

15 de marzo: Día Mundial de los Derechos del Consumidor

Consumidores financieros requieren protección especial de sus derechos

- *Existen cinco principios de buenas prácticas a implementar por los países en materia de protección al consumidor financiero.*

Marzo 2015. Desde 1983, la Organización de las Naciones Unidas celebra el Día Mundial del Consumidor cada 15 de marzo, ocasión propicia para recordar sus derechos; y en el marco de esta celebración, la Oficina del Consumidor Financiero (OCF) recuerda que existen prácticas que van desde la asesoría personalizada hasta mecanismos de resolución de conflictos, que protegen a los usuarios financieros.

"El convencimiento de que el consumidor financiero requiere una protección especial de sus derechos se remonta a la crisis financiera mundial de los años 2008-2009. Desde entonces, múltiples organismos y organizaciones como el Banco Mundial, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, entre otros, se han dedicado a elaborar sobre el tema", expresó Martha Castillo, Directora de la OCF.

Castillo destaca que existen cinco principios de buenas prácticas a implementar por parte de los países en materia de protección al consumidor financiero.

1. **Marco regulatorio.** El país debe contar con un marco regulatorio que garantice el respeto de los derechos de estos consumidores.
2. **Libertad de elección.** El consumidor financiero debe tener la posibilidad de elegir los productos que mejor se adecuen a sus necesidades; para ello, contar con la información y herramientas para comparar productos y servicios financieros así como del desempeño de las entidades financieras es importante.
3. **Información y asesoría.** El consumidor debe ser informado de manera cierta, clara, suficiente y oportuna sobre los costos y demás características de los productos o servicios que se le ofrecen, de manera tal que pueda tomar sus decisiones "con conocimiento de causa". Además, las entidades financieras deben responder a todas las dudas e inquietudes de sus clientes durante y después de contratar un producto financiero.
4. **Educación Financiera.** La educación financiera debe contribuir a que el consumidor cuente con el conocimiento y las habilidades para entender en forma básica el Sistema Financiero: las entidades que lo conforman, los riesgos y las ventajas de los productos financieros que se le ofrecen, principios de finanzas personales y familiares, régimen de protección al consumidor y términos contractuales de las relaciones financieras.
5. **Mecanismos de solución de controversias.** El Sistema Financiero en general y las entidades financieras en particular, deben contar con mecanismos eficientes para atender las consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos que tenga el cliente. Además, la forma de acceder a estos mecanismos deber ser informadas claramente a los consumidores.

Dentro de los mecanismos de resolución de controversias, figuras como la de la OCF han venido cobrando relevancia.

La OCF es una iniciativa que los bancos afiliados están llevando adelante, en procura de la protección de sus clientes, aseguró Castillo, quien agrega que "este mecanismo de autorregulación brinda una vía adicional, independiente, opcional, gratuita y oportuna, para que sus clientes presenten las controversias que el banco no ha logrado resolver por sus canales internos" finalizó Castillo.

Si desea más información o coordinar una entrevista, favor comuníquese con Luis Alonso Quirós, de Imagen y

Comunicación Creativa, al 8887-3363

IMAGEN Y COMUNICACIÓN CREATIVA

Teléfono: (506) 2283-7101 / Fax: (506) 2224-6304

San José, Costa Rica