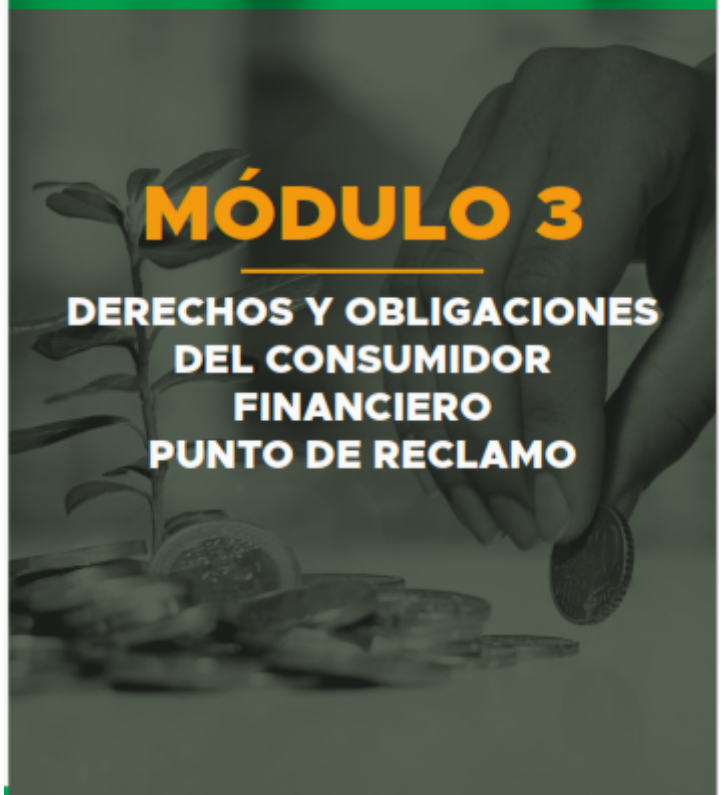
"LA SAGRADA FAMILIA" R.L.
COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN



MÓDULO 3

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO PUNTO DE RECLAMO

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Los consumidores financieros tienen derechos que están bien delimitados por la Ley de Servicios Financieros y también por la autoridad de Servicios Financieros – ASFI

El artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- 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.
- A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras.
- 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.
- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
  La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en su libro 4°, título 1, capítulo I, sección 2, establece los siguientes derechos de los consumidores financieros:
- Recibir educación financiera.
- Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- 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.
- 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;
- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIERO

El listado a continuación nos muestra cuales son las obligaciones que tienen todos los consumidores financieros.

- 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).
- Informarse sobre los productos y servicios que quiera adquirir, conociendo los costos, tasas de interés, seguros, comisiones, beneficios y cualquier otra información relevante acerca del producto a adquirir.
- Leer los contratos, documentos, solicitudes, boletas y todo tipo de documentos a ser firmados, al momento de contratar algún producto o servicio.
- Cancelar las obligaciones contraídas con la Entidad de Intermediación Financiera en las fechas convenidas.
- Conocer las obligaciones de la Entidad de Intermediación Financiera para posteriormente exigir que se respeten y cumplan tus derechos.
  Conocer como presentar un reclamo o queja y donde hacerlo.
- Proporcionar información veraz, suficiente y oportuna el momento de adquirir un producto o servicio.

OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

Asimismo, la normativa de ASFI establece las siguientes obligaciones para las entidades financieras:

- Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.
- Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados.
- 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.
- Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros.