

DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



Esta entidad es supervisada por ASFI

DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Qué entendemos por:

Derecho

La facultad que tiene y se le reconoce a una persona para realizar un acto concreto, o la posibilidad de que reclame una conducta determinada.

Ej: quien trabaja tiene derecho al pago del salario.

Obligaciones

Es el vínculo que se establece entre dos personas por el cual una de ellas puede exigir de la otra la entrega de una cosa o el cumplimiento de un servicio.

Ej: el empleador tiene la obligación de pagar un salario al trabajador por el servicio que ha prestado.

	Derechos	Obligaciones
Definición	Conjunto de leyes que regulan la vida de las personas en sociedad.	Imposiciones que se establecen en los grupos sociales.
Características	Se establecen en las constituciones y en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.	Implican aceptar reglas y comprometerse con realizar comportamientos determinados.
Tipos	Humanos, sociales, políticos y jurídicos, religiosos, educativos, sanitarios.	Civiles, militares, religiosas, políticas, educativas, sanitarias.
Ejemplos	Derecho a la vida, a la educación, a la vivienda.	Impuestos, servicio militar, seguir normas de tránsito, educación formal.

Esta entidad es supervisada por ASFI

¿Qué se entiende por Derechos del Consumidor Financiero?

Son aquellas facultades reconocidas a todo cliente y usuario financiero por la Ley de Servicios Financieros, y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, entre otras disposiciones legales, en sus relaciones con las entidades financieras



Cliente financiero: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras mediante la suscripción de contratos.

Usuario financiero: Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras sin que medie la suscripción de contratos.

Por lo tanto, los **Consumidores financieros** son clientes y/o usuarios de entidades que prestan servicios financieros, y que se hallan reguladas.



DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Art. 74° Ley de Servicios Financieros N° 393

- a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, 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, íntegra, 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 éstas 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 reglamentarias.

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Reglamento de protección del consumidor de servicios financieros Libro 4°, Título I, Capítulo I, Sección 2, Artículo Único de la RNSF

- a) Recibir educación financiera;
- b) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismo;
- c) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- d) Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones;
- e) 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;
- f) Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles
- g) Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).

Obligaciones de las Entidades Financieras

- a. Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada;
- b. Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan;
- c. Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados;
- d. Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos;
- e. Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros;
- f. 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;
- g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente;
- h. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, los cuales además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad;
- i. Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;
- j. Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- k. Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros;
- l. Responder de forma comprensible y oportuna en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero, considerando mínimamente las siguientes características en la presentación de dicha información:
 - 1. Íntegra: Correspondiendo a la verdad de los hechos, siendo completa, exacta, verificable y en sujeción al requerimiento efectuado;
 - 2. Oportuna: Su remisión debe sujetarse al plazo otorgado por la Defensoría del Consumidor Financiero;

Obligaciones de las Entidades Financieras

- o. Brindar información oportuna y transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente;
- p. Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención o a través de banca electrónica o banca móvil, así como los cargos y comisiones asociados;
- q. Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros;
- r. Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras;
- s. Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo;
- t. Extender de forma gratuita, los siguientes documentos:
 - 1. La constancia de pago de la operación crediticia, cuya entrega será de forma inmediata;
 - 2. La certificación de cancelación de la operación crediticia, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos, computables a partir del día de dicha cancelación;
- u. Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
- v. Proporcionar información detallada, explicativa y comprensible sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos;
- w. Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen;
- x. Brindar al consumidor financiero una explicación clara y por escrito sobre las implicancias que tiene la renuncia al proceso ejecutivo para efectos del proceso coactivo, en lo que refiere a operaciones crediticias, debiendo tener una constancia de recepción de dicha explicación;
- y. Efectuar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos donde se consignen datos de identidad, que mantenga la entidad financiera, considerando que, conforme lo dispuesto por la citada Ley, cualquier derecho u obligación contractual, personal, patrimonial, familiar, sucesorio o garantía patrimonial adquirido antes del cambio de identidad de la persona, se mantiene vigente y válido entre las partes;
- z. Extender de forma gratuita, a solicitud del deudor y dentro del plazo de tres (3) días hábiles, la liquidación veraz y precisa del saldo insoluto del crédito, así como cualquier otro importe pendiente de pago, incluidos intereses corrientes, penales, comisiones y cargos autorizados en los Puntos de Atención Financiera habilitados para recibir pagos de créditos;
- aa. Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros, en cualquier punto de atención financiero autorizado para tal efecto;
- bb. Asegurar la continuidad de los servicios financieros ofrecidos, que sean requeridos por los consumidores financieros, ya sea en moneda nacional o en moneda extranjera

1. ¿Quién es el consumidor financiero?
2. ¿Cuál es la diferencia entre cliente financiero y usuario financiero?
3. De los siguientes elegir 3 derechos del consumidor y 3 obligaciones de las Entidades Financieras:

Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural

Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros

Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros

Recibir educación financiera

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

A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras

Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros

Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada

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

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

4. De un ejemplo de un derecho y una obligación que usted tiene con CACTRI RL.

**MUCHAS GRACIAS POR SU
ATENCIÓN!**



makeameme.org