

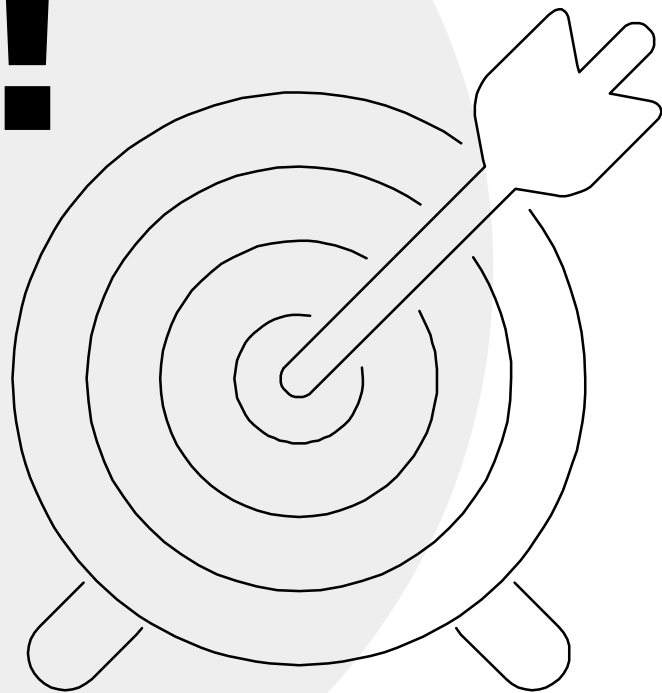


Hola!

Lic. Ivan Baldivieso T.

¿Sabían que.....?

..... y porque no?






Derechos y obligaciones de los Consumidores financieros respecto a productos, servicios y costos asumidos



Contenido

- **El Sistema Financiero**
- **Derechos del Consumidor Financiero**
- **Obligaciones de las Entidades de Intermediación Financiera**
- **Obligaciones del Consumidor Financiero**
- **Beneficios del cumplimiento de las Obligaciones del Consumidor Financiero**





“ El Sistema Financiero Nacional es el **conjunto de entidades financieras autorizadas** por la Autoridad de Control y Supervisión del Sistema Financiero ASFI, que cumple el rol de intermediarios financieros entre la oferta y la demanda de recursos monetarios.

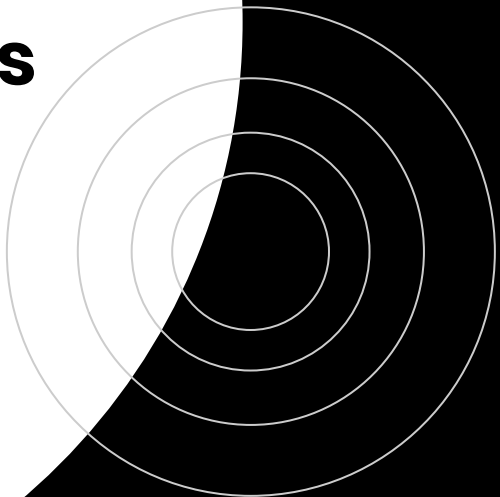


1

DERECHOS

de los consumidores financieros

¿Cuántos derechos piensan que tienen?



DERECHOS

Ley Nro. 393

Acceso y recepción de servicios financieros en las mejores condiciones.

Recibir información

Recibir buena atención y trato digno

Acceso a medios o canales de reclamo eficientes

A la confidencialidad.

A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

DERECHOS

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

Recibir educación financiera.

Ser informados sobre sus derechos..

Ser informados sobre las entidades.

Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades.

Acceder a los servicios financieros ofrecidos conforme a contratos suscritos,

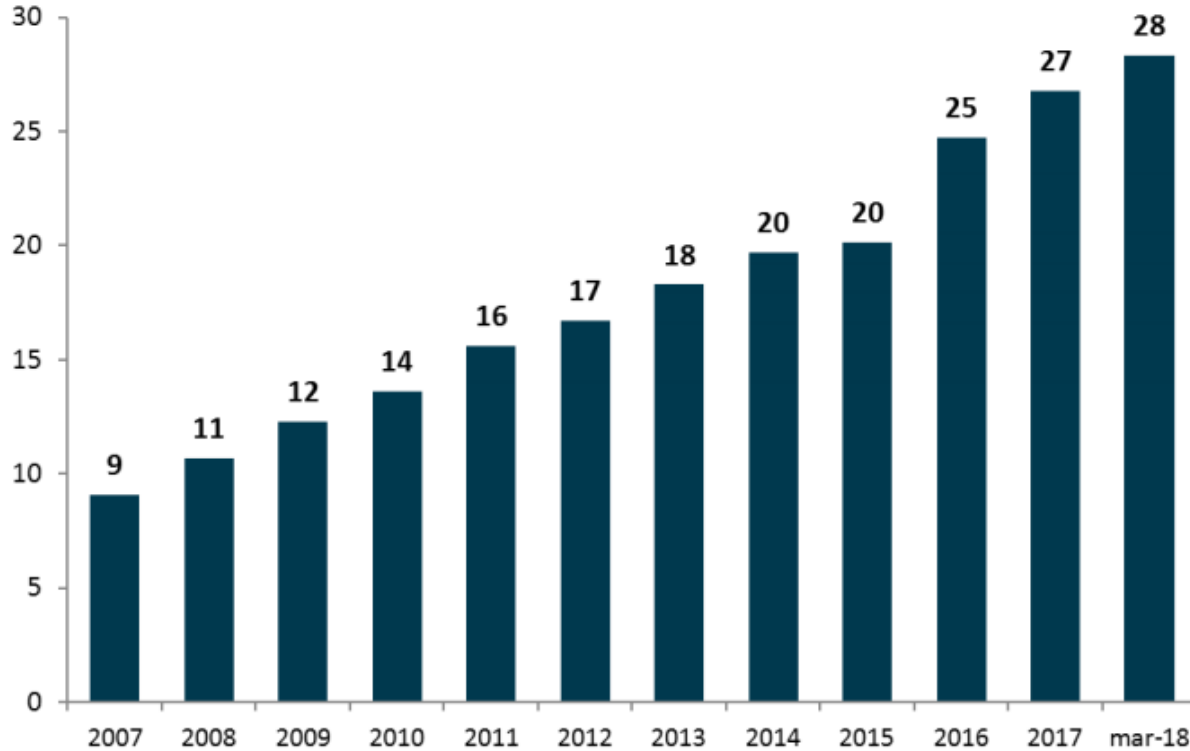
Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

Servicios financieros en las MEJORES CONDICIONES

- Cajeros automáticos inclusivos.
- Inclusión en los funcionarios.
- Bilinguismo.



ALGUNAS CIFRAS



61 Entidades de Intermediación Financiera.

+ 7000 Puntos de Atención Financiera.

+95% de la población tiene acceso al Servicio.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero 2018

Recibir buena atención y TRATO DIGNO

Fidedigna

Amplia

Integral

Claro

Comprensible

Oportuna y

Accesible



CONFIDENCIALIDAD



1

Estados Financieros

2

Origen de Fondos

3

Derecho al anonimato

4

Formularios de Control

Efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

1

Garantias – Cond. De pago

Tasas
Periodos de Tiempo
Gastos Adicionales

2

Origen de Fondos

Activos
Pasivos



2

OBLIGACIONES

PARA LAS EIF

OBLIGACIONES

Normas ASFI

1

Educación financiera

2

Suministrar información veraz,

3

Abstenerse de hacer cobros no permitidos

4

Brindar atención eficaz y oportuna



OBLIGACIONES

Normas ASFI

5

Resguardar la información

6

Formación de funcionarios

7

Identificar las necesidades de los consumidores financieros.

8

Proveer los recursos necesarios para los PAFs

9

Responder consultas y/o reclamos.

OBLIGACIONES

Normas ASFI

10

Brindar información transparente

11

Permitir que el consumidor financiero elija especificaciones

12

Informar los motivos por los cuales se le está denegando un servicio

13

Extender de forma gratuita la constancia de pago





OBLIGACIONES **del consumidor** **financiero**

Cerciorarse de la EIF

Leer los documentos a ser suscritos

Informarse sobre las características del producto o servicio

Tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por la ASFI

Suministrar información completa

Cumplir con lo pactado

Conocer ante quién y cómo se puede presentar un reclamo.



BENEFICIOS

Del cumplimiento a las obligaciones

Cliente CPOP

Reportes Mensuales

Movimiento mínimo de 24 meses durante los últimos 5 años.

Operaciones Crediticias

Registros contables en la cuenta 131.00 "Cartera Vigente"

Retrasos de pago

Los retrasos de pago no deben ser mayores a tres (3) días, en no más de dos (2) cuotas continuas o cuatro (4) discontinuas.





BENEFICIOS

Del cumplimiento a las obligaciones

Tasa de Interés

Disminución tasa de interés dependiendo del crédito y la cuantía del mismo.

Garantías

Reducción del valor de la garantía.





Gracias!

Alguna pregunta?

Consultas y asesoría a

Cel. 72792585

Telf.: 4426220

Ivanbldvs @ gmail.com

