



PROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

MODULO 6:

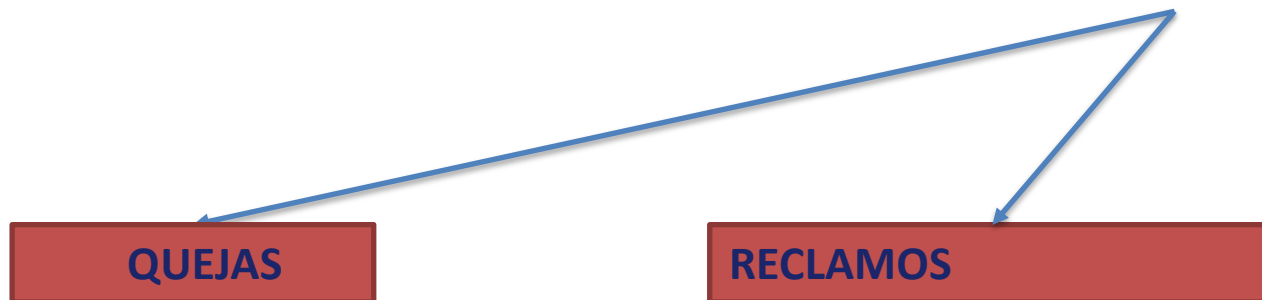
PROCEDIMIENTOS PARA EJERCER LOS DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO

CONTENIDO

- Importancia de la comunicación en el sistema financiero
- El reclamo
- La queja
- Actores dentro del proceso de cumplimiento de los derechos del usuario financiero
- Formas y figura legales para ejercer los derechos del usuario financiero
- Proceso para presentar la queja/reclamo

IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN EN EL SISTEMA FINANCIERO

Una comunicación efectiva entre los usuarios financieros y las entidades financieras resulta prioritaria para el buen funcionamiento del sistema financiero. La carencia de una comunicación efectiva da como resultado:



EL RECLAMO

Comunicación escrita recibida por la institución financiera, organismo de control o defensor del cliente. El usuario solicita la reconsideración de alguna situación o acción realizada por una institución financiera controlada, basados en:

- Alcance de normativas vigentes
- Sanas prácticas
- Buen gobierno corporativo
- Principio de equidad y justicia

z) **Reclamos.**- Las comunicaciones que cumplen los requisitos establecidos en la normativa vigente, mediante las cuales los consumidores financieros y/o beneficiarios solicitan la revisión, criterio y/o reconsideración de alguna situación o acción realizada por una entidad controlada, basados en el alcance de la normativa vigente, mejores prácticas, buen gobierno corporativo, principios de equidad y justicia, y los derechos de los consumidores financieros y/o beneficiarios;

LA QUEJA

La queja es algo que no está estipulado en un contrato.

Es una expresión de insatisfacción presentada ante la entidad financiera.

Se refiere más al servicio de mala atención al usuario financiero.

ACTORES DENTRO DEL PROCESO DE CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS DEL USUARIO FINANCIERO

Propia Entidad

Organismos de Control o Defensor del cliente

Otra opción es plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por daños y perjuicios ocasionados.

FORMULARIO DE RECLAMOS

banco
del  **austro**