DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO Y LOS MECANISMOS DE RECLAMO

OBJETIVO DE CURSO

Que los participantes del curso comprendan y conozcan la importancia de sus derechos y obligaciones como consumidores financieros. Así como también las instancias de reclamo.

COMPETENCIAS A SER ADQUIRIDAS

Identificar los derechos y las obligaciones de los consumidores financieros ante las entidades de intermediación financiera, de la misma manera conocer todos los procedimientos y pautas a seguir en las diferentes instancias de puntos de reclamo.

Conceptos Básicos *"Que son los Derechos y que son las Obligaciones"*

Conceptos básicos “Derechos”.

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 “Obligaciones”.

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

Derechos de los Consumidores Financieros

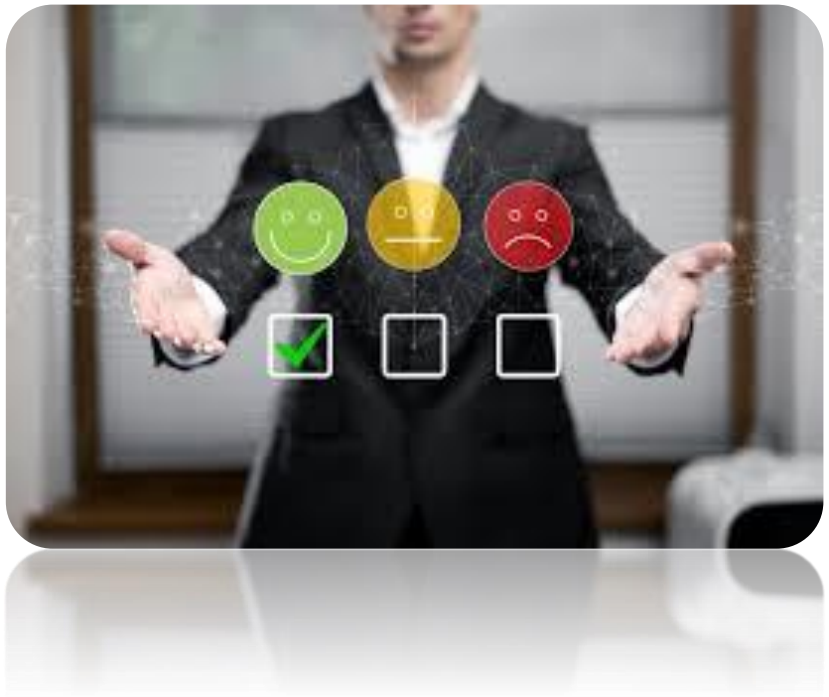
Derechos de los Consumidores Financieros

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

Que los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

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

Derechos de los Consumidores Financieros



2.- *Recibir servicios financieros en condiciones de calidad, 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 todos los puntos mencionados anteriormente.*

Derechos de los Consumidores Financieros

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

Derechos de los Consumidores Financieros

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.

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.

6.- Suscribir contratos que contengan clausulas claras, legibles, univocas y comprensibles

Obligaciones de los Consumidores Financieros

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 "ASFI"

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.

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 en sus diferentes canales de difusión.

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.

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

INSTANCIAS 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 un servicio de atención al publico que brinda la entidad financiera supervisada en todas aquellas sucursales y/o agencias, así como la oficina central. Destinada a atender en primera como segunda instancia los reclamos que presentan socios, clientes y consumidores financieros.

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 Institución Financiera en el Sistema de Registro de Reclamos.

Todo consumidor financiero 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:

- ***Cualquier tipo de cobro en el proceso de atención de reclamos. Las entidades financieras quedan prohibidas de realizar***

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 medio de constancia escrito y con la firma de conformidad correspondiente.

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.