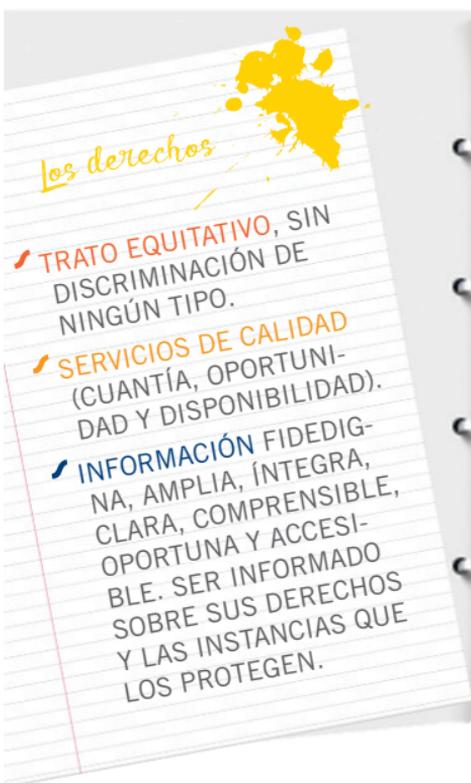


DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



1 DERECHOS

En nuestro país, con el objetivo de proteger al consumidor financiero, la Ley de Servicios Financieros establece los siguientes derechos:



- ✓ Buena atención, trato digno y diligencia.
- ✓ Medios de reclamo eficientes.
- ✓ Confidencialidad.
- ✓ Consultas, peticiones y solicitudes.
- ✓ Educación financiera.
- ✓ Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.
- ✓ Exigir lo que está en el contrato.
- ✓ Que los contratos respeten lo que se dice en la documentación informativa, ofertas y publicidad.

2 OBLIGACIONES

- ✓ **CERCIORARTE** QUE LA ENTIDAD FINANCIERA SE ENCUENTRE AUTORIZADA Y SUPERVISADA POR LA ASFI.
- ✓ **CONOCER Y ENTENDER** LOS CONTRATOS QUE VA A FIRMAR.
- ✓ **INFORMARSE SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS**, CONOCER TUS DERECHOS, OBLIGACIONES, COSTOS, EXCLUSIONES Y RESTRICCIONES.
- ✓ **BRINDAR INFORMACIÓN CIERTA**, SUFICIENTE Y OPORTUNA.
- ✓ **APLICAR** LAS INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE EL MANEJO DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS.
- ✓ **CUMPLIR** CON TODO LO PACTADO EN EL MOMENTO DE ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO.
- ✓ **NO UTILIZAR** LOS PRODUCTOS DE MANERA INADECUADA.
- ✓ **CONOCER** ANTE QUIÉNES Y CÓMO PUEDE PRESENTAR PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS.
- ✓ **LEER** TODOS LOS CONTRATOS.

- ✓ Pagar las obligaciones en las fechas establecidas.



PUNTO DE RECLAMO

Todas las Entidades Financieras están obligadas a atender y responder los reclamos de sus clientes en el Punto de Reclamo, habilitado para este propósito en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que se preste atención al público.

Si tienes algún reclamo, lo puedes presentar en forma verbal, escrita, por teléfono o en la página web de la entidad financiera a la que quieres hacer el reclamo.

Al momento de hacer tu reclamo, fíjate que sea registrado en el Módulo Informativo “Punto de Reclamo” y exige el comprobante o el número del reclamo y la fecha en que te darán respuesta.



La respuesta no debe tardar más de cinco días hábiles, salvo que por su complejidad, atender tu reclamo requiera de un tiempo mayor.

Si en ese tiempo la Entidad Financiera no resuelve tu reclamo o la respuesta no te satisface, puedes recurrir en segunda instancia a la Central de Reclamos de ASFI.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Existen una serie de medidas e instancias que se han creado para proteger tus derechos como consumidor financiero.

- ✓ Todas las Entidades Financieras han implementado un Código de Conducta orientado a la protección de los consumidores financieros que establece las pautas mínimas que se deben cumplir en materia de tratamiento de información, calidad de atención al cliente, capacitación al personal para un buen trato al cliente y atención de reclamos, entre otros.
- ✓ Los derechos del consumidor financiero han sido establecidos en el art. 74 de la Ley de Servicios Financieros.
- ✓ Se ha creado una **Defensoría del Consumidor Financiero** dentro de la ASFI, que tiene por misión la defensa y protección de los derechos e intereses del consumidor financiero en el marco de la Ley de Servicios Financieros.
- ✓ La Defensoría atiende los reclamos presentados en segunda instancia.
- ✓ Esto quiere decir que si tienes algún reclamo, debes acudir primero al Punto de Reclamo, y si allí no te dan una respuesta satisfactoria, recién acudir a la Defensoría.
- ✓ También existe un Reglamento de Protección al Consumidor de Servicios Financieros que debe ser observado por todas las entidades financieras que operan en el país y puede ser solicitado en cualquier Entidad Financiera o ASFI.

