



# **DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**



# Que se entiende por Derechos del Consumidor Financiero?

Son las facultades reconocidas a los mismos en su relacionamiento con las entidades financieras, los cuales están enfocados en velar porque las entidades financieras ofrezcan y garanticen un servicio de calidad



# De acuerdo al artículo 74 sección II de Ley de Servicios Financieros 393

Los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

- a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminaciones por razones de edad, genero, raza, religión o identidad cultural
- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía , oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.

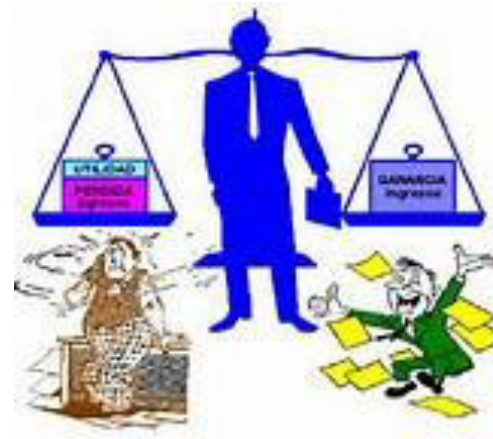



c) A recibir información fidedigna, amplia, integra, clara, comprensible oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen

d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo estas actuar en todo momento con la debida diligencia.



- e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- f) A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por ley
- g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes
- h) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentadas





# De acuerdo a la recopilación de normas para bancos entidades Financieras Derechos del consumidor financiero

Derecho a elegir

Derecho a recibir servicios de calidad

Derecho a reclamar

# Derecho a elegir

- El socio tiene derecho a seleccionar el producto y/servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades



- Adecuada información

El socio recibe de la institución información oportuna, veraz, clara, adecuada, en medios accesibles de acuerdo a las limitantes de actuación que puedan presentar comprensible y completa de los productos y/servicios que ofrece la entidad





# Educación financiera

De acuerdo a la ley 393 Ley de Servicios financieros artículo N°79


La educación financiera es obligación y responsabilidad de las entidades financieras diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros para lograr los siguientes objetivos:



a) Educar sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios

b) Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrecen





c) Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

d) Informar sobre el sistema financiero

Estos programas serán anuales y podrán ser impartidos de manera directa por las entidades financieras o mediante la contratación de unidades académicas especializadas, garantizando su recurrencia en el tiempo

# Derecho a recibir servicios de calidad

- Trato respetuoso: el trato por los funcionarios debe ser cordial y respetuoso



- Cumplimiento de los términos pactados: El socio recibe productos y/o servicios que son ofrecidos por la entidad en los términos establecidos en los contratos suscritos.



- Atención oportuna, diligente, y segura: que los productos y/o servicios que se ofrecen a los socios sean brindados de manera oportuna diligente y segura



- **Identificación de necesidades:** Todos los socios tienen necesidades diferentes y algunos con discapacidades distintas por esa razón los funcionarios deben saber identificarlas



# Derecho a reclamar

- El socio de la Cooperativa tiene derecho a reclamar de manera gratuita a través del punto de reclamo (PR) de cada entidad en caso de que no sean atendidos pueden apersonarse a la central de reclamos ASFI





Para poder identificar el Punto de Reclamo puede ver:

