

Programa de Educación Financiera



**DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA
FINANCIERO**

MÓDULO 4

Derechos

DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA



- **Objetivo:** establecer los principios y reglas que rigen el ejercicio y protección de los derechos y obligaciones del usuario del sistema financiero.
- Esto a través de las mejores prácticas aplicadas por todas las instituciones que conforman el sistema financiero.

Derechos

DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Claridad, precisión, veracidad y oportunidad de la información para elegir el mejor producto o servicio financiero de la variedad que oferta cada IFI.

Información referente a: plazos, costos financieros y no financieros (comisiones), tasas de interés, etc.

El asesor de la entidad debe asegurarse que el usuario haya comprendido los términos y condiciones que protegen el producto o servicio informado.



Derechos

DERECHO A ELEGIR CON PLENA LIBERTAD PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Ningún funcionario de la entidad financiera puede ejercer algún tipo de presión o amenazas para que opte por alguna alternativa que se le oferta.



Derechos

DERECHO A ACCEDER A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Las Instituciones Financieras deben procurar tener canales para el desarrollo de negocios que permitan una mayor inclusión y fluidez de usuarios en el sistema, optimizando el tiempo.



Derechos

DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD



La calidad es un conjunto de características o propiedades que tiene un producto o servicio, las cuales satisfacen las necesidades del cliente y se ven reflejadas en una sensación de bienestar.

En cumplimiento al citado derecho, las IFI's tienen la obligación de mejorar continuamente la calidad de sus productos y servicios financieros para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios.

Derechos

DERECHO A ACCEDER A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN



- Evidencia documental que sustente cada una de las fases que requiera la contratación de productos o servicios financieros.
- Solicitar la entrega de documentos debidamente cancelados cuando el usuario haya terminado de cumplir con sus obligaciones.

Derechos

DERECHO A LA PROTECCIÓN



- Mantener la confidencialidad de los datos personales de sus clientes, relacionados con la solvencia patrimonial y crediticia.
- Acceso al beneficio de garantía de depósitos, cuando la institución financiera cae en situación de quiebra o liquidación de acuerdo a lo estipulado por los organismos de control como la SB.

Derechos

DERECHO AL RECLAMO



Presentar quejas ante las instancias pertinentes cuando el usuario se haya visto afectado por alguna acción u omisión de una institución financiera.

Obligaciones

CUMPLIR CON LO PACTADO



Cumplimiento de condiciones contractuales establecidas entre el usuario y la institución financiera y además las normas establecidas por los organismos de control en materia de lo actuado.

Obligaciones

PAGAR LAS CUOTAS PERIÓDICAS PACTADAS

Responsabilidad en cumplir con el cronograma original de pagos a fin de evitar las penalidades establecidas legalmente, o en su defecto notificar a la institución financiera en búsqueda de un arreglo de obligaciones.



Adicionalmente es factible:

- Anticipar el pago
- Pre cancelar las obligaciones

Obligaciones

CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES



A pesar de haber presentado cualquier tipo de reclamo, los usuarios no están exentos de cumplir con sus obligaciones financieras:

- Pagar, por concepto de consumos o de servicios.
- Pagar los intereses y moras generados con anterioridad o posterioridad al reclamo.
- Cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la institución financiera.