



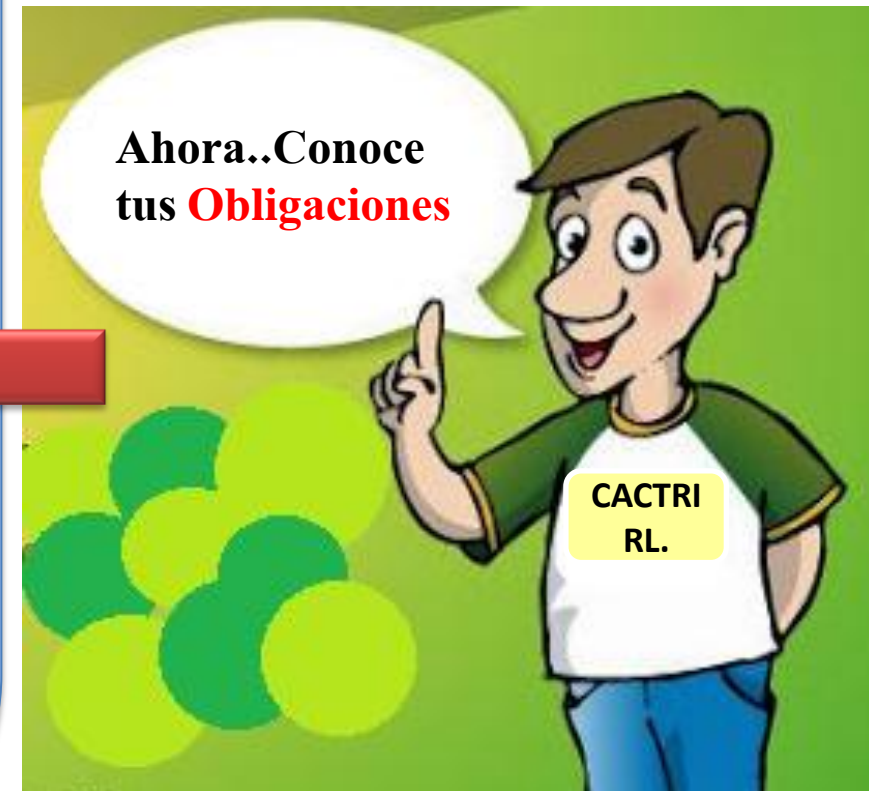
CACTRI RL.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

El artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los consumidores financieros gozan de los siguientes **Derechos**:

- ❖ Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- ❖ A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- ❖ 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.
- ❖ A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- ❖ 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.
- ❖ A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- ❖ A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

1. **Cerciorarse que la entidad financiera** en la cual desea contratar un producto o servicio financiero, cuente con Licencia de Funcionamiento emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
2. **Leer** los documentos a ser suscritos con una entidad financiera, sean estos contratos, boletas de depósito o retiro, autorizaciones, solicitudes u otros.
3. **Informarse** sobre las características, beneficios, tasa de interés, seguro, costos y comisiones inherentes al producto o servicio que vaya a contratar.
4. **Tomar en cuenta las recomendaciones** emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero o por la entidad financiera respecto al uso de diferentes productos y servicios.
5. Al momento de solicitar un producto, el consumidor financiero, debe suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Entidad Financiera, referente a sus datos personales, ingresos entre otros.
6. **Cumplir con lo pactado** al momento de adquirir un producto, por ejemplo pagar puntualmente las cuotas de un crédito.
7. **Conocer ante quién y cómo se puede presentar un reclamo**, en primera y segunda instancia.





OBLIGACIONES PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS

- ❖ Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.
- ❖ Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.
- ❖ Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados.
- ❖ 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.
- ❖ Responder oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros



- ❖ Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia.
- ❖ 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.

