



Centro de Estudios Internacionales para el Desarrollo

www.ceid.edu.ar - admin@ceid.edu.ar

Buenos Aires, Argentina

BULGARIA EN EL INFORME DEL BANCO MUNDIAL SOBRE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS FINANCIEROS¹

14/04/2009

bnr.bg

Radio Nacional de Bulgaria

Tatiana Obrétenova

Versión al español de Hristina Taseva

Los búlgaros son usuarios activos de servicios bancarios pero urge mejorar la protección de sus datos, los mecanismos de compensaciones y su información financiera.

Estas son las constataciones de un informe del Banco Mundial preparado por encargo del gobierno búlgaro. El informe fue presentado durante un seminario en Sofía inaugurado por Meglena Kuneva, eurocomisario búlgara responsable de la protección a los consumidores y por Florian Fichtl, representante permanente del Banco Mundial para Bulgaria. A juicio de Fichtl, actualmente a escala global la confianza es el activo de mayor valor. "Fortalecer la protección de los consumidores de servicios financieros hará que la sociedad confíe en los sistemas financieros, subrayó. Como socio de Bulgaria el Banco Mundial se propone ofrecer a su país lo mejor de la experiencia y del saber mundiales y europeos con la finalidad de ayudar a Bulgaria a paliar el impacto de los golpes financieros y de consolidarse como un país miembro de la UE de pleno derecho".

¹ Publicado por *Radio Nacional de Bulgaria*, 14/04/2009, URL del artículo: http://www.bnr.bg/RadioBulgaria/Emission_Spanish/Theme_Bulgaria_Mundo/Material/090414_Informe-Banco_Mundial.htm

El informe sobre Bulgaria es el octavo del programa piloto que evalúa la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros en países de ingresos medianos de todo el mundo. Los estudios anteriores se realizaron en la República Checa, Eslovaquia, Lituania, Rumania, Croacia, Rusia y Azerbaiyán. Según el estudio, en el período de 2003 a 2007 los créditos en Bulgaria aumentaron del 7% al 24% del PIB. Si bien los ahorros de los ciudadanos crecieron en este período, se incrementó su endeudamiento financiero. Un análisis del Instituto de Estudios de Mercadotecnia "GfK Bulgaria" de septiembre del año 2008 señala que una tercera parte de los consumidores búlgaros posee tarjetas de débito y el 9% de ellos, tarjetas de crédito. Estas cifras son mucho mayores en comparación con el mes de enero de 2005, cuando sólo una quinta parte de los consumidores utilizaron tarjetas de débito y apenas el 2%, tarjetas de crédito. A medida que aumenta el consumo de servicios financieros en Bulgaria y en el mundo, irá creciendo el número de quejas hechas por los usuarios. En 2008 en Bulgaria fueron depositadas unas 1200 quejas, incluidos pleitos, en lo que va de año cada día se deposita una queja.



**Florian Frichtl: "Fortalecer la protección de los consumidores de servicios financieros hará que la sociedad confíe en los sistemas financieros."
Foto: BTA**

"Bulgaria tiene muchos puntos débiles, señala Sue Rutledge, coordinadora regional del Banco Mundial, encargada de la protección de los consumidores y una de las principales autoras del estudio sobre Bulgaria. Estos puntos débiles radican en la estructura institucional, hay demasiadas agencias y comisiones que supervisan la protección de los consumidores en algunos sectores, mientras que en otros no hay ni una sola. Faltan agencias para depositar quejas por irregularidades en el sector financiero. No hay una agencia que resuelva los pleitos entre los consumidores, y una agencia que se dedique a la supervisión financiera, a las recomendaciones, etc".

El Banco Mundial recomienda a Bulgaria que diseñe un programa pragmático y eficaz que otorgue más derechos a los consumidores mediante varios pasos. La Comisión para Protección de los Consumidores debe pasar a ser más activa y eficiente en el sector de los servicios financieros. La creación de una institución del

ombudsman representa para Bulgaria un paso a largo plazo. La UE cuenta con diferentes modelos. Es muy exitoso el modelo de Alemania. El ombudsman en finanzas trabaja en mancomún con la Asociación de los Consumidores de Servicios Financieros y juntos toman resoluciones que son obligatorias para los bancos, que son muy eficientes y muchas veces se toman fuera del Tribunal”.

A juicio de Meglena Kuneva, eurocomisario búlgara encargada de la protección a los consumidores, reviste suma importancia que todos nosotros, como consumidores europeos seamos bien informados, sepamos qué y cuánto pagamos, cuál es el tipo de interés del crédito o la tasa de los diferentes bancos y tengamos opciones de elegir. El cambio en los tipos de interés y la imposibilidad de comparar ofertas de diferentes bancos son algunas de las quejas más frecuentes en esta área. Ante el micrófono de Radio Bulgaria Meglena Kuneva manifestó:

“Hay que prestar mayor atención a las denuncias para el mercado que los usuarios hacen al respecto. Hasta ahora este tema se menospreciaba en Europa y todavía más en Bulgaria. Los ciudadanos de la UE crean el 53% del PIB. Por lo consiguiente nuestra voz debe ser oída. Hay que dejar constancia de nuestras quejas, si comprendemos o no nuestras facturas, hasta qué grado las instituciones están dispuestas a cooperar con nosotros, qué número suman las ONG de los consumidores, cuánto dinero del presupuesto destina el Estado para desarrollar esta política. Debemos disponer de muy buena información y confeccionar la economía a la talla del consumidor. En realidad esto significa llevar a buen término el mercado interno. Debemos disponer de buenas condiciones para fomentar los negocios. Sin embargo, para poder ultimar la creación de este mercado debemos contar con un mercado único europeo”.