



Para mayor información visita nuestras oficinas a nivel nacional o visita nuestra página web

 [www.idepro.org](http://www.idepro.org)

 [IdeproIFD](#)

 [IdeproIFD](#)

Esta entidad es Supervisada por 



## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

 PROGRAMA DE  
**Educación  
FINANCIERA**  
Aprendiendo más con IDEPRO IFD



## OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y LOS USUARIOS FINANCIEROS

### DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Ley de Servicios Financieros N° 393 en su artículo 74 describe los siguientes derechos del consumidor financiero:

- 
- Acceso a los servicios financieros con trato equitativo y sin discriminación
  - 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, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros.
  - A recibir buena atención y trato digno
  - Acceso a medios o canales de reclamo eficientes
  - A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
  - A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
  - Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

El artículo 79 de la misma normativa, también establece como derecho recibir educación financiera de parte de las entidades de intermediación financiera, además del acceso a información clara sobre los derechos y obligaciones y sobre las características del sistema financiero.



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

Recuerda:

Los consumidores financieros tienen derechos y obligaciones.

