

¿QUÉ ES LA DCF?

La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) es una dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), con dependencia funcional y directa de su Máxima Autoridad Ejecutiva.

SU MISIÓN

Defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros frente a actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, conforme a lo establecido en la RNSF.

¿CUÁNDO INTERVIENE?

Principalmente, cuando un consumidor financiero acude en segunda instancia por un reclamo relacionado con una prestación inadecuada de servicios o con la vulneración de sus derechos.



RECUERDA

La DCF también brinda información sobre sus funciones, atiende consultas de los consumidores financieros y puede requerir información a las entidades financieras relacionada con los reclamos presentados, fijando plazos para su atención.

EN SEGUNDA INSTANCIA

La Defensoría analiza los reclamos de manera objetiva y oportuna y promueve, durante su trámite, la conciliación entre el consumidor financiero y la entidad financiera.

Material informativo elaborado con base en los Artículos 1° y 2° proporcionados sobre la DCF.



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

MISIÓN Y FUNCIONES

Protección de derechos

Información • Reclamos • Conciliación
Educación Financiera

ATENCIÓN Y GESTIÓN DE RECLAMOS

- A** Atender en segunda instancia, de forma objetiva y oportuna, los reclamos presentados por consumidores financieros por prestación inadecuada de uno o varios servicios o por vulneración de sus derechos por parte de entidades financieras.
- B** Registrar el reclamo y ponerlo en conocimiento de la entidad financiera mediante el Módulo de Gestión de Reclamos (MGR), cuando sea presentado directamente ante ASFI.
- C** Promover la conciliación entre consumidores financieros y entidades financieras durante el trámite del reclamo, mediante reuniones con ambas partes.

INFORMACIÓN, ANÁLISIS Y EDUCACIÓN

- D** Brindar información sobre las funciones de la DCF.
- E** Realizar análisis y estudios sobre las necesidades y el grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- F** Definir los contenidos mínimos que deben considerar los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras.
- G** Gestionar programas de Educación Financiera que respalden el cumplimiento de la misión de la DCF.

INFORMACIÓN, CONSULTAS Y DICTÁMENES

- H** Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados con los reclamos presentados, determinando plazos para su atención.
- I** Atender las consultas de los consumidores financieros.
- J** Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el Inciso r), Parágrafo I, Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF).