



*Siempre junto a tí !!*

# **DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

# Conceptos básicos

*Que son los Derechos y que son las obligaciones?*

# Conceptos básicos

*Todas las personas, consumidores y usuarios de bienes y servicios en una relación comercial tienen **derecho a:***

- Protección de su salud y seguridad*
- Información adecuada y veraz*
- Libertad de elección*
- Sobre todo a tener un trato equitativo y digno.*

# Conceptos básicos

*En términos de simple comprensión, las obligaciones, son todas aquellas actividades que se debe cumplir por algún motivo en específico*



*Siempre junto a tí !!*

# **DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS**

# Derechos de los consumidores financieros

*El artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece:*

*Que los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:*

***1.- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.***

*2.- Recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuada a los intereses económicos*

# Derechos de los consumidores financieros

*3.- Recibir por parte de las entidades financieras información fidedigna, amplia, integra, clara, comprensibles, oportuna, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen*

# Derechos de los consumidores financieros

*4.- Buena atención y trato  
digo de parte de las entidades  
financieras, debiendo estas  
actuar en todo momento con  
la debida diligencia*

# Derechos de los consumidores financieros

*5.- Acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros **NO** se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.*

# Derechos de los consumidores financieros

*6.- Confidencialidad, con las excepciones establecidas por ley*

*7.- Efectuar consultas, peticiones y solicitudes*

# Derechos de los consumidores financieros

*En la Recopilación de Normas de Servicios Financieros; establecen los siguientes derechos de los consumidores financieros.*

# Derechos de los consumidores financieros

- 1.- Recibir Educación Financiera*
- 2.- Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los consumidores*
- 3.- Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros*

# Derechos de los consumidores financieros

*4.- Elegir el servicio financiero que se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la mejor toma de decisiones.*

# Derechos de los consumidores financieros

*5.- Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida*

*5.- Suscribir contratos que  
contengan cláusulas claras,  
legibles, univocas y  
comprensibles*

# Obligaciones de los consumidores financieros

*1.- Cerciorarse que la entidad financiera en la cual desea contratar un producto o servicio financiero, cuente con Licencia de Funcionamiento emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero “ASFI”*

# Obligaciones de los consumidores financieros

*2.- Leer los documentos a ser suscritos con una entidad financiera, sean estos contratos, boletas de depósito o retiro, autorizaciones, solicitudes u otros, así como conservar las copias que la entidad suministre de los mismos.*

# Obligaciones de los consumidores financieros

*3.- Informarse sobre las características, beneficios, tasa de interés, seguro, costos y comisiones inherentes al producto o servicio que vaya a contratar.*

# Obligaciones de los consumidores financieros

*4.- Tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero o por la entidad financiera respecto al uso de diferentes productos y servicios.*

# Obligaciones de los consumidores financieros

*5.- Cumplir con lo pactado al momento de adquirir un producto, por ejemplo, pagar puntualmente las cuotas de un crédito, es decir en las fechas establecidas en el plan de pagos.*

# Obligaciones de los consumidores financieros

*6.- Conocer ante quién y cómo se puede presentar un reclamo, en primera y segunda instancia.*



*Siempre junto a tí !!*

# **OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS HACIA LOS CONSUMIDORES**

# Obligaciones de las entidades financieras

*La normativa **ASFI** en la Recopilación de Normas de Servicios Financieros; establece las siguientes obligaciones de las entidades financieras a favor de los consumidores financieros*

# Obligaciones de las entidades financieras

- 1.- Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada*
- 2.- Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan*
- 3.- Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable,*

# Obligaciones de las entidades financieras

*4.- Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros*

*5.- Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros*

*6.- Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia.*

# Obligaciones de las entidades financieras

*7.- Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente*

*8.- Recurso humano calificado para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran.*

*9.- Responder oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros*

# Obligaciones de las entidades financieras

*10.- Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero*

*11.- Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros*

*12.- Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación*

# MUCHAS GRACIAS

**Elaborado Por: J. Javier Rocha Rodríguez**



*Siempre junto a tí !!*

# PUNTO DE RECLAMO



# ¿Cuál es la diferencia entre un reclamo una queja y una denuncia?

**Reclamo.-** Es la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios adquiridos. Para ser resueltos se deben seguir normas y procedimientos.

**Queja.-** Manifestar un malestar por algo que esta directamente relacionado a la atención.

**Denuncia.-** Notificar una irregularidad a autoridades competentes, de forma publica con las pruebas correspondientes.

# ¿Qué es un Reclamo?

- Es la petición expresa de respuesta, presentada por el cliente o el usuario en forma verbal o escrita por causa de:
  - *Un desacuerdo*
  - *Un perjuicio.*
  - *Daño o agravio con respecto a un producto y/o servicio.*

Recibido en una institución financiera, comercial, gubernamental, etc.

# ¿Qué es un Punto de Reclamo?

Es el servicio que brinda la entidad supervisada en todas aquellas sucursales y agencias en las que presta atención al público, destinado a atender en primera como segunda instancia los reclamos que presentan socios, clientes y usuarios.

# Características del Punto de Reclamo

Todo socio, cliente o usuario que desee puede presentar su reclamo de forma escrita o verbal, adjuntando la documentación que considere necesaria.

El reclamo es registrado por el funcionario de la Cooperativa en el Sistema de Registro de Reclamos.

Todo socio que acceda al Punto de Reclamo recibirá un comprobante de recepción de reclamo.

# Características del Punto de Reclamo

- **Plazo para la respuesta al reclamo:** máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la entidad supervisada debe comunicar al consumidor financiero la ampliación de plazo, (10) días hábiles, mediante una carta formal, justificando los motivos del retraso de respuesta. De la misma manera se debe solicitar a ASFI la ampliación de plazo con los respaldos establecidos en la norma

# Características del Punto de Reclamo

- **La respuesta debe ser:**
  - **Expresa:** Mediante comunicación escrita.
  - **Oportuna:** Cumpliendo el tiempo establecido.
  - **Íntegra:** Debe corresponder a la veracidad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable.
  - **Comprensible:** Contener información clara y entendible.
- **Prohibición:**
  - Las entidades financieras quedan prohibidas de realizar cualquier tipo de cobro en el proceso de atención de reclamos.

# Procedimiento para la recepción y atención de reclamos.

- Recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros.
- Registrar el reclamo asignándole un número único y correlativo.
- Comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo dejando constancia de ello.
- Cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
- Realizar el análisis de toda la documentación presentada por los consumidores financieros que respalda el reclamo.
- Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido.

# Procedimiento para la recepción y atención de reclamos.

- Proporcionar la respuesta a los consumidores financieros utilizando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo.
- Las respuestas emitidas al consumidor financiero debe tener la leyenda: *“si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida puede acudir en segunda instancia a la defensoría del consumidor financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) que se encuentra disponible en todas sus oficinas.”*

# MUCHAS GRACIAS

**Elaborado Por: J. Javier Rocha Rodríguez**