



En esta Semana:

- **Cómo nos ven desde afuera: UNA VISIÓN POSITIVA SOBRE COLOMBIA.**
- **El Defensor del Cliente: UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR AÚN MÁS EL SERVICIO.**

Cómo nos ven desde afuera: UNA VISIÓN POSITIVA SOBRE COLOMBIA.

En la reciente Convención Bancaria que tuvo lugar en Cartagena, se llevó a cabo el panel "Cómo nos ven desde afuera".

En el panel participaron los expertos económicos, John Barham de Latin Finance, Jason Webb de Reuters, Daniel Parke de Bloomberg, Jose Cerretelli de Bear Stearns y Luis Oganés de JP Morgan, quienes analizaron la visión de Colombia en el plano internacional.

Dos puntos vale la pena destacar. Nuestro país sigue siendo atractivo para los inversionistas institucionales y el gobierno tiene un alto grado de aceptación a escala internacional.

No obstante lo anterior, y a pesar de haberse destacado el esfuerzo del gobierno por mejorar la situación de orden público, hubo coincidencia en la necesidad de mostrar resultados más contundentes en la materia, con el fin de reafirmar la confianza del mercado.

•

El Defensor del Cliente: UNA OPORTUNIDAD PARA MEJORAR AÚN MÁS EL SERVICIO.

Una de las formas de evaluar la eficiencia y calidad de los servicios prestados por el sector financiero, es realizar un análisis sobre las quejas presentadas por clientes y usuarios.

Las cifras reportadas por la Superintendencia Bancaria en el período 2000 – 2002,

muestran que el número de reclamaciones recibidas por esta entidad ha caído en un 33% promedio anual.

Si bien hay una disminución constante en el número de quejas, el gobierno nacional ha considerado necesaria la puesta en marcha de un mecanismo externo e independiente para la atención de las reclamaciones de los clientes y usuarios del sistema, lo cual ha sido entendido por el sector como una oportunidad para mejorar su servicio.

Con la reciente aprobación de la Ley 795 de 2003 y del Decreto 690 del mismo año, se define la figura del Defensor del Cliente y se reglamenta su funcionamiento, con lo cual el país continúa su marcha en la defensa de los derechos de los usuarios.

Esta es una realidad presente desde hace varios años, cuando a través de un esquema de autorregulación, el sector financiero colombiano adoptó el *Código de la Buena Práctica Financiera para con el Cliente*, el cual contempla la implantación de la figura del Defensor del Cliente.

Por lo anterior, en esta edición de la Semana Económica analizaremos la evolución del sector financiero colombiano en materia de protección de los usuarios del sistema.

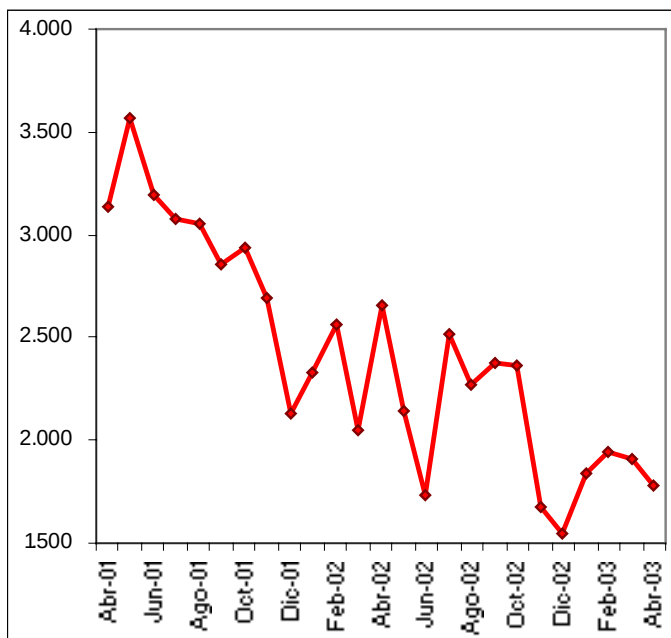
El papel del Defensor del Cliente.

El Defensor del Cliente se encarga de conocer y resolver de forma objetiva y gratuita, dentro de los términos de la ley, las quejas individuales de los clientes relativas a un posible incumplimiento por parte de la entidad de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos que prestan o respecto de la calidad de los mismos.¹

¹ Artículo 2 del Decreto 690 de 2003, que reglamenta parcialmente el artículo 24 de la Ley 795 de 2003, en el cual se establece que las entidades financieras deberán tener un Defensor del Cliente.

De esta manera, la Defensoría del Cliente se constituye en un instrumento adicional para el trámite de las quejas de los usuarios, las cuales, gracias a diversos factores coyunturales y a las medidas tomadas por el sector financiero², presentan una tendencia decreciente durante los últimos años. (Gráfico 1)

Gráfico 1
Evolución quejas recibidas Superintendencia Bancaria



Fuente: Superintendencia Bancaria

Algo de historia.

Por iniciativa de la Junta Directiva de la AsoBancaria, y después de casi dos años de análisis y definición de un plan de acción para la protección de clientes y usuarios, en el año 1996, 23 entidades financieras decidieron establecer la Defensoría del Cliente Financiero como un mecanismo que permitiera atender en una segunda instancia las reclamaciones de los clientes.

El defensor escogido por las entidades fue el doctor César Gómez Estrada, ex-ministro de

Justicia y ex-magistrado de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia.

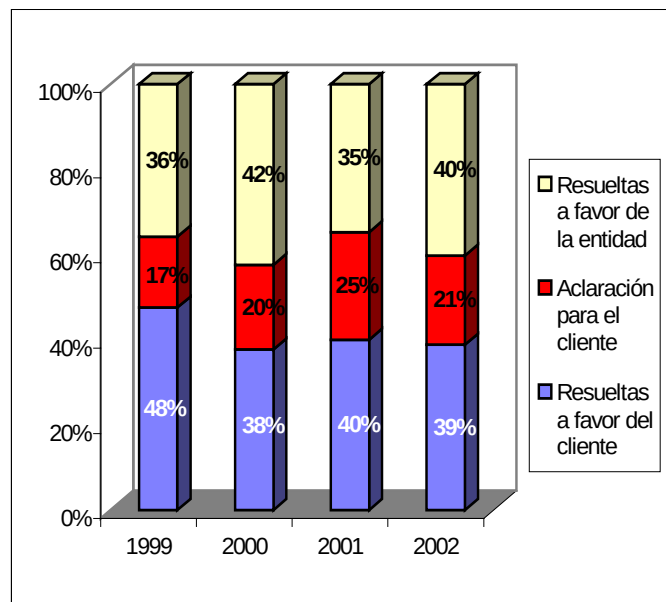
De esta manera el sector financiero colombiano se constituyó como el pionero en América Latina en la implantación de sistemas alternativos de resolución de conflictos con sus clientes y se ubicó en el nivel de países como España, Alemania, Reino Unido, Suecia y Canadá.

El Defensor del Cliente en Colombia.

Desde 1996 y hasta el 31 de mayo de 2003³, el Defensor del Cliente había recibido más de 5,500 quejas sobre el servicio prestado por las entidades financieras a sus clientes.

Las estadísticas sobre el tratamiento de estas reclamaciones durante los últimos años (1999 a 2002), muestran un comportamiento constante sobre los fallos definitivos dados por este ente. (Gráfico 2).

Gráfico 2
Fallos Defensoría del Cliente Financiero



Fuente: Defensoría del Cliente Financiero

² Ver **Semana Económica No.400**. "Servicios Financieros: Se reducen las quejas y reclamaciones"

³ El Artículo transitorio del artículo 14 del Decreto 690 de 2003 establece que las entidades vigiladas deberán designar el defensor del cliente a más tardar el 30 de abril de 2003, e iniciará sus funciones a más tardar el 1° de junio de 2003.

De acuerdo con las cifras mostradas en el gráfico, aproximadamente el 38% de las quejas son resueltas a favor de la entidad, mientras el 21% conduce a una aclaración al cliente sobre el manejo de los productos financieros.

Basados en esto, podemos afirmar que durante el período analizado el 59% de las quejas fue solucionado a favor de la entidad.

Por otra parte, se observa que el promedio histórico de quejas resueltas favorablemente para el cliente ha sido del 41%, lo cual indica que los fallos a favor de los usuarios son independientes del número de quejas presentadas.

Adicionalmente, el esquema desarrollado por el sector establecía que los fallos de la Defensoría del Cliente eran vinculantes para las entidades, es decir, que estaban obligadas a acatar las decisiones de la defensoría cuando fueran favorables para el cliente.

Por otro lado, las reclamaciones de los usuarios del sector financiero ante la Superintendencia Bancaria, implican que esta verifique el cumplimiento por parte de las entidades financieras, de las disposiciones legales y reglamentarias que regulan su actividad.

Lo anterior significa que las decisiones que la Superintendencia adopta en cada caso en particular no resuelven directamente la queja del usuario, sino que se limitan a establecer las responsabilidades administrativas correspondientes.

Bajo este sistema, la alternativa de solución de conflictos es la justicia ordinaria, lo que implica gastos para el cliente, que en la mayoría de los casos son superiores al valor reclamado.

De otro lado, la nueva regulación del gobierno en la materia da libertad a las entidades para que determinen si el esquema de trabajo con su defensor es vinculante o no.

No obstante lo anterior, dada la experiencia de siete años de la Defensoría del Cliente y gracias a los resultados obtenidos, las entidades han manifestado su compromiso con la aceptación de los fallos dados por el defensor.

Los beneficios para los usuarios.

La experiencia del sector en el tema de la defensa de los derechos de los usuarios ha mos-

trado los beneficios que tiene, tanto para clientes como para entidades, el hecho de contar con un ente independiente e imparcial para la resolución de conflictos.

En primer lugar la facilidad del proceso para el cliente, sin ningún costo y con garantía de solución en un plazo de tiempo definido.

En segundo término, la característica del defensor de ser una instancia independiente de la entidad, garantiza al cliente un trato más justo e imparcial.

En cuanto a los beneficios para las entidades, la posibilidad de ofrecer a sus clientes una figura adicional para la solución de inconvenientes, ha constituido un paso más en el fortalecimiento de su relación con estos.

De igual forma, y como veremos más adelante, el hecho de contar con retroalimentación detallada de las reclamaciones de sus clientes y usuarios, permite a las entidades tomar medidas preventivas y correctivas que las lleven a mejorar la calidad del servicio prestado.

Defensorías del cliente financiero a escala internacional.

En el ámbito internacional la Defensoría del Cliente Financiero es una figura relativamente nueva y su desarrollo es reciente.

Actualmente sólo unos pocos países poseen un esquema de Defensor del Cliente, lo cual pone a Colombia junto con México, a la cabeza los países latinoamericanos en este tema. Algunas de las experiencias más reconocidas son las siguientes:

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 existe desde 1987 y allá hay varios defensores. En algunos casos agrupa a diversas entidades que no tienen ninguna relación accionaria y en otros representa a un grupo empresarial.

La ley española reconoce la figura y toda queja debe ser atendida primero en las defenso-

rías para que pueda ser atendida por el Banco de España, que en este campo hace las veces de la Superintendencia Bancaria en Colombia.

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

El Defensor del Cliente Canadiense está desde 1997, el cual actúa en segunda instancia cuando todos los mecanismos directos entre el cliente y la entidad financiera se han agotado sin respuesta satisfactoria para el reclamante.

Adicionalmente existe esta figura en Suecia, India y Australia. Algunos países latinoamericanos se encuentran investigando en aras de determinar si la implantan.

Sobre las experiencias de los países que cuentan con esta figura⁴, destacamos:

En primer término, mientras más maduros son los mercados tienen mayor autorregulación y por tanto requieren de menor regulación estatal.

En segundo lugar, la autorregulación debe ser preventiva y no reactiva como se da con frecuencia y la retroalimentación debe ser parte imprescindible de este esquema.

Por otro lado la autorregulación debe comprender un mayor esfuerzo de las entidades para dar una adecuada información a los usuarios sobre los productos que ofrecen, un apoyo real a sus clientes en la resolución de sus conflictos y la promoción de esquemas responsables de auto-control.

En cuanto al Ombudsman o Defensor del Cliente, hay coincidencia en que debe ser una figura independiente funcional y jerárquicamente de las entidades a las cuales presta sus servicios.

Sus servicios deben ser gratuitos para clientes y usuarios y por el perfil del defensor, con las más altas calidades profesionales y personales, se debe garantizar objetividad y transparencia en el servicio.

En estos países, los fallos del Ombudsman son reglamentarios o moralmente obligatorios para las entidades, como es el caso de Canadá en donde un desacato es perfectamente inimaginable para la banca.

Conclusiones.

El establecimiento de la figura del Defensor del Cliente es un paso del gobierno en la creación de mecanismos que garanticen un trato justo y adecuado a los usuarios del sistema financiero.

Este es un esquema que ya había sido adoptado desde hace varios años por las entidades en un proceso de autorregulación y de búsqueda por mejorar la calidad del servicio.

Gracias a esto los clientes del sector financiero colombiano cuentan de tiempo atrás con un mecanismo adicional, independiente e imparcial, para la solución de sus reclamaciones.

Lo anterior ha permitido que Colombia se coloque a la vanguardia de países líderes en el tema de protección de los usuarios como España, Suecia, Reino Unido y Canadá, constituyéndose junto con México, en los únicos países latinoamericanos en implementar la figura.

Finalmente, destacamos que el sector es consciente de la importancia de ofrecer un excelente servicio a sus clientes y usuarios, por lo cual apoya todas aquellas iniciativas encaminadas a lograr este objetivo.

⁴ Estas experiencias fueron tomadas en el Primer Seminario Internacional de Ombudsman Financieros del mundo, celebrado en junio de 2000 en la ciudad de Mérida en México, con la participación de los defensores del cliente de Irlanda, Reino Unido, España, Canadá, E.E.U.U., Nueva Zelanda, Colombia y México.