Financieros. Esta iniciativa es la primera consecuencia importante desde la creación de la Gerencia del mismo nombre.

La Protección al Usuario o Consumidor Financiero, es un tema que se halla en la agenda de los supervisores de la Región. Sin duda, es una materia en constante evolución impulsada por diversos factores, siendo

seguramente uno de los más importantes la misma Crisis Financiera y uno de sus emergentes: la Reforma Financiera de los EE.UU., la cual considera esta temática como uno de sus 5 pilares fundamentales.

Con base en el impulso brindado por la propia Reforma de los EEUU, distintos Organismos Internacionales tales como el G20, la OCDE y el Banco Mundial, se han pronunciado en este sendero a través de diferentes compromisos asumidos por parte de los países que los integran y emitiendo documentos orientativos de buenas prácticas.

No sólo las regulaciones impuestas por los supervisores exigen a los Bancos cambios y adaptaciones. Otro de los factores impulsores y no menos importante es el nuevo perfil del cliente, que entre otras tantas características definitorias aparece el denominado consumidor 2.0, el desarrollo social de la mujer, el consumidor eco-socialmente responsable, la disminución en niveles de lealtad a marcas y el nivel educativo de los consumidores potenciales.

En América Latina, sin duda Colombia y Perú presentan los modelos más avanzados y destacados. Los mismos merecen especial análisis atendiendo a que, si bien presentan objetivos y particularidades que le son propias, han alcanzado notables resultados.



El BCRA y la Protección a los Usuarios de los Servicios Financieros

Mediante la Comunicación “A” 5388, el BCRA define una nueva serie de medidas que deberán ser aplicadas en pos de establecer un marco de protección al usuario.

1

Principales Características del Marco Adoptado

Sujetos Alcanzados

Un aspecto importante de esta norma refiere a los sujetos obligados, ya que no sólo se limita a Bancos. Esta norma alcanza a:

- Bancos comerciales, Banco de inversión, Bancos hipotecarios, Compañías financieras, Sociedades de ahorro y préstamo para la vivienda u otros inmuebles y Cajas de crédito, conforme el Art. 2 de la Ley de Entidades Financieras.
- Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y a los fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras (por aplicación del Art. 3 de la Ley de Entidades Financieras que establece: “Las disposiciones de la presente Ley podrán aplicarse a personas y entidades públicas y privadas no comprendidas expresamente en ella, cuando a juicio del Banco Central de la República Argentina lo aconsejen el volumen de sus operaciones y razones de política monetaria y crediticia.

Las Partes de la Relación

La normativa define como partes al Usuario, Sujetos Obligados y al propio BCRA.

- Usuario de servicios financieros.
 - Personas físicas y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social y en carácter de destinatarios finales hacen uso de los servicios ofrecidos por los sujetos obligados ... como a quienes de cualquier otra manera están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos.
 - Los deudores de créditos cedidos por las entidades financieras comprendidas en la Ley de Entidades Financieras, independientemente de que hayan o no sido notificados fehacientemente de la transferencia de su obligación, así como los deudores de créditos adquiridos por entidades financieras por cesión.
 - *Esta definición es amplia y abarcativa. Cabe incluir también entonces a los usuarios “no clientes” de las Entidades, un segmento que requiere de los servicios pero que suelen ser desatendidos por los Bancos.*
 - *Un aspecto a destacar es la inclusión en la definición de los deudores de créditos transferidos. Las empresas de cobranzas, suelen en muchos casos*

Decisio

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero



aplicar métodos que lindan con lo excesivo ya sea por las formas, por reclamos de deudas e importes abusivos y hasta por reclamos de deudas inexistentes.

- Sujetos obligados.
 - Entidades financieras, Casas, agencias y oficinas de cambio, Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras. Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito.
 - *Otro punto a considerar es la aclaración incluida, que establece que “cuando un tercero desarrolle tareas relativas a servicios ofrecidos por los sujetos obligados o en su nombre, ambos serán responsables por el cumplimiento de las presentes normas. Lo anterior deberá establecerse en los instrumentos que acuerden la realización de dichas tareas.”*
 - *Este alcance es tan importante como necesario, considerando la amplia gama de servicios que suelen las Entidades tercerizar. Si bien, la delegación alcanza ejecución u operación y no responsabilidades, es importante su expresión explícita para evitar excesos, arbitrajes y derivaciones que perjudican siempre al Usuario.*
- Banco Central de la República Argentina
 - A través de:
 - La Gerencia Principal de Protección al Usuario de Servicios Financieros tramitará las denuncias que presenten Las asociaciones de consumidores y usuarios reconocidas por autoridades competentes en la materia y cuando de ellas surja la posible afectación de intereses generales de los usuarios.
 - El Centro de Atención al Usuario de Servicios Financieros, para la recepción de denuncias individuales.
 - Actuaciones de oficio: casos de urgencia o gravedad en las cuestiones que, detectadas como consecuencia de lo previsto en los puntos precedentes o en el marco de su actuación como autoridad de supervisión.
 - *El marco adoptado establece un sentido de precedencia, ya que sólo atenderá cuando al usuario que reciba respuestas que no considere satisfactoria o no las reciba dentro del plazo de veinte (20) días hábiles. El usuario siempre deberá acudir en primer término a la Entidad en la cual opera.*

Andamiaje Estructural Exigible en los Sujetos Obligados:

- Creación del Servicio de atención al usuario de servicios financieros.

Decisio

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero



- A cargo del Responsable de atención al usuario de servicios financieros designado por el Directorio, con funciones propias definidas en la Norma.
- Publicidad del Servicio de atención al usuario de servicios financieros, en la/s página/s de Internet y en todos sus puntos de atención al usuario
- Manual de procedimiento.
 - Aprobado por Directorio.
- Registro centralizado de consultas y reclamos.
 - Administración de una base de datos única y centralizada todas las presentaciones (consultas o reclamos) recibidas. Establece además los datos mínimos a contener y su guarda por un período de 10 años.
- Canales de presentación de consultas y reclamos
 - Deben preverse distintos canales desde la atención personal, teléfono, Internet, por escrito, fax, correo postal y electrónico (e-mail), etc.
- Controles
 - El Directorio deberá evaluar los reportes semestrales elevados por el Responsable de Atención al Usuario de Servicios Financieros.
 - Auditoría interna evaluar integralmente el Servicio de Atención al usuario de servicios financieros como mínimo una vez por año.
- Cronograma de Adaptación

La norma brinda un detallado cronograma, cuyo paso inicial debe realizarse dentro de los 30 días mediante la designación y comunicación el BCRA del responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular y suplente/s)

Los Criterios de Aplicación

- La Norma establece que los sujetos obligados deben considerar y resolver los reclamos relacionados con los servicios que ofrecen y/o prestan, fundadamente y contemplando los derechos básicos establecidos en la misma norma y que se analizan en los puntos siguientes del presente.
- *Lo importante de este punto consiste en la obligación de fundar la respuesta y completar un marco de derechos que define la propia normativa. Esto exige a los sujetos obligados una tarea de análisis que permita dar fundamentos a las decisiones. Asimismo es menester documentar el proceso, las causas y las respuestas.*

Derechos de los Usuarios

- La Norma establece una nómina de derechos que le corresponden al Usuario en la relación de consumo, tales como:
 - la protección de su seguridad e intereses económicos,
 - recibir información adecuada y veraz acerca de las condiciones y costos de los servicios que contraten,

Decisio



- copia de los instrumentos que suscriban,
 - la libertad de elección,
 - condiciones de trato equitativo y digno.
- *Si bien claramente la parte desprotegida o más débil de esta relación es sin duda el Usuario y el objetivo de la norma consiste en intentar mitigar los excesos amparados por esa disparidad, no implica que el Usuario no tenga también obligaciones que cumplir. Algunas regulaciones internacionales las enumeran también y es un elemento más que contribuye al sano equilibrio del sistema.*
 - Casos especiales.

La norma además establece condiciones especiales para personas con movilidad reducida, deficiencias motrices o dificultades de acceso a y/o de permanencia en los puntos de atención al usuario y personas con dificultades visuales.

Resolución de Consultas y Reclamos

- Se establece un plazo máximo de veinte (20) días hábiles,
- La resolución debe ser notificada por escrito al usuario de servicios financieros. Admite la norma además de los tradicionales medios de notificación fehaciente, el correo electrónico cuando el presentante haya aceptado dicho canal de respuesta.

Supervisión del Banco Central

Deberán encontrarse a disposición del BCRA:

- Registro centralizado de consultas y reclamos así como la documentación respaldatoria de los trámites a que dieron lugar.
- Manual de procedimiento.
- Los reportes anuales de la auditoría interna del sujeto obligado.
- Los reportes semestrales elaborados por el responsable de atención al usuario
- de servicios financieros con la respectiva evaluación del Directorio.

Sanciones

- Son pasibles de la aplicación de las sanciones previstas en el artículo 41 y concordantes de la Ley de Entidades Financieras, por incumplimientos de las normas y “contenidos desarrollados en los manuales de procedimiento interno con motivo de ellas”:
 - Sujeto obligado
 - Directorio

Decisio



- Responsable de atención al usuario de servicios financieros (titular y/o suplente a cargo)
- *Esto definición importa situar en el mismo Directorio de la Entidad, la responsabilidad primaria por el cumplimiento de esta norma, en clara coincidencia con las buenas prácticas internacionales en la materia. Sin duda la tarea del Responsable de Atención no será menor, por un lado deberá, merced a la posibilidad misma de sufrir sanciones lograr el involucramiento directo de la Alta Dirección y por otro lograr la adhesión del resto de la organización lo cual importa un cambio cultural y como tal, exige tiempo y esfuerzo.*

Los limitantes del Sistema

La realidad demuestra que en lo que respecta a las exigencias normativas, en toda la región en general y en Argentina en particular, prima en la visión de la Alta Dirección de las Entidades el criterio restrictivo de “el estricto cumplimiento normativo”. Esto, a pesar del peso de la definición, en la realidad implica, **cumplir con la norma con el menor esfuerzo posible.**

Sin duda esta visión se erige en el **verdadero limitante del potencial del Modelo**, generando costos reales adicionales, a través de estructuras específicas y aisladas, con funciones muchas veces repetidas y con requerimientos tecnológicos duplicados, convirtiendo la profecía en realidad: **“toda exigencia normativa es un costo adicional”.**

Un modelo superador exige que éstas prácticas no sean concebidas por las Entidades cómo un costo incremental, sino como una oportunidad para generar ventajas competitivas.

El gran desafío que tendrá por delante la línea ejecutiva de los Bancos consistirá en, desde la exigencia, construir una estrategia diferenciadora.

Lo importante es no perder de vista el rol de la Alta Dirección. El directorio de las entidades tiene un objetivo primario que es la rentabilidad, fuente primaria del crecimiento y la solvencia del propio Banco y del Sistema Financiero.

En tal sentido, la base de este desafío para las Entidades Financieras consiste en construir una estrategia que, desde el cumplimiento normativo, se generen modelos que impacten positivamente en la rentabilidad, ya sea mediante una mayor generación de ingresos y/o una disminución de los costos de operación.

Decisio

CONCLUSION

Es un camino difícil como todo aquel que implica adaptaciones culturales. Sin embargo, aquellas entidades que emprendan el desafío podrán generar variables de diferenciación a costos sustancialmente menores que algunas campañas de marketing usuales, las cuales en adición en ocasiones sus resultados no suelen ser los esperados.



¿Más información sobre Protección al Consumidor Financiero?
Contáctenos o visite nuestro website
www.decisiola.com



DECISIO

En Argentina:

3 de Febrero 2823 - Piso 2 - C1429BFA - C.A.B.A. - Tel: +54 - 11 - 4780-5967

En Colombia:

Calle 90 No. 11-44 | Oficina 103 | Bogotá. - Tel: 571-618-3777

Decisio S.A.

Asesoramiento y Capacitación en Gobierno Corporativo, Gestión Integral de Riesgos, Prevención del Lavado de Dinero y Protección al Consumidor Financiero