

Puedes.



Mercantil Santa Cruz

**BANCO AYUDA: DEFENDIENDO JUNTOS A  
NUESTROS CLIENTES**

**Gerencia de Marketing**

Defendiendo  
juntos a nuestros  
clientes

## ¿Qué es un consumidor financiero?



Un consumidor financiero es cualquier persona o empresa que utiliza los servicios de entidades financieras. En el caso de que haya firmado un contrato con la entidad financiera, recibe el nombre de **cliente financiero**, si no firmó un contrato se denomina **usuario financiero**.

## Defendiendo juntos a nuestros clientes

¿Cuáles son los derechos del consumidor financiero?



Preguntar

Tienen derecho, antes de contratar un servicio financiero a **conocer plenamente sus características, los efectos y riesgos que implica, sus costos, como comisiones e interés**, así como las responsabilidades que adquiere. Los consumidores financieros tiene derecho a exigir a las entidades financieras, todas las explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.

Claridad

Tienen derecho a que la **información que brinden las entidades y autoridades sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, oportuna y precisa**. Esto también incluye que los contratos con las entidades financieras contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

Elegir

Tienen derecho a **comparar y elegir, en un marco de sana competencia, el servicio financiero que responda a sus necesidades y posibilidades**, contratándolo con la entidad financiera de su preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables.

Comprobantes

Tienen derecho a obtener de la entidad financiera, al momento de la firma, **una ejemplar de todos los documentos y contratos firmados y, durante su vigencia, a recibir la documentación que compruebe sus movimientos como estados de cuenta y comprobantes de pago**.

Eficiencia

Tienen derecho a exigir que los servicios contratados se proporcionen en las **mejores condiciones disponibles de calidad, eficiencia y seguridad**.

Discreción

Tienen derecho a que toda entidad financiera **guarde el secreto bancario y de sus datos personales**.

Cumplimiento de las condiciones pactadas

Tienen derecho a exigir que el **producto o servicio sea proporcionado en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con las entidades financieras**.

Atención

Tienen derecho a la **atención oportuna, digna y respetuosa por parte del personal especializado de atención al cliente de las entidades financieras**, accediendo a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

Reclamar

Tiene derecho a **reclamar y recibir pronta respuesta si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto**.

Protección

Tiene derecho a la **protección por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero**.

Defendiendo  
juntos a nuestros  
clientes

## ¿Cuáles son los derechos del consumidor financiero?



La Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras – Asfi establece los siguientes derechos adicionales:

A recibir Educación Financiera.

A ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.

A ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.

A elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades.

A acceder a servicios financieros en los términos establecidos en los contratos suscritos.



Defendiendo  
juntos a nuestros  
clientes

## Obligaciones del Cliente y Usuario Financieros



1.- **Cerciorarse:** Que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

2.- **Conocer y Entender:** Los Contratos que se van a firmar.

3.- **Informarse:** Sobre los productos y servicios con los cuales 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.



Defendiendo  
juntos a nuestros  
clientes

## Obligaciones del Cliente y Usuario Financieros



**6.- Cumplir:** Con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, como por ejemplo, recordar que es responsabilidad del tarjetahabiente, no exponer el PIN ni clave secreta de su tarjeta de crédito.

**7.- No utilizar:** Los productos de manera inadecuada, por ejemplo no girar cheques sin tener la seguridad que se va a poder cumplir con esta obligación ya que si se incumple se puede ocasionar la clausura de la misma.

**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.



Defendiendo  
juntos a nuestros  
clientes

## ¿Cuáles son los mecanismos de reclamo?



Reclamo del  
consumidor

### Primera Instancia:

- Punto de reclamo (PR) entidad financiera

### Segunda Instancia:

- Defensoría del consumidor financiero (ASFI)

Defendiendo  
juntos a nuestros  
clientes

## Primera Instancia: Punto de reclamo (PR)



El Punto de Reclamo es el lugar claramente identificado que debe estar disponible en todas las agencias de las entidades financieras, en el que cualquier consumidor financiero puede presentar un reclamo.

Adicionalmente, un consumidor financiero puede presentar un reclamo mediante el Call Center del Banco.

La entidad financiera tiene la obligación de emitir una respuesta escrita en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción del reclamo

Este trámite es totalmente gratuito.



Defendiendo  
juntos a nuestros  
clientes

## Segunda Instancia: La Defensoría del Consumidor Financiero



En el caso de un consumidor financiero no esté de acuerdo con la respuesta emitida por una entidad financiera, podrá acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como misión a la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.



Defendiendo  
juntos a nuestros  
clientes

## Segunda Instancia: La Defensoría del Consumidor Financiero



Sus principales atribuciones y funciones son:

- ❖ **Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna** los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.
- ❖ **Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera** mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI.
- ❖ **Promover la conciliación entre los consumidores financieros** y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.
- ❖ **Brindar información sobre las funciones y atribuciones** de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- ❖ **Realizar el análisis y estudios sobre necesidades** y grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- ❖ **Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera** de las entidades financieras deben considerar.
- ❖ **Gestionar programas de Educación Financiera**, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- ❖ **Requerir información a las entidades financieras** sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- ❖ **Atender las consultas de los consumidores financieros.**
- ❖ **Emitir dictámenes** conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.



Puedes.



Mercantil Santa Cruz

**GRACIAS**