

Recuerde:

Los consumidores financieros tienen derechos y obligaciones.



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

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

 [IdeproIFD](https://www.facebook.com/IdeproIFD)

 [IdeproIFD](https://www.linkedin.com/company/IdeproIFD)

Esta entidad es Supervisada por



**DEFENSORÍA DEL  
CONSUMIDOR FINANCIERO**

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



## ¿QUÉ ES LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) es la dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), creada para defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros.



## ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DCF

- Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna, los reclamos presentados por los consumidores financieros
- Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera correspondiente, 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.



## ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DCF

- Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la DCF.
- 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 Financiero.
- Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- Atender las consultas de los consumidores financieros.
- Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.

