

PROTECCIÓN DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

Una primera aproximación¹

AG Cdra. Estela Del Pino Suarez

AG Ing. Guillermo J. Alabés

Resumen Ejecutivo

La tendencia mundial en materia de protección de los usuarios de servicios financieros ha producido el desarrollo de numerosas y diversas iniciativas orientadas a atender esta problemática. En sintonía con esta tendencia - y en el convencimiento de que nuestro país no es ajeno a los contratos de adhesión y a la exposición asimétrica de usuarios de servicios financieros respecto de las entidades con las que operan – se están llevando adelante en Argentina numerosas iniciativas y proyectos que se ocupan de este tema, incluidos dos proyectos de Ley de Entidades Financieras con estado parlamentario a partir del año 2010. El presente trabajo, de carácter introductorio a la problemática de la protección a los usuarios de servicios financieros, se estructura en tres partes: la primera trata sobre el marco legal de defensa del usuario, la segunda muestra en clave comparada la experiencia y los avances en otros países, y la tercera detalla iniciativas de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del Banco Central de la República Argentina. Finalmente se exponen conclusiones.

¹ El presente es un resumen del trabajo presentado por sus autores en el año 2010 en el Observatorio de Políticas Públicas del Cuerpo de Administradores Gubernamentales de la Secretaría de Gabinete de la Jefatura de gabinete de Ministros.

Introducción

La Constitución Nacional de la República Argentina en su última reforma, que data del año 1994, introdujo un artículo² que hace expresa referencia a los derechos de los consumidores y usuarios de bienes y servicios, expresando que las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia y a la constitución de asociaciones de consumidores y usuarios.

En sintonía con la tendencia mundial - y en el convencimiento de que nuestro país no es ajeno a los contratos de adhesión y a la exposición asimétrica de usuarios de servicios financieros respecto de las entidades con las que operan - por primera vez en nuestra historia legislativa dos proyectos de Ley de Entidades Financieras hacen una pormenorizada mención a este tema. Se trata de sendos proyectos de ley, con estado parlamentario a partir del año 2010, presentados en la Honorable Cámara de Diputados de la Nación por los Diputados Nacionales Carlos S. Heller y Federico Pinedo.

El Proyecto Heller³ se refiere a la banca como un servicio público y entiende que como tal corresponde que la misma sea regulada. Contiene un capítulo de *Protección del Usuario de Servicios Financieros* en el que propone crear la **Defensoría del Usuario de Servicios Financieros** dentro del ámbito del Banco Central de la República Argentina (BCRA), cuya misión sea la defensa y protección de los intereses de los usuarios financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, que generen conflictos con sus clientes o usuarios, derivados de las relaciones bancarias o financieras. Propone que la Defensoría dependa funcionalmente del Presidente del BCRA y que su titular sea una persona con idoneidad y experiencia para asumir ese cargo. Entre las funciones previstas para esta instancia se cuentan: ser órgano de consulta obligada del Directorio del BCRA respecto de los temas de su competencia; constituirse

² Constitución Nacional, artículo 42: "Los consumidores y usuarios de bienes y servicios tienen derecho, en la relación de consumo, a la protección de su salud, seguridad e intereses económicos; a una información adecuada y veraz; a la libertad de elección, y a condiciones de trato equitativo y digno. Las autoridades proveerán a la protección de esos derechos, a la educación para el consumo, a la defensa de la competencia contra toda forma de distorsión de los mercados, al control de los monopolios naturales y legales, al de la calidad y eficiencia de los servicios públicos, y a la constitución de asociaciones de consumidores y de usuarios. La legislación establecerá procedimientos eficaces para la prevención y solución de conflictos, y los marcos regulatorios de los servicios públicos de competencia nacional, previendo la necesaria participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las provincias interesadas, en los organismos de control".

³ Proyecto Heller. Iniciado: Diputados Expediente: 2531-D-2010.

como segunda instancia de reclamos interpuestos por los usuarios; llevar un registro de los reclamos interpuestos; poner en conocimiento de la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias (SEFyC) las violaciones a la normativa aplicable incurridas por las entidades financieras en asuntos de competencia del BCRA; realizar relevamientos, estudios y análisis sobre necesidades y grado de satisfacción de los usuarios; y opinar a requerimiento del Presidente del BCRA sobre las necesidades y satisfacción de los usuarios de servicios financieros vinculadas a la cobertura geográfica de las filiales del sistema financiero. El Proyecto Pinedo⁴ en su título *Derechos de los Usuarios de las Entidades Financieras*, plantea la creación del **Defensor del Usuario de Servicios Financieros** (DUSF) con la misión de defender y proteger los intereses y derechos de los usuarios de servicios financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras que generen conflictos con sus clientes o usuarios, derivados de las relaciones bancarias o financieras. Asimismo se prevé que sea la autoridad de aplicación exclusiva en materia de reclamos bancarios de la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor, de la Ley 22.802 de Lealtad Comercial y sus modificatorias, y otras que pudieran ser de aplicación a reclamos contra bancos y demás entidades financieras. El DUSF tendría una dependencia funcional directa del Defensor del Pueblo de la Nación en los términos del artículo 13 de la Ley N° 24.284 sobre defensores adjuntos, y sus modificatorias. Las funciones del Defensor del Usuario de Servicios Financieros que prevé este proyecto de ley son: a) ser órgano de consulta del BCRA en materia de regulación financiera, respecto de la que deberá expedirse sobre la conveniencia de las normas sometidas a su análisis y promover las modificaciones que estime pertinentes; b) organizar un registro público de reclamos interpuestos ante las entidades así como también los recibidos por ésta con fines estadísticos; c) poner en conocimiento de la superintendencia de entidades financieras las violaciones incurridas por las entidades del sistema a las normas vigentes, y en asuntos de competencia del BCRA, respecto de las que haya tomado conocimiento con motivo de los reclamos que interpongan los usuarios, a los efectos que correspondan; d) realizar relevamientos, estudios y análisis sobre necesidades y grados de satisfacción de los usuarios de servicios financieros en todo el país, incluida la realización de una encuesta anual; y e) evaluar eventuales incumplimientos del Código de Buenas Prácticas e informar al BCRA a efectos de establecer las sanciones correspondientes.

⁴ Proyecto Pinedo, Capítulo III “Defensor del Usuario de Servicios Financieros”, artículos 176 a 180, especialmente.

MARCO LEGAL

El marco legal del sistema financiero está constituido básicamente por la Ley de Entidades Financieras 21.526, la Carta Orgánica del BCRA Ley 24.144, y todas las normas modificatorias y complementarias de estas, entre las que se cuentan las diferentes Circulares “A”, “B” y “C” que en ejercicio de sus funciones como autoridad de aplicación dicta el BCRA. El marco legal más específico, referido a la Defensa del Usuario o Consumidor de Bienes y Servicios, está dado por el artículo 42 de la Constitución Nacional - mencionado en la introducción de este trabajo -, por la Ley 24.240 de Defensa del Consumidor o Usuario y por la Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito. A continuación se desarrollan los aspectos relevantes de estas normas a fin de situar al lector en el esquema legal vigente para el tema que nos ocupa.

Ley 24.240 - Defensa del Consumidor o Usuario

Sancionada el 22 de septiembre de 1993 y promulgada parcialmente el 13 de octubre del mismo año. Modificada por la Ley 26.361, sancionada el 12 de marzo de 2008 y promulgada parcialmente el 3 de abril del mismo año.

En materia de protección y defensa de los usuarios establece:

- La obligación de suministrar información gratuita, a los consumidores o usuarios, en forma cierta, clara y detallada sobre todo lo relacionado con las características esenciales de los bienes y servicios que proveen, y las condiciones de su comercialización.
- La oferta dirigida a consumidores potenciales indeterminados, obliga a quien la emite durante el tiempo en que se realice.
- Los proveedores deberán garantizar condiciones de atención y trato digno y equitativo a consumidores y usuarios.
- Quienes presten servicios de cualquier naturaleza están obligados a respetar los términos, plazos, condiciones, modalidades, reservas y demás circunstancias conforme a las cuales hayan sido ofrecidos, publicitados o convenidos.
- En las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para el consumo deberá consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad:
 - a) la descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios;
 - b) el precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios;
 - c) el

- importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado; d) la tasa de interés efectiva anual; e) el total de los intereses a pagar o el costo financiero total; f) el sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses; g) la cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar; h) los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.
- Sobre la interpretación de los términos abusivos y las cláusulas ineficaces en los contratos. Sin perjuicio de la validez del contrato, se tendrán por no convenidas: a) las cláusulas que desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños; b) las cláusulas que importen renuncia o restricción de los derechos del consumidor o amplíen los derechos de la otra parte; c) las cláusulas que contengan cualquier precepto que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor. La interpretación del contrato se hará en el sentido más favorable para el consumidor.
 - El Banco Central de la República Argentina adoptará las medidas conducentes para que las entidades sometidas a su jurisdicción cumplan con lo indicado en la presente ley

Ley 25.065 - Tarjetas de Crédito

Las relaciones por operatoria de Tarjetas de Crédito quedan sujetas a la presente ley y supletoriamente se aplicarán las normas de los Códigos Civil y Comercial de la Nación y de la ley de Defensa del Consumidor (Ley 24.240). Sancionada el 7 de diciembre de 1998 y promulgada parcialmente el 9 de enero de 1999.

Normas modificatorias: Decreto 15/99, sancionado el 06.01.99; Decreto 1387/01, sancionado el 01.11.01 y Ley 26.010, sancionado el 16.12.04 (B.O. 11.01.05)

Regula diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito, entre ellos a las relaciones entre el emisor y titular o usuario y entre el emisor y proveedor, tales como:

- Los vinculados con la relación entre el emisor y el titular de Tarjeta de Crédito. El contrato de emisión de Tarjeta de Crédito debe contener los requisitos y reunir las condiciones establecidas en la presente ley; todos los contratos que se celebren o se renueven deberán sujetarse a sus prescripciones bajo pena de nulidad e inoponibilidad al titular, sus fiadores o adherentes. Se fija el límite de los intereses compensatorios o financieros al igual que el límite de los intereses punitivos que

el emisor aplique al titular. Se determina que el emisor deberá confeccionar y enviar mensualmente un resumen detallado de las operaciones realizadas por el titular o sus autorizados con la obligación de producir los contenidos establecidos. En el caso de que el titular cuestione la liquidación efectuada por el emisor se establecen plazos y procedimientos a fin de que se efectúen las correcciones de los eventuales errores o se explique con fundamento la exactitud de la liquidación. A los fines de garantizar las operaciones y minimizar los riesgos por operaciones con tarjetas sustraídas o pérdidas, se obliga al emisor a contar con un sistema de recepción telefónica de denuncias que opere las veinticuatro (24) horas del día. Las entidades emisoras de Tarjetas de Crédito, bancarias o crediticias tienen prohibido informar a las "bases de datos de antecedentes financieros personales" sobre los titulares y beneficiarios de extensiones de Tarjetas de Crédito. Se explicita que en aquellos casos en que se ofrezcan paquetes con varios servicios financieros y bancarios, incluyendo la emisión de Tarjetas de Crédito, se debe dejar bien claro, bajo pena de no poder reclamar importe alguno, dentro de la promoción, el costo total que deberá abonar el titular todos los meses en concepto de costos por los diferentes conceptos, especialmente ante la eventualidad de incurrir en mora o utilizar los servicios ofertados.

- Autoridad de aplicación de la ley: a) el Banco Central de la República Argentina, en todas las cuestiones que versen sobre aspectos financieros; b) la Secretaría de Comercio Interior, dependiente del Ministerio de Economía y Producción, en todas aquellas cuestiones que se refieran a aspectos comerciales, pudiendo dictar las respectivas normas reglamentarias y ejercer las atribuciones de control, vigilancia y juzgamiento sobre su cumplimiento. Con relación al inciso b) la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y las provincias actuarán como autoridades locales de aplicación, ejerciendo el control, vigilancia y juzgamiento sobre el cumplimiento de la presente ley y sus normas reglamentarias respecto de los hechos sometidos a su jurisdicción, pudiendo delegar atribuciones, en su caso, en organismos de su dependencia o en las municipalidades.

REGÍMENES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA EN CLAVE COMPARADA

En esta parte del trabajo se muestran los institutos de que disponen España, Canadá, Francia, Italia, Estados Unidos, México, Brasil y Uruguay para la protección del usuario de servicios financieros.

Principales ejemplos de casos relevados⁵

España

Defensor del Cliente Financiero (desde 2002)

Ambito: Banco de España.
www.bde.es/clientebanca/quejas/quejas.htm

Funciones:

1) Defensor del Cliente Financiero. Los bancos tienen obligación de tener un Departamento de atención al cliente y pueden designar un Defensor del Cliente. El Defensor es una entidad o profesional de prestigio designada por la entidad financiera que actúa en forma independiente y autónoma, atiende los reclamos que se someten a su decisión para promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

2) Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios: atender quejas y reclamos de los usuarios vinculados a derechos reconocidos y remitir a supervisión bancaria cuando haya indicios de quebrantamiento de normas; asesorar a los usuarios sobre sus derechos y los cauces legales existentes para ejercerlos.

Portal del Cliente Bancario (desde 2005)

Ambito: Banco de España.
www.bde.es/clientebanca/home.htm

Funciones: orientar a los ciudadanos en sus relaciones con las entidades bancarias y proporcionarles información que pueda ser de utilidad para la toma de decisiones sobre las operaciones bancarias más habituales.

Canadá

Ombudsman for Banking Services and Investments (OBSI) (desde 1996)

Ambito: entidad independiente con su propio *board* de directores
www.obsi.ca

Funciones: ofrece un proceso alternativo al legal, garantizando confidencialidad; eleva recomendaciones en disputas entre clientes y bancos o firmas de inversión que no pudieron ser resueltas entre las partes; analiza el caso y de ser necesario recomienda que se realice una compensación monetaria o de otra especie. Si bien no tienen poder de *enforcement*, tienen un alto grado de acatamiento. Sus servicios son gratuitos.

The Financial Consumer Agency of Canada (FCAC) (desde 2001)

Ámbito: órgano independiente de protección y educación del consumidor financiero que reporta directamente al Ministerio de Finanzas y al Parlamento.
www.moneytools.ca/eng/mt-ma-eng.asp

Funciones: supervisar que las instituciones financieras cumplan con las leyes federales de protección a los consumidores; monitorear que las instituciones financieras sigan sus propios códigos de conducta voluntarios y que respeten los compromisos públicos que

⁵ BCRA (2010), Gerencia Principal de Análisis Económico y Financiero, mimeo.

han hecho para proteger los intereses de los consumidores; informar a los consumidores financieros sobre sus derechos y responsabilidades; proveer información y herramientas que ayuden a los consumidores a realizar sus decisiones (incluye el Portal del Cliente Bancario: www.moneytools.ca).

Francia

Mediador bancario (desde 2002)

Ámbito: Comité de Mediación Bancaria, presidido por el Gdor. del Banco de Francia.
www.banque-france.fr/fr/instit/protection_consommateur/protection_consommateur.htm

Funciones:

1) Mediador: Mediación imparcial en conflictos entre un banco y su cliente relacionados con la información que las entidades deben presentar a sus clientes, los contratos firmados en relación a las cuentas bancarias y la venta forzada de productos vinculados. Cada banco designa uno o varios mediadores. El procedimiento de mediación será gratuito.

2) Comité de Mediación: encargado de examinar los informes de los mediadores y establecer cada año un balance de la mediación bancaria para transmitir al Consejo Nacional del Crédito y del Título.

Italia

Arbitro Bancario Finanziario (ABF) (desde 2009)

Ámbito: independiente con funcionamiento promovido y organizado por el Banco de Italia.
www.arbitrobancariofinanziario.it/

Funciones: es un sistema de solución de conflictos entre clientes y bancos u otros intermediarios en relación con las operaciones y servicios bancarios y financieros. Implica una variante más simple, rápida y económica que el litigio judicial. El cliente puede contactar árbitro sólo después de intentar resolver el problema directamente con el banco o intermediario presentando un reclamo.

EEUU

Consumer Financial Protection Bureau (desde 2010)

Ámbito: se establece en el Sistema de la Reserva Federal un Bureau independiente y autónomo que funciona como una agencia ejecutiva. El Bureau tendrá un Ombudsman que actuará como nexo entre el Bureau y los consumidores afectados. También tendrá una oficina de *Fair Lending and Equal Opportunity* para asegurar el acceso justo, equitativo y no discriminador al crédito.

Funciones: regula la oferta y provisión de productos para el consumidor financiero bajo las leyes federales del consumidor financiero, asegurando el acceso de los consumidores al mercado y velando por que los mercados sean justos, transparentes y competitivos. Sus funciones incluyen: llevar a cabo programas de educación financiera; recolectar, investigar y responder a reclamos de consumidores en forma centralizada; publicar información relevante de los mercados; supervisar el cumplimiento de las leyes federales

de consumo financiero, implementando acciones en los casos en los que haya violaciones; reglamentar la implementación de la ley federal de consumo financiero

México

Comisión Nacional para la Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros (CONSUDEF) (desde 1999)

Ámbito: organismo público descentralizado.
www.condusef.gob.mx/

Funciones: promueve, asesora, protege y defiende los derechos e intereses de los usuarios frente a las entidades financieras; atiende y resuelve reclamos; arbitra diferencias en forma imparcial y provee equidad en las relaciones entre los usuarios y las entidades financieras; supervisa y regula en conformidad con lo previsto en las leyes para procurar la protección de los derechos de los usuarios; procura el establecimiento de programas educativos en temas financieros; proporciona información sobre servicios y productos que ofrecen las entidades financieras; dicta resoluciones y puede imponer sanciones previstas en la ley (multas).

Brasil

Banco Central Ouvidoria/ombudsman de las instituciones financieras (desde 2007)

Ámbito: Banco Central de Brasil
www.bcb.gov.br/pre/portalCidadao/bcb/reclamacaoDenuncia.asp?idpai=PORTALBCB

Funciones: las *ouvidorias* tienen un accionar independiente e imparcial y actúan como canal de comunicación entre las instituciones y los clientes. Llegado el caso, actúan en la mediación de conflictos. Si esto tampoco resulta se debe encaminar la demanda a los órganos de defensa del consumidor competentes. Las funciones de la *ouvidoria* incluyen: recibir y dar tratamiento formal a reclamos de los clientes que no fueron solucionados por mecanismos habituales de atención; facilitar el esclarecimiento de las demandas y informar a los demandantes el plazo previsto para la respuesta final; proponer al consejo de administración de la entidad financiera medidas correctivas o de mejora de procesos; presentar a la entidad y al BC un resumen semestral de lo actuado

Uruguay

Procedimiento de Reclamación (desde 2009)

Ámbito: Bancos – Banco Central del Uruguay. Dentro de la Intendencia de Regulación Financiera hay un Departamento de Información y Atención al Usuario de Servicios Financieros.

Funciones: si un reclamo no puede ser solucionado en forma inmediata, el cliente inicia un procedimiento formal ante el servicio de atención de reclamos de la entidad financiera en cuestión. Si la institución no soluciona el problema en los plazos previstos el consumidor puede presentar su reclamo ante el BC.

INFORMACIÓN DISPONIBLE EN ARGENTINA RELACIONADA CON EL USUARIO DE SERVICIOS FINANCIEROS⁶

En nuestro país se elabora una cantidad de información relativa a las centrales de deudores del sistema financiero, de cheques rechazados y de cheques denunciados como extraviados, sustraídos o adulterados, que puede ser consultada tanto por las entidades como por los particulares, y que a su vez, sirve de base de los procesamientos que hacen los bureau de crédito privados.

Respecto de la defensa de usuario bancario las figuras más interesantes están constituidas por el Portal del cliente bancario y el Régimen de transparencia, cuya operatoria esencial se transcribe a continuación.

Las Centrales de Información | Central de Deudores del Sistema Financiero

Las entidades financieras, las empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito, los fiduciarios de fideicomisos financieros y los administradores de carteras crediticias de ex-entidades financieras están obligadas a remitir el régimen informativo “Deudores del sistema financiero”, donde se informa la totalidad de las financiaciones con la correspondiente situación de cada deudor, de acuerdo con lo previsto en las “Normas sobre clasificación de deudores”. Esta información es difundida a través de la Central de Deudores del Sistema Financiero. La Central ha sido adaptada a las disposiciones de la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales y su decreto reglamentario.

Las Centrales de Información | Central de Cheques Rechazados

Las entidades bancarias están obligadas a informar diariamente (en caso de existir novedades) los datos referidos a los rechazos de cheques, de acuerdo a los plazos previstos por la reglamentación de la cuenta corriente bancaria. Esta información es difundida a través de la Central de Cheques Rechazados, que está conformada por los datos recibidos de las entidades. La Central ha sido adaptada a las disposiciones de la Ley 25.326 de Protección de los Datos Personales y su decreto reglamentario.

⁶ Extractado del libro “La Superintendencia de Entidades Financieras. Sus funciones y su gente. Buenos Aires, publicado en julio de 2010 por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del Banco Central de la República Argentina.

Las Centrales de Información | Central de Cheques Denunciados como extraviados, sustraídos o adulterados

Las entidades bancarias están obligadas a informar diariamente (en caso de existir novedades) las denuncias de acuerdo a los plazos previstos por la reglamentación de la cuenta corriente bancaria.

Las Centrales de Información | Central de Cuenta Correntistas Inhabilitados

Sólo pueden acceder a la mencionada central las entidades financieras ingresando al sitio www3.bcra.gov.ar. La misma no puede ser cedida a terceros. La Central consta de dos bases: 1) Inhabilitados para operar en cuenta corriente por autoridad judicial. Se actualiza diariamente en base a las novedades provenientes de los juzgados; 2) Inhabilitados para operar en cuenta corriente por no pago de multa. Contiene las inhabilitaciones vigentes al último día del mes del que se trate.

El Portal del Cliente Bancario

El Portal del Cliente Bancario es un sitio en Internet para explicar a la gente en forma clara y accesible los distintos aspectos que forman parte del sistema financiero argentino.

Su dirección de Internet es www.clientebancario.gov.ar.

Esta iniciativa es una herramienta destinada a fortalecer la relación de la sociedad con las entidades financieras en el marco del Régimen de Transparencia que lleva adelante el BCRA. Este régimen tiene como objetivo brindar la información necesaria para facilitar y hacer más eficientes las decisiones de contratación de productos financieros, tales como préstamos, cuentas corrientes y tarjetas de crédito, entre otros. Entre los objetivos del Portal se busca asesorar a aquellas personas que utilizan algún servicio bancario o financiero, estimular la bancarización del público, explicar ciertos temas en un lenguaje simple y preciso y promover la transparencia y la credibilidad del sistema financiero en general.

El Portal del Cliente Bancario busca llenar los espacios de conocimiento y de información que el mercado deja vacíos, ya sea porque no hay interés de parte de algunos de los actores o porque nadie había hecho foco en esta necesidad hasta el lanzamiento de este proyecto. En el corto plazo, el Portal sirve como medio de consulta, información y

conocimiento para todos los ciudadanos; resolviendo problemas, agilizando las operaciones y aclarando dudas. En el mediano y largo plazo se espera que contribuya a la mejora de las finanzas personales de la gente, aumente los índices de bancarización, aporte a la formalización de la economía y eleve el conocimiento bancario de los argentinos.

El Régimen de Transparencia

El Régimen de Transparencia persigue como objetivo impulsar la transparencia de la información relativa al cuadro tarifario de productos bancarios y de los servicios prestados, para inducir a una cultura responsable en el otorgamiento de créditos e información al cliente de sus derechos. Este Régimen pretende incluir en el sistema personas aún no bancarizadas, a través de la difusión de las informaciones disponibles al público tanto en el Portal del Cliente Bancario como en el Régimen de Transparencia.

La divulgación de esta información permite:

- Mejorar la transparencia del mercado de servicios bancarios estimulando la bancarización de la economía
- Optimizar la capacidad del cliente bancario para elegir los servicios financieros y la entidad que mejor sirva a sus intereses.
- Incrementar la competencia entre las entidades; lo que mejorará la relación de los bancos con sus clientes.

El Régimen de Transparencia, disponible en el Portal del Cliente Bancario (www.clientebancario.gov.ar, sección "Compare Productos") permite consultar las características de los principales productos financieros ofrecidos por las diversas entidades.

Publicaciones

Con respecto a la información que se solicita a las entidades financieras, la SEFyC publica una serie de libros y CDs/DVDs con los que nutre de datos al sistema financiero, organismos nacionales e internacionales, centros de estudios, prensa, economistas, y público en general.

Conclusiones

Hoy el tema de la defensa del usuario bancario desde el punto de vista de los reclamos está previsto dentro de la gama de las Defensorías del Consumidor en general, habiendo en algunas jurisdicciones (como por ejemplo CABA) un defensor adjunto que se encarga de temas financieros pero no con exclusividad.

En la crisis del 2001 las denuncias por violaciones a los derechos de los usuarios financieros lideraban los reclamos de consumidores en general, pero con el correr del tiempo han perdido peso frente a las quejas dirigidas a las empresas de telefonía celular y medicina prepaga. Lo cierto es que en una investigación preliminar como esta es difícil aunar las quejas porque provienen de diferentes sectores. El BCRA tiene un call center que aún no está funcionando a pleno, que recibe preguntas y reclamos, pero que no fue expresamente mencionado porque está en sus primeros pasos con operatividad aún restringida. Los bancos reciben quejas, y también otras áreas del BCRA según el tema de qué se trate, a las que no es fácil acceder orgánicamente.

El BCRA tiene un portal del cliente bancario y un régimen de transparencia que cuentan con un gran detalle de información, pero también con algunas restricciones. Por ejemplo, cuando se exponen los productos ofrecidos por los bancos, los datos son orientativos. Son útiles para hacer comparaciones y para estar informados, pero no se deduce de ellos que cuando un ciudadano se presente en una institución consiga los plazos, tasas de interés, modalidades y otras características allí descritas. Pese a que el BCRA provee una cantidad significativa de información, una rápida recorrida por los portales de asociaciones y bancos muestran que en muchos casos no hay links a los portales del cliente bancario o al régimen de transparencia ofrecido por la autoridad de contralor, con lo cual podrían pensarse políticas de difusión más masiva para posicionar estos institutos.

Aquí vale la pena hacer una salvedad importante: más allá de la defensa del cliente bancario el Banco Central tiene entre sus funciones la de vigilar el buen funcionamiento del mercado financiero y aplicar la Ley de Entidades Financieras y demás normas que, en su consecuencia, se dicten⁷. Esto significa que de ningún modo puede desentenderse de la suerte que corran las instituciones bajo su órbita aduciendo que pone a disposición del público información sobre sus balances, indicadores y estados de situación. La tutela del ahorro público es un aspecto más abarcativo y de diferente magnitud –en este caso

⁷ De acuerdo al inciso a) del artículo 4to de la Ley 24.144 y sus modificatorias, Carta Orgánica del BCRA.

sistémica- que excede la defensa del usuario en su posición de asimetría. Esta aclaración es especialmente importante, porque en parte la difusión de mucha información de este estilo, nació en los noventa como exaltación de la disciplina de mercado, en la creencia de que permitiría evitar el riesgo moral (moral hazard) de los depositantes. Y esto no puede ser pensado en esos términos para el público en general, aunque pudiera sí ser interesante para los inversores institucionales que tienen otras posibilidades de análisis y quedan por los montos que manejan, fuera de la cobertura de institutos como el seguro de depósitos.

De la rápida revisión hecha en las páginas web de las entidades autorizadas a funcionar por el BCRA se observa disparidad en la información, que queda librada a lo que cada intermediario desee comunicar, pero que podría ser pensada desde la autoridad de aplicación como un servicio con contenidos mínimos.

Principales fuentes de Información

- Honorable Cámara de Diputados de la Nación, <http://www.diputados.gov.ar/>
- Leyes 24.240, 26.361 y 25.065. Fuente INFOLEG.
<http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/0-4999/638/texact.htm>
<http://infoleg.mecon.gov.ar/infolegInternet/anexos/135000-139999/139252/norma.htm>
<http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/55000-59999/55556/texact.htm>
- Regímenes de Protección al Consumidor Financiero y Transparencia de la Información Financiera en clave comparada, Información suministrada por la Gerencia Principal de Análisis Económico y Financiero del BCRA, 2010.
- “La Superintendencia de Entidades Financieras. Sus funciones y su gente”. Buenos Aires, publicado en julio de 2010 por la Superintendencia de Entidades Financieras y Cambiarias del Banco Central de la República Argentina.