



INFÓRMATE CUÁLES SON TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO Y LOS MECANISMOS DE RECLAMO EN 1RA Y 2DA INSTANCIA

LIC. VALDIR CANDIA FORONDA



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
ESPECÍFICO



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,
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, INTEGRAL, CLARA, COMPENSABLES, 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.



DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

6.- SUSCRIBIR CONTRATOS QUE
CONTENGAN CLAUSULAS CLARAS,
LEGIBLES, UNIVOCAS Y
COMPENSIBLES.



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 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.



OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS HACIA LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS



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, INTEGRAL, 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