

¿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 porque 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 DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en su libro 4º, título 1, capítulo I, sección 2, establece los siguientes derechos de los consumidores financieros:

- a) Recibir educación financiera;
- b) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- 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 las o la presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).

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:

- 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.

OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

- a) **Cerciorarse:** Que la Entidad se encuentre autorizada y supervisada por la ASFI.
- b) **Conocer y Entender:** Los Contratos que se van a afirmar.
- c) **Informarse:** Sobre los productos y servicios con los que está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
- d) **Suministrar:** Información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.
- e) **Aplicar:** Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- f) **Cumplir:** Con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto.
- g) **No utilizar:** Los productos de manera inadecuada.
- h) **Conocer:** Ante quién es y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- i) **No olvidar:** Leer todos los contratos de los productos que adquiridos y a que ellos contienen en cláusulas de obligaciones que se adquiere con la Entidad de Intermediación Financiera.
- j) **Pagar:** Las obligaciones en las fechas establecidas.
- k) **Debes:** Conocer las obligaciones de la Entidades Financieras tiene con los usuarios y clientes.