



Derechos del Consumidor Financiero

¿Qué se entiende por Derechos del Consumidor Financiero?

Los derechos del consumidor financiero son las facultades 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, íntegra y comprensible.

La Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece que el consumidor financiero goza 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) El 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;

Adicionalmente a los mencionados derechos, la Recopilación de Normas para Servicios Financieros emitida por ASFI, señala que el consumidor financiero tiene derecho a:

- a) Recibir educación financiera;
- b) Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- c) Ser informado 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 establecidos 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.