

DERECHOS Y OBLIGACIONES MÁS RELEVANTES DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

- ***DERECHO A LA EDUCACIÓN FINANCIERA***

Acceder a través de las instituciones y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero.

- ***DERECHO A LA INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS***

Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados:

- La información, sobre los productos y servicios financieros, deberá estar al alcance del usuario del sistema financiero antes, durante y después de las respectivas prestaciones y deberá ser elaborada considerando el grado de educación financiera;
- Recibir una exposición clara de las condiciones y procedimientos establecidos en el contrato y otros instrumentos a fin de evitar errores de interpretación;
- Conocer en forma expresa, oportuna y suficiente cualquier modificación de plazos, tasas de interés pactadas, gastos y demás condiciones del contrato, así como la forma de su aplicación;
- Conocer oportunamente y de forma detallada todos los costos financieros y gastos asociados al producto o servicio ofertado, información que deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al usuario ejercer su derecho a elegir antes de formalizar o perfeccionar la prestación del mismo;
- Ser informado sobre los costos fiscales reales de los productos y servicios financieros;
- Recibir publicidad clara, no engañosa y que no induzca a error, que recoja las condiciones necesarias, completas y adecuadas del producto o servicio publicitado; y,
- Conocer el tipo de cambio de la moneda en la cual se contrate y las condiciones de su fijación posterior.

- ***DERECHO A ELEGIR CON LIBERTAD LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS***

Elegir con plena libertad productos y servicios financieros ofertados por las instituciones del sistema financiero legalmente reconocidas en función de los precios, tarifas, gastos, costos, así como los beneficios existentes, y/o a suscribir instrumentos, sin ser presionado, coaccionado o inducido mediante prácticas prohibidas por parte de las instituciones del sistema financiero, en transgresión de los principios de competencia leal y sanas prácticas.

- ***DERECHO A ACCEDER A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS***

El usuario tendrá derecho a acceder a los productos y servicios financieros, en las siguientes condiciones:

- Celebrar contratos y aceptar servicios financieros, a través de medios o canales electrónicos o físicos;
- Acceder a los sistemas de ahorro ofertados por las instituciones financieras, respetando los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas;
- Obtener créditos de las instituciones financieras siempre que se cumplan los requisitos legales, las políticas de la institución financiera y acorde con las sanas prácticas; y,
- Disponer de su dinero entregado a las instituciones financieras de forma oportuna de acuerdo con las condiciones pactadas para su colocación.

- ***DERECHO A OBTENER PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS DE CALIDAD***

El usuario tendrá derecho a recibir productos y servicios financieros de calidad en las siguientes condiciones:

- Recibir productos y servicios financieros de forma oportuna, eficaz, eficiente y bue trato;
- Rechazar y no pagar los productos que no hayan sido expresamente solicitados por el usuario del sistema financiero, salvo que no hayan sido utilizados;
- Rechazar y no pagar tarifas por servicios financieros que no han sido expresamente solicitados por el usuario financiero;
- Obtener oportunamente de las instituciones financieras, los documentos que respalden la negociación y celebración de contratos; así como la ejecución o prestación directa de servicios financieros;
- Exigir un trato no discriminatorio, transparente, equitativo y adecuado de las instituciones financieras, que considere la dignidad personal del usuario, el respeto de sus derechos, y que evite vulnerar su intimidad y descanso; y,
- Prepagar las obligaciones contraídas sin que se le pueda exigir el pago de comisiones, intereses no devengados, penalización y/o sanción alguna para el usuario.

- ***DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN***

El usuario tendrá derecho a:

- Exigir información y documentación de todos los actos que respalden la negociación, contratación, ejecución y terminación del contrato, y/o de la prestación de productos y servicios financieros ya sea al obligado directo o indirecto;

- Derecho a obtener los documentos que han sido debidamente cancelados o endosados por haberse subrogado en la obligación en calidad de obligado indirecto; y,
- Conocer si en las bases de datos de las instituciones del sistema financiero existe información sobre sí mismo y acceder a ella sin restricción alguna.

- **DERECHO A PROTECCIÓN**

El usuario tendrá derecho a recibir protección y a demandar la adopción de medidas efectivas que garanticen la seguridad de las operaciones financieras, del defensor del cliente, de la Superintendencia de Bancos o de otras instancias administrativas o judiciales pertinentes, especialmente en los siguientes casos:

- Recibir protección ante la existencia de cláusulas prohibidas que vayan en contra de sus derechos e intereses;
- Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros;
- Recibir protección de los datos personales que las entidades financieras obtengan del usuario para la prestación de productos y servicios financieros prestados por vía telefónica;
- Obtener protección de los datos personales sobre su solvencia patrimonial y crediticia, y a que las instituciones financieras respeten las normas relativas a la reserva y sigilo bancario;
- Exigir rectificación de la información de los datos personales en la base de datos cuando ésta sea inexacta o errónea;
- Demandar protección cuando las instituciones financieras empleen métodos de cobranza extrajudicial que atenten contra su privacidad, dignidad personal y/o familiar;
- Exigir que se mantenga la validez de las ofertas financieras;
- Formar y participar en asociaciones para la defensa de los derechos del usuario del sistema financiero, y acudir al defensor del cliente en defensa de sus derechos; y,
- Demandar la cobertura del fondo de garantía de depósitos, de acuerdo a la ley.

DE LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

- ***DERECHO A RECLAMO***

El usuario tiene derecho a reclamar por la existencia de cláusulas y/o prácticas abusivas o prohibidas que incluyan y ejecuten las instituciones financieras; y en general de todas aquellas acciones u omisiones que vayan en desmedro de sus derechos.

El usuario tiene derecho a que su reclamo o queja sea recibido en la institución financiera, a que sea atendido en forma diligente; a que las respuestas que reciba sean escritas, motivadas, oportunas y que tengan firma de responsabilidad.

- ***DE LA TRAMITACIÓN DE LOS RECLAMOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO***

La Superintendencia de Bancos en el ejercicio de sus funciones constitucionales y legales de regulación y supervisión, preventiva y correctiva, tendrá como principio fundamental la protección de los derechos del usuario del sistema financiero.

Fuente: CAPÍTULO III “CÓDIGO DE DERECHOS DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO”, DEL TÍTULO XIV “CÓDIGO DE TRANSPARENCIA Y DE DERECHOS DEL USUARIO”, DEL LIBRO I “NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO” DE LA CODIFICACIÓN DE RESOLUCIONES DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y DE LA JUNTA BANCARIA.