

¿QUE SE ENTIENDE POR DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

Son las facultades de los consumidores financieros reconocidas a los mismos, en su relacionamiento con las Entidades Financieras. Los cuales están enfocados a velar por que las Entidades Financieras ofrezcan y garanticen un servicio de calidad, respetando las condiciones pactadas, difundiendo información suficiente y clara sobre sus productos, servicios, derechos y deberes adquiridos, atendiendo los reclamos y consultas de manera oportuna, integra y comprensible.

DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIEROS

- 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.

Además de los Derechos descritos y establecidos en el Artículo 74 de la Ley de Servicios Financieros, los consumidores financieros tienen derecho a: Recibir educación financiera.

- a) Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- b) Ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.
- c) 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.
- d) Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
- e) Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIEROS

1. **Cerciorarse:** Que la Entidad se encuentre autorizada y supervisada por la ASFI.
2. **Conocer y Entender:** Los Contratos que se van a firmar.
3. **Informarse:** Sobre los productos y servicios con los que está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
4. **Suministrar:** Información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.
5. **Aplicar:** Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.
6. **Cumplir:** Con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto.
7. **No utilizar:** Los productos de manera inadecuada.
8. **Conocer:** Ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
9. **No olvidar:** Leer todos los contratos de los productos que adquiridos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquiere con la Entidad de Intermediación Financiera.
10. **Pagar:** Las obligaciones en las fechas establecidas.