Una nueva ley de entidades financieras debe cuidar a los usuarios de servicios financieros y llegar a sectores de menores ingresos. Por **Alejandro Banzas**

Proteger al consumidor y mejorar la información

En estos días resurge el debate sobre la necesidad de reformar la ley de entidades financieras de la última dictadura, que desde esa época rige la normativa en la que se desenvuelve el conjunto de bancos de nuestro país. Uno de los puntos a rediseñar es la necesidad de brindar un mayor grado de cobertura a los usuarios o clientes del servicio y, para ello, se resalta la importancia de brindar una normativa que contemple mayor fortaleza a la hora de proteger la demanda de servicios y productos.

Algunos avances se han producido en la materia en los últimos años, tanto bajo la presidencia de Alfonso Prat-Gay como la de Martín Redrado. Uno que merece destacarse ha sido el Régimen de Transparencia, por el cual cualquier ciudadano puede acceder a través de la página web del BCRA a dicho apartado del portal, donde puede analizar las distintas propuestas que efectúa cada banco en relación a un conjunto de productos y servicios que ofrece las entidades bancarias, de modo de poder seleccionar la mejor alternativa.

También se ha puesto en vigencia un Portal del Cliente Bancario, en el cual se brinda un conjunto de recomendaciones para poder interactuar más eficientemente con el sistema financiero. Pese a ello es insuficiente, pues no toda la población puede acceder a esta herramienta y, mucho menos, al uso del Internet.

Ciertamente es necesario aplicar mecanismos más consistentes a la hora de llegar al consumidor, de modo que realmente esté al alcance de todos. En líneas generales, ya se ha dicho en más de una oportunidad que resultaría más eficiente incrementar la bancarización y, en particular, llegar con mayor profundidad a sectores de menores ingresos y a espacios geográficos que carecen de alcance en la cobertura financiera. Parte de esta falencia es atendida en la actualidad por la banca pública, a través de una mayor presencia en ciudades o pueblos a los que la banca privada no llega por el sólo hecho de no ser rentable. Indudablemente, no es suficiente. En este punto, referido a la bancarización, aparece como principal obstáculo el sustantivo nivel de informalidad por el que atraviesa la economía argentina y que debería ser un eje esencial en la agenda política del próximo año, ya que no sólo incide de manera negativa en lo referente al sistema bancario, sino que conspira contra una mayor recaudación impositiva. En consecuencia, hay menos fondos para políticas sociales activas y superar las profundas asimetrías en materia de cobertura de salud y previsional hacia el futuro.

> LA CRISIS SUBPRIME DEMOSTRO QUE ES NECESARIO QUE LOS USUARIOS ACCEDAN A INFORMACION CLARA.

En cuanto a la necesidad de un mejor y más justo desenvolvimiento del sistema bancario, es necesario poner énfasis en una mejor cobertura informativa y comparativa de calidad hacia el cliente bancario. Estas deficiencias –cabe señalar– no han sido exclusivas de nuestro universo financiero, sino también se ha puesto de relieve en la reciente crisis financiera internacional. En efecto, la exponencialidad con la que se desarrolló, por ejemplo, ingeniosos instrumentos como las hipotecas subprime en EE.UU., fue en parte el resultado de una "mala" información por parte de la industria bancaria que omitió en muchos casos alertar al futuro tomador de dichos créditos, de la fragilidad a la que se exponían financiándose a un plazo tan largo con tasas de interés variable y el riesgo inherente en dicha operación. El bajo nivel de ingresos de los tomadores, junto a su precariedad laboral, eran enemigos muy fuertes a la hora de acceder a dichos préstamos y su menor exigencia terminó tornándolos inviables ante una mínima suba de la tasa de interés, como finalmente ocurrió.

Por lo tanto, las asimetrías informativas han sido una de las lecciones que dejó la crisis del sistema financiero a nivel mundial y se ha constituido en un eje fundamental a la hora de reforzar los marcos normativos vigentes.

Ejemplos

En la actualidad, en algunos países ha calado hondo la figura de ombudsman financiero. Un caso a destacar es Suiza, en donde durante el año 2009, y tras diecisiete años de vigencia del instituto, se recibieron alrededor de 5.000 denuncias de clientes disconformes con la atención recibida por las entidades. Resulta paradigmático en un país que se ha sobresalido mundialmente como un emblema por la calidad de sus bancos. Indudablemente, el privilegiar y proteger al consumidor bancario ha sido una de las herramientas que les permitió alcanzar dicha fama. En el caso puntual suizo, cabe señalar que no siempre las "culpas" estuvieron asociadas al sistema bancario, sino que también han sido responsabilidad del cliente, que en algunos casos han asumido riesgos desmedidos buscando también desmedidas rentabilidades. La duración de los "litigios" van de tres a seis meses y eso también colaboró con la fortaleza y credibilidad de dicho organismo.

También Uruguay dispone de un ente de similares características y contribuye a darle al sistema mayor información y transparencia. Por otra parte, Europa, de igual modo ha tenido que desarrollar mecanismos tendentes a brindar mayor información, tanto a los particulares como a las empresas. Especialmente tras la aparición de números instrumentos financieros y de complicada operatividad, que acarrearon junto al uso de una moneda única, la necesidad de arbitrar los conflictos que surgieron con las distintas legislaciones y marcos normativos bancarios entre sus estados miembros.

La Argentina tiene con la discusión de la ley de entidades financieras, la oportunidad de generar cambios que apunten no sólo a la defensa del consumidor de servicios y productos financieros, sino también la de allanar las condiciones que permitan llegar a sectores de menores ingresos al uso de las entidades bancarias potenciando una economía más transparente y más eficiente, en el uso de sus recursos. Esto deberá darse en un marco más íntegral, por el cual la resolución judicial de los conflictos sea en lo posible más expeditiva, que marque una tendencia firme hacia la drástica disminución de la economía en negro y se consolide una macro que permita estimular el uso del financiamiento a largo plazo.