

POLITICAS Y PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

QUE ES UN CONSUMIDOR FINANCIERO?

Cualquier persona o empresa que utilice 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.

Los principales derechos de los consumidores financieros son:

1. Preguntar: Antes de contratar un servicio financiero tienen derecho 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.

2. Claridad: Que la información que brinden las entidades y autoridades sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, oportuna y precisa. Que los contratos con las entidades financieras contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

3. Elegir: 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

4. Comprobantes: 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.

5. Eficiencia: Derecho a exigir que los servicios contratados se proporcionen en las mejores condiciones disponibles de calidad, eficiencia y seguridad.

6. Discreción: Derecho a que toda entidad financiera guarde el secreto bancario y de sus datos personales.

7. Cumplimiento de las condiciones pactadas: Derecho a exigir que el producto o servicio sea proporcionado en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con las entidades financieras.

8. Atención: Derecho a la atención oportuna, digna y respetuosa por parte del personal especializado de atención al cliente, accediendo a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

9. Reclamar: Derecho a reclamar y recibir pronta respuesta si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto.

10. Protección: Derecho a la protección por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

¿Cuales son los mecanismos de reclamo?

El consumidor financiero tiene derecho a presentar un reclamo si no está conforme con los servicios financieros que utiliza o si considera que sus derechos son vulnerados.

Mecanismo de reclamo en primera instancia:

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.

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, con información veraz, completa, exacta, imparcial, verificable y comprensible.

Mecanismo de reclamo en segunda instancia:

La Defensoría del Consumidor Financiero.

En caso de que 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 la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las Entidades Financieras,

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.
- *Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- Atender las consultas de los consumidores financieros.

OBLIGACIONES DE COOPERATIVA FATIMA.-

- a) Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.
- b) Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.
- c) Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, que permita a los consumidores realizar la comparación de los servicios ofrecidos.
- d) Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

e) Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros

f) Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta un año de edad.

g) Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente,

h) Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, los cuales además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.

i) Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;

j) Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;

k) Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros;

l) Responder oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;

m) Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;

n) Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero;

SEIS PRINCIPIOS QUE TE AYUDARÁN A ENTENDER EL ALCANCE DE TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR FINANCIERO:

La relación entre consumidores financieros y las entidades de intermediación financiera, deben manejarse siguiendo los siguientes principios:

1) **Debida diligencia:** Las entidades de intermediación financiera deben ofrecerte información y atención debida y respetuosa.

2) **Libertad de elección:** Al momento de contratar un producto o servicio financiero, puedes escoger libremente a la entidad de intermediación financiera que mejor se acomode a tus necesidades; éstas deben brindarte un trato equitativo sin ningún tipo de discriminación.

3) **Educación:** Las entidades de intermediación financiera te guiarán sobre los productos y servicios que ofrecen.

4) **Responsabilidad:** Las entidades de intermediación financiera serán responsables en los trámites de tus reclamos o quejas, deben cumplir con los plazos y condiciones previstos en la regulación e implementar acciones de mejora para evitar que los problemas se repitan.

5) **Manejo Adecuado del Conflicto:** Si surge algún conflicto entre tú y una entidad de intermediación financiera, éste deberá manejarse de forma transparente e imparcial acudiendo a los mecanismos de resolución de reclamos y quejas por ley establecidos.

6) **Transparencia:** Las entidades de intermediación financiera te darán información cierta, suficiente y oportuna que te permita conocer tus derechos y obligaciones y los costos de los productos y servicios que ofrecen