

# DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO





# VEAMOS MAS A DETALLE EN QUE CONSISTE NUESTROS DERECHOS



## DERECHO #

# 1 Preguntar



Tenemos derecho, antes de contratar un producto o servicio financiero, a conocer todo de sus características, efectos y riesgos que implica sus costos, como comisiones e intereses, así como las responsabilidades que vamos adquirir.





# DERECHO #

## 2 Claridad

- o Tenemos derecho a que la información que brinde nuestra cooperativa sobre los productos y servicios financieros sea

**clara, veraz,  
oportuna,  
suficiente y precisa.**



**DERECHO #**

**3 Elegir**

o Tenemos derecho a comprar y elegir, en un marco de sana competencia, el producto que responda a nuestras necesidades, contratando a la entidad financiera de nuestra preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos.





DERECHO #

4

Comprobantes

- o Tiene derecho a obtener de la entidad financiera, al momento de la firma, un ejemplar de todos los documentos y contratos firmados y, durante su vigencia, a recibir la documentación que compruebe sus movimientos como estados de cuenta y comprobantes de pago.



## DERECHO #

# 5 Eficiencia

- o Tenemos derecho a exigir que los servicios contratados se proporcionen en las
- o mejores condiciones disponibles de calidad, eficiencia y seguridad.





DERECHO #

# 6 Discreción

- o Tenemos derecho a que toda entidad financiera guarde el secreto bancario y de sus datos personales con responsabilidad y seguridad.



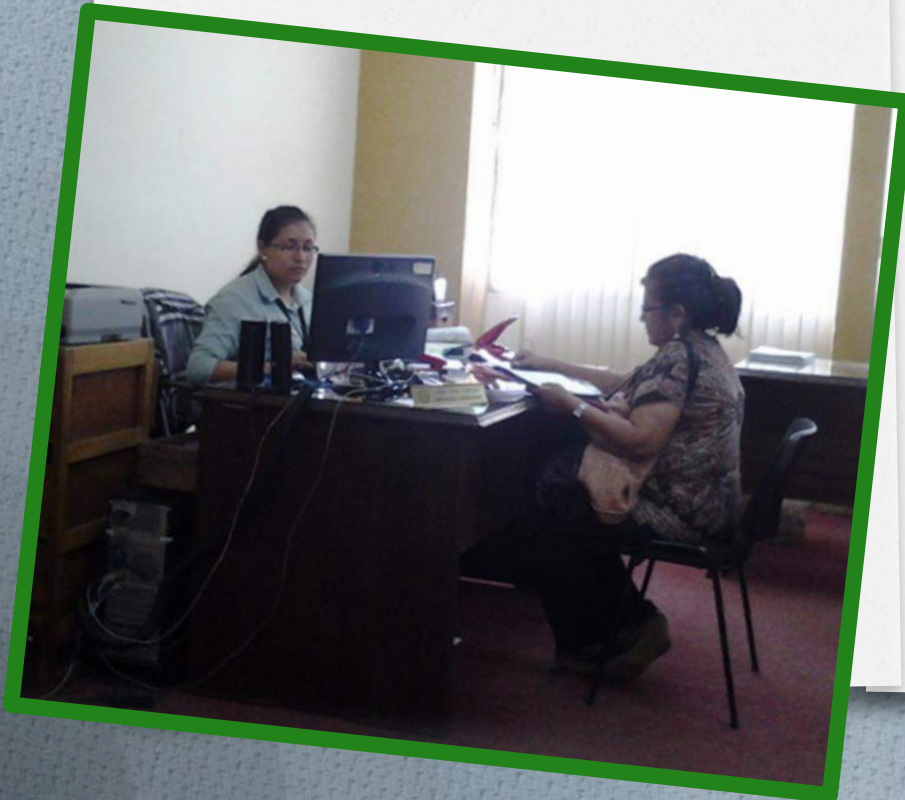


## DERECHO #

# 7

## Cumplimiento

- Tenemos derecho a exigir que el producto o servicio sea proporcionado en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con las entidades financieras.





## DERECHO #

# 8 Atención

- Tenemos derecho a la atención oportuna, digna y respetuosa por parte del personal especializado en atención al cliente, en la asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicitemos.





DERECHO #

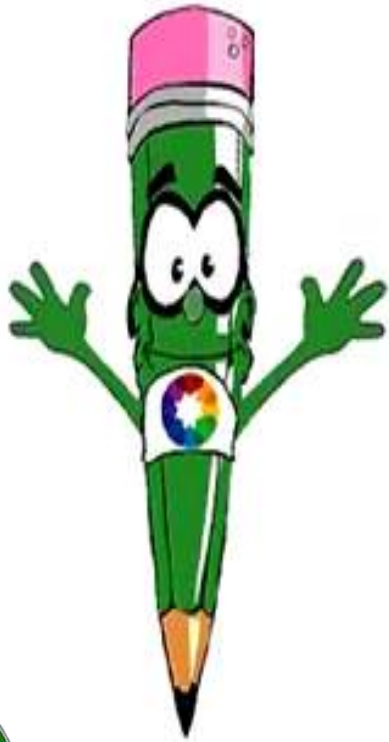
# 9 Reclamar

- o Tiene derecho a reclamar y recibir pronta respuesta ante cualquier falla en el servicio.





# DERECHOS A RECLAMAR



**DERECHO #**

**10**

**Protección**

- o Tiene derecho a la protección por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.





# PERO TAMBIEN TENEMOS QUE CUMPLIR CON NUESTRAS OBLIGACIONES



# OBLIGACION

# 1

## Cerciorarse

- ❖ Que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.





# OBLIGACION

## 2 Conocer y Entender

Los Contratos que se van a firmar.



# OBLIGACION

## 3 Informarse



- Sobre los productos y servicios con los cuales está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.



## OBLIGACION

# 4 Suministrar

- ❖ Información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.



# OBLIGACION

## 5 Aplicar

- Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.





# OBLIGACION

## 6 Cumplir



- Con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto.



## OBLIGACION

# 7 No Utilizar

- ✓ Los productos de manera inadecuada.





# OBLIGACION

# 8

# Conocer

- Ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.



## OBLIGACION

# 9 No Olvidar



- Leer todos los contratos de los productos que adquirimos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que adquirimos con nuestra Cooperativa.



# OBLIGACION

# 10

# Pagar

- Las obligaciones en las fechas establecidas.



# MECANISMOS DE RECLAMO





# RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA



## ¿QUÉ ES EL PUNTO DE RECLAMO?

Es un servicio totalmente gratuito para el cliente, está controlado y regulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Hay un Punto de Reclamo en cada entidad de intermediación financiera, oficinas centrales, sucursales y agencias, dispuesta a atender todos tus reclamos financieros.





# RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS

## PROCEDIMIENTO



## **Socio / Cliente / Usuario**

1. Solicita información sobre como debe formular un reclamo.

## **Encargado del PR.**

2. Pregunta sobre el motivo del reclamo del socio o cliente y solicita de ser necesaria la documentación que respalda el reclamo (cuando corresponda).

## **3. Explica el procedimiento.**

4. Registra los datos del cliente y el reclamo en forma clara y precisa, asignándole un número único y correlativo.



**5. Procesa en el sistema el reclamo**, de acuerdo a su tipología enunciada en la normativa vigente.

**6. Determina el plazo** para la entrega de la respuesta. Dicho plazo debe considerar días hábiles.

**7. Imprime el comprobante** de la presentación del reclamo (Documento con copia).

**8. Entrega dos copias** del comprobante de la presentación del reclamo al socio, enfatizando el día a partir del cual podrá retirar su respuesta al reclamo formulado.



## Socio / Cliente / Usuario

8. Firma las dos copias del comprobante de presentación del reclamo generado en el sistema.

9. Se queda con una copia del comprobante del reclamo, el cual deberá presentar al momento de solicitar la respuesta al responsable del PR.

10. Archivamos el comprobante con la documentación que respalda el reclamo formulado.

Fin de Proceso





# RESPUESTA A TUS RECLAMOS



## Encargado del PR

- 1. Verifica** en el sistema el reclamo y la documentación.
- 2. Analiza** el reclamo.
- 3. Procesa** en el sistema la solución al reclamo.
- 4. Procede** a dar conformidad al proceso en el Sistema.

En caso de que el socio/cliente o usuario, esté en desacuerdo con la respuesta emitida por la Cooperativa; podrá acudir a la Central de Reclamos de ASFI.

Fin de Proceso





# SEGUNDA INSTANCIA DE RECLAMO LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



En caso de que un consumidor financiero no esté de acuerdo con la respuesta emitida por una entidad financiera, podrá acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros.





# **SUS ATRIBUCIONES Y FUNCIONES:**

- Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de servicios o la vulneración de nuestros derechos.
- Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones –Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI.





\* Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.

\* Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

\* Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.



- \* Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.
- \* Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- \* Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- \* Atender las consultas de los consumidores financieros.





**MUCHAS GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN**

