

**PERFIL DE PROYECTO DE  
FACTIBILIDAD DE LA DEFENSORIA  
DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

## **INDICE DE TEMAS**

- RESUMEN EJECUTIVO
- 1 INTRODUCCIÓN
- 2 ANTECEDENTES
- 3 DISTINTOS ESQUEMAS DE CONSTITUCIÓN Y DE FUNCIONAMIENTO
- 4 PROPUESTA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 4.1 MISIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 4.2 TAREAS QUE DEBE CUMPLIR EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 4.3 ASUNTOS QUE NO PUEDEN SER ATENDIDOS POR EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 4.4 OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS RESPECTO AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 4.5 OPERATIVA DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 4.6 ORGANIGRAMA DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 4.7 PRESUPUESTO PARA LA INVERSIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
  - 4.8 SOSTENIBILIDAD – FUENTES DE FONDEO, DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
- 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## **INDICE DE ANEXOS**

- 1 Ejemplos representativos de Ombudsman en el mundo.
- 2 Escenarios de acuotaciones para la sostenibilidad de la Defensoría.

- **RESUMEN EJECUTIVO**

Debido a que en la actualidad no hay ninguna disposición que obligue a las Entidades Financieras del país a contar o estar adheridas a una Defensoría y la que actualmente existe al interior de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) no ha cubierto las expectativas y por que hay muchas y valiosas razones para que contemos con esta figura, en este documento se plantea la necesidad de implementar una Defensoría que en un principio podría nacer como un mecanismo de autorregulación, es decir que las entidades comprendiendo la importancia que tiene esta figura, la formen y establezcan su funcionamiento, aunque lo ideal sería contar paralelamente con una Disposición legal que obligue a las entidades financieras, reguladas o no por la SBEF a adherirse a una Defensoría.

En el presente documento, en una primera parte se analiza la importancia de contar con una Defensoría del consumidor financiero sus características, los antecedentes, dentro los cuales se muestran las experiencias de otros países al respecto, y las distintas formas de constitución.

En donde se señala que la importancia se da principalmente por la necesidad de consolidar la confianza del público en el sector financiero, a través de mejorar la transparencia de la información, lograr excelencia en el trato al cliente, así como fomentar la cultura financiera. Por que en el país hay un bajo nivel de escolaridad y paradójicamente una sofisticación tecnológica del sistema financiero, además por que las estructuras de algunas entidades financieras son burocráticas, inaccesibles y por lo general estas son más poderosas que la mayoría de los clientes, y la justicia ordinaria es cara e ineficiente.

En cuanto a las características, se le asignan como fundamentales la de la independencia, la de solución de conflictos, gratuidad para los clientes, efectividad y la de asesoramiento tanto a las entidades financieras como a los clientes y usuarios de servicios financieros.

En cuanto a la propuesta de implementación de una Defensoría, se establecen aspectos como la misión y las tareas de la Defensoría, las obligaciones de las entidades respecto a la misma, así como la operativa, el organigrama el presupuesto y la sostenibilidad de la misma. Y por último se describen las conclusiones y recomendaciones a las que se arriban.

## 1 INTRODUCCIÓN

En el presente documento se utiliza indistintamente las palabras “*Defensoría del consumidor financiero*” u “*Ombudsman*”, para nombrar a la instancia capaz de mediar en los conflictos entre las Entidades Financieras<sup>1</sup> y sus clientes o usuarios<sup>2</sup> y que defiende los derechos y obligaciones de ambos, considerando que para este trabajo el nombre no es trascendente, pero si lo será para denominar a la institución que realice estas tareas.

En Bolivia por la actual coyuntura con la que nos encontramos, al igual que en los demás países del mundo, contar con la figura de un Defensor del consumidor financiero, es importante por lo siguiente:

- a) Se busca consolidar la confianza del público en el sector financiero, a través de mejorar la transparencia de la información.
- b) El mercado se torna cada vez más competitivo y consecuentemente las políticas innovadoras, el posicionamiento y el **trato que se da al cliente** son factores muy importantes.
- c) A una economía de mercado como es la que rige el sistema financiero boliviano, debe acompañarse con mecanismos que ayuden a dar credibilidad en el mismo.
- d) El bajo nivel de conocimientos en temas financieros de la población en el país.
- e) El avance tecnológico y la sofisticación del sistema financiero.
- f) La justicia ordinaria es cara e ineficiente.
- g) Las entidades financieras son más poderosas que la mayoría de los usuarios y clientes financieros.
- h) Las estructuras de la mayor parte de las entidades financieras son burocráticas, y consecuentemente existe para el cliente la imposibilidad de poder contactarse con la persona que resuelva sus reclamos o dudas.
- i) Todos los clientes de las Entidades Financieras, necesitan un tercero accesible independiente que además sea eficiente y no sea costoso para resolver sus conflictos con las Entidades Financieras.

---

<sup>1</sup> Entendiéndose por tales los bancos, Entidades financieras no bancarias, instituciones de servicios financieros y ONG's financieras, e incluso seguros.

<sup>2</sup> Entendiéndose a éstos como las personas que contratan, utilizan o que por cualquier otra causa tienen una obligación y/o un derecho respecto de un producto o servicio ofrecido por alguna Entidad Financiera.

La figura de un Defensor del Consumidor Financiero tiene las siguientes ventajas:

Para el cliente o usuario:

- No requieren de un abogado u otro tipo de asesor.
- No tiene ningún costo.
- El proceso no le casiona ningún perjuicio.
- Es una instancia especializada.
- Es un mecanismo más sencillo y rápido que el de la justicia ordinaria.
- Por lo general las decisiones del defensor deben ser acatadas por las entidades financieras mientras que los clientes pueden recurrir a otras instancias.
- La información de las entidades financieras a la que accede es más clara, transparente y completa.
- Genera un mejor servicio para el usuario financiero.

Para las entidades financieras:

- El costo de mantener un sistema de este tipo es menor que los honorarios de abogados si estos casos llegasen a instancias judiciales.
- Debido a que el mercado es cada vez más competitivo, el trato que se da al cliente es importante, y con esta figura el personal toma una mayor conciencia del tema.
- Por que las entidades se perciben como más confiables para los clientes.
- Como parte de las tareas del defensor son preventivas, entonces atenderán una menor cantidad de reclamos.
- Se evitará la formación de organizaciones como las asociaciones de deudores, por que individualmente y de manera independiente habrá quien los escuche.
- Debido a que dispondrán de una fuente de información directa que le permita mejorar su oferta.

Los principios básicos a los que debe llegar todo Defensor del Consumidor Financiero, que se han concluido en el “**Seminario Internacional sobre la Protección de los Usuarios Financieros**”, llevado a cabo en la ciudad de Yucatán México en junio del 2.000<sup>3</sup>, pueden resumirse en los siguientes puntos:

- **INDEPENDENCIA**, quiere decir que la Defensoría no depende ni funcional ni jerárquicamente de la administración de ninguna entidad financiera y goza de absoluta independencia en la toma de sus decisiones.

---

<sup>3</sup> CONDUSEF INFORMA, edición especial, año 1 volumen 4, pg 67.

- **SOLUCION DE CONFLICTOS**, Su objetivo principal es alcanzar cuando ello sea posible un acuerdo entre las partes, una vez que el cliente o usuario haya agotado las instancias de solución ante la entidad financiera. Respetando los derechos y obligaciones tanto de las Entidades financieras como de los consumidores.
- **LIBRE ACCESO Y GRATUIDAD**, quiere decir que los clientes y usuarios de las entidades financieras pueden contactar directamente al Defensor del consumidor financiero. Y sus servicios para los mismos son gratuitos.
- **EFFECTIVIDAD**, significa principalmente dos cosas, que las decisiones son obligatorias para la entidad financiera y discrecionales en la aceptación por parte del consumidor financiero y que desde la presentación del reclamo, debe haber un plazo breve en días, para que se de respuesta al reclamo.
- **PROFESIONALISMO**, debe contar con profesionales conocedores del sector financiero, sus operaciones, la normativa vigente y con vocación de servicio.
- **ASESORIA**, genera recomendaciones de carácter preventivo, a las entidades financieras para que las mismas mejoren el servicio al cliente y eleven sus niveles de eficiencia y a los clientes y usuarios financieros para que estos tengan un pleno conocimiento de sus derechos y obligaciones ante las instituciones con las que contrata.

## 2 ANTECEDENTES

Sobre este tema no hay manuales y las experiencias en el mundo son pocas, aunque afortunadamente tampoco somos los primeros y dos países Latino Americanos, México y Colombia ya tienen un largo camino recorrido, cada uno de ellos con experiencias bajo un esquema diferente. La primera como entidad pública dentro del sistema financiero mexicano y la otra como entidad privada como un apéndice de la ASOBANCARIA, que es la gremial de los bancos. Pero ambas con un mismo objetivo, mediar en los conflictos que se presenten entre los usuarios y las Entidades Financieras.

En el mundo la figura del Ombudsman financiero opera bajo distintas modalidades, siendo las principales:

- **PÚBLICA:** Emerge por una ley del gobierno y aunque opere como una dependencia autónoma e independiente se fondea con recursos públicos y el Defensor es elegido por el gobierno. En algunos casos depende o son funciones de los órganos fiscalizadores, Superintendencias o de los Bancos Centrales y en otros son independientes y tienen un trabajo conjunto con los mismos.
- **PRIVADA:** Han nacido por iniciativa privada, en la mayoría de los casos de las asociaciones gremiales del propio sector financiero. Estos casos son por lo general de adhesión voluntaria por el sello que logran al someterse a la figura de un Ombudsman, comprometiéndose las entidades a aceptar las decisiones del Defensor, quien es elegido por ellos mismos por sus antecedentes morales y profesionales.

Las funciones de los defensores en ambos casos pueden abarcar todos los servicios financieros (banca, seguros, pensiones, valores, etc) o existe uno para cada actividad financiera específica.

En el **ANEXO N°1** se muestran los ejemplos más representativos en el mundo, a través de los cuales se puede ver la tendencia internacional de contar con organismos de protección al consumidor financiero como parte necesaria o implícita para el funcionamiento del mercado.

En el país para los bancos y entidades financieras fiscalizadas por la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF) el instrumento de protección al cliente en actual vigencia es el Servicio de Atención de Reclamos y Consultas (SARC) que es una instancia de reclamo posterior a la directa en la Entidad Financiera, es decir que opera cuando la entidad financiera no ha respondido satisfactoriamente a un reclamo de un cliente. Pese a

que este mecanismo ha sido el primer intento en buscar una solución a la necesidad de contar con un defensor y que tiene ventajas que se las analiza posteriormente, el mismo no ha logrado los resultados esperados debido a lo siguiente:

- No ha habido la difusión necesaria para dar a conocer al público en general la existencia del SARC, ni las funciones que cumple y por lo general esta sigla es colocada por las Entidades Financieras en forma abreviada sobre un mostrador y las personas no saben ni lo que significa.
- Las personas no creen que puedan solucionar sus conflictos, un funcionario de la misma entidad financiera.
- Las sanciones impuestas por la SBEF a las infracciones son muy leves o inexistentes por lo que las entidades prefieren asumir las sanciones que dar soluciones a los problemas.
- Se cuestiona como función de la SBEF la de realizar este tipo de tareas.
- La mayoría de las entidades no ha instalado un mostrador SARC en todas sus oficinas.
- En el proceso, cuando el reclamo se canaliza a la SBEF, esta entidad de fiscalización pide a la Entidad Financiera demandada una respuesta, la misma que la SBEF se la entrega al cliente.
- Los clientes perciben el mecanismo como burocrático.

Para las entidades no fiscalizadas por la SBEF el problema es mayor, al no estar éstas dentro de un sistema regulado no se les ha impuesto un instrumento como el SARC, aunque en el mecanismo de autorregulación que se está pensando implementar se considera este aspecto en forma específica.

Debido a la inexistencia de un mecanismo de conciliación eficaz, acompañado de un periodo de recesión desde 1999, que origina la crisis en el sistema financiero, donde algunas entidades al no poder cobrar sus deudas realizaron atropellos, gran cantidad de prestatarios se han asociado, han realizado protestas públicas y tomado medidas extremas para hacer prevalecer sus reclamos respecto a sus deudas, que en algunos otros casos provienen de la irresponsabilidad de los clientes de haber asumido compromisos sin considerar su capacidad de pago y la misma irresponsabilidad de las entidades financieras de haberlos sobre endeudado.



### 3 DISTINTOS ESQUEMAS DE CONSTITUCIÓN Y DE FUNCIONAMIENTO

La Defensoría del consumidor financiero puede constituirse bajo las siguientes formas:

- a) Al interior de cada entidad financiera**, esto quiere decir que por voluntad propia o por una disposición legal que obligue a las entidades financieras, estas cuenten con la figura de un Ombudsman dentro de cada una de ellas, para que atienda los reclamos y discrepancias entre los clientes y la entidad financiera, sin instancias superiores, excepto la de la justicia ordinaria la que arbitre entre ambas partes.
- b) Privada**, Este esquema puede funcionar por voluntad propia, esto quiere decir que por un contrato las entidades se obligan a someterse a las disposiciones de una figura de un Defensor, o puede funcionar si existe una ley que obligue a las Entidades Financieras a estar adheridas a un Ombudsman, bajo este esquema hay dos formas posibles:
- Que dependa de las gremiales (de todas, algunas o una de ellas) como un apéndice de las mismas.
  - Que no tenga relación con las entidades financieras.
- c) En la SBEF**, es la figura que actualmente se da con el SARC.
- d) Como otra repartición estatal**, que estaría creada por una ley y contaría con presupuesto estatal asignado para su presupuesto.
- e) Como una entidad mixta**, entre el estado y los privados interesados, entidades financieras y público en general.

Todas estas formas y las múltiples combinaciones entre estas son posibles y pueden ser una solución válida, para que en el país se pueda contar con la figura de un Ombudsman.

A continuación se plantean las ventajas y desventajas de cada forma de constitución:

AL INTERIOR DE CADA ENTIDAD	
VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Tanto las entidades reguladas como las no reguladas podrían adoptar este esquema.</li><li>- Las entidades financieras tomarían mayor conciencia sobre la importancia del servicio de atención al cliente.</li><li>- El Defensor tendría acceso directo a la información de la entidad financiera.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualmente no existe una disposición legal que obligue a las entidades a contar con la figura de un Ombudsman.</li><li>- Sería muy costoso para las entidades.</li><li>- Ante incumplimientos o infracciones no serían posibles a multas ni sanciones.</li><li>- No daría imagen de imparcialidad ante el público.</li></ul>

<b>PRIVADO – QUE AGLUTINE A VARIAS ENTIDADES</b>	
<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tanto las entidades reguladas como las no reguladas podrían adherirse a estas entidades.</li> <li>- Las entidades tomarían mayor conciencia de la importancia del servicio de atención al cliente.</li> <li>- Sus decisiones deberían ser obligatorias para las entidades y discrecionales para el público, lo cual daría mayor seriedad a este esquema.</li> <li>- La información que se obtiene sería un insumo valioso para evaluar la atención del cliente al interior de las entidades financieras.</li> <li>- Dependiendo del nombre que se utilice y de cómo se lo difunda no daría al público la expectativa que siempre tiene que fallar a su favor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actualmente no existe una disposición legal que obligue a las entidades a adherirse o a contar con la figura de un Ombudsman.</li> <li>- Su mantenimiento representaría un costo adicional para las entidades.</li> <li>- Implementar un esquema nuevo distinto al SARC sería costoso.</li> <li>- Podría dar lugar a la creación de varias Defensorías, lo cual traería confusión en los clientes.</li> <li>- Si no hay una disposición legal que obligue a las entidades financieras a contar con esta figura, no a todas les puede interesar, y si son pocas resultaría muy caro su mantenimiento.</li> <li>- Si pertenece a las gremiales, las personas podrían pensar que siempre va a fallar a favor de las Entidades Financieras.</li> </ul>

<b>EN LA SBEF</b>	
<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ya hay experiencia y se tienen procesos determinados que son conocidos por las entidades financieras.</li> <li>- No tiene un costo adicional para las Entidades Financieras.</li> <li>- La información que obtienen es un insumo valioso tanto para evaluar la normativa como para inspeccionar a todas las entidades del sistema financiero regulado.</li> <li>- Es obligatorio contar con un SARC para las entidades financieras reguladas.</li> <li>- Tiene potestad legal para aplicar multas y sanciones a las Entidades Financieras que incurren en infracciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No es un servicio para los clientes y usuarios de las entidades financieras no reguladas.</li> <li>- No ha tenido una campaña de difusión para dar a conocer al público su existencia.</li> <li>- Se cuestiona si es función de la SBEF ser mediador de conflictos.</li> <li>- Las personas que presentan sus reclamos tienen la expectativa que debe fallar a su favor.</li> <li>- La imagen de imparcialidad de la SBEF está deteriorada.</li> </ul>

<b>COMO OTRA REPARTICIÓN ESTATAL</b>	
<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Podría ser un servicio tanto para los clientes de las entidades reguladas, como para los de las no reguladas.</li> <li>- La información que obtiene, podría ser un insumo valioso para la SBEF tanto para evaluar la normativa como para inspeccionar a todas las entidades del sistema financiero regulado.</li> <li>- Sería obligatorio para todas las entidades que realizan intermediación financiera.</li> <li>- Tendría potestad legal para aplicar multas y sanciones a los infractores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La dificultad de crear un ente especializado que haga de mediador en conflictos entre las entidades financieras y los usuarios o clientes.</li> <li>- Puede crear en las personas la expectativa que va a fallar a su favor.</li> <li>- Podría parcializarse a favor de los clientes y usuarios.</li> <li>- No se sabe si al gobierno le interesaría participar en un proyecto de este tipo.</li> <li>- Los cargos se podrían politizar y así perder su autoridad y seriedad.</li> <li>- Por la obligatoriedad, las decisiones tendrían que ser discrecionales tanto para los clientes como para las entidades financieras.</li> </ul>

<b>MIXTO – ESTATAL Y PRIVADO</b>	
<b>VENTAJAS</b>	<b>DESVENTAJAS</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Sería obligatorio para todas las entidades financieras.</li><li>- Sus decisiones deberían ser obligatorias para las entidades y discrecionales para el público, lo cual daría mayor seriedad a este esquema.</li><li>- La información que se obtiene sería un insumo valioso para evaluar la atención del cliente al interior de las entidades financieras.</li><li>- Dependiendo del nombre que se utilice y de cómo se lo difunda no daría al público la expectativa que siempre tiene que fallar a su favor.</li><li>- Tendría potestad legal para aplicar multas y sanciones a los infractores.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Actualmente no existe una disposición legal que obligue a las entidades a adherirse o a contar con la figura de un Ombudsman.</li><li>- Su mantenimiento representaría un costo adicional para las entidades y para el estado.</li><li>- Implementar un esquema nuevo distinto al SARC sería costoso.</li><li>- Al ser en parte estatal podría crear la expectativa en los clientes que los fallos tienen que ser a su favor.</li><li>- Por la obligatoriedad, las decisiones tendrían que ser discrecionales tanto para los clientes como para las entidades financieras.</li></ul>

#### **4 PROPUESTA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UNA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

A continuación se describe una propuesta para poner en marcha una unidad que sirva de mediadora entre las entidades financieras y los clientes o usuarios, independientemente, del esquema que se adopte para su funcionamiento (privado o público), la misión, las tareas o funciones así como la organización y en general casi todos los aspectos que se plantean en este punto son los mismos y responden a las características que se consideran esenciales, para poner en marcha el funcionamiento de una instancia que permita dar una respuesta a los reclamos o consultas del consumidor financiero.

Tanto el presupuesto, como el organigrama que se proponen se considera que son los mínimos requeridos para dar inicio al servicio. Con el tiempo y la evaluación del trabajo de esta unidad, se podrá determinar un presupuesto más exacto al igual que un número más preciso de funcionarios.

##### **4.1 MISIÓN DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La misión del Defensor del consumidor financiero, debe considerar por lo menos, los siguientes aspectos:

- Escuchar, atender y dar una respuesta al consumidor financiero, de las entidades que se someten a la Defensoría.
- Promover, asesorar, proteger y defender eficientemente los derechos e intereses de las personas que utilizan o contratan un producto o servicio financiero ofrecido por las Entidades Financieras que se someten a la Defensoría.
- Conciliar cuando se presenten controversias, entre los clientes o usuarios y las entidades financieras, es decir alcanzar, cuando ello sea posible un acuerdo entre las partes, una vez que el cliente o usuario haya agotado las instancias de solución ante la entidad financiera.
- Crear y fomentar entre los clientes y usuarios una cultura adecuada respecto de las operaciones y servicios financieros. Este aspecto responde a la necesidad de dar a conocer a los usuarios y clientes financieros sobre sus derechos y obligaciones ante las instituciones con las que contrata.

Con las características a las que debe llegar todo Defensor del consumidor financiero, que se son de independencia, profesionalismo, libre acceso y gratuidad.

#### **4.2 TAREAS QUE DEBE CUMPLIR EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

La defensoría debería tener las siguientes tareas preventivas y correctivas:

- Evaluar la transparencia de la información de las Entidades Financieras, con la finalidad de lograr entre estas y los clientes y usuarios una relación más segura y equitativa.
- Propiciar un sano desarrollo del sistema financiero, coadyuvando con las autoridades en materia financiera para fomentar una mejor relación entre Entidades Financieras y los clientes y usuarios.
- Emitir recomendaciones tanto a las Entidades Financieras, como a las autoridades en materia financiera, que permitan cumplir con las normas relativas a la defensa del consumidor financiero.
- Fomentar la cultura financiera, difundiendo entre los usuarios el conocimiento de los productos y servicios que ofertan las Entidades financieras.
- Analizar y verificar que la información publicitaria y toda aquella utilizada por las Entidades Financieras para comunicar los beneficios o compromisos, que el Usuario asume al adquirir un producto o contratar un servicio, sea veraz, efectiva y que no tenga declaraciones u omisiones que le induzcan a confusiones o interpretaciones equívocas.
- Difundir permanente aunque con mayor énfasis al principio, sobre las funciones de la Defensoría del consumidor financiero y de la operativa de los reclamos o consultas.
- Atender los reclamos y consultas de los usuarios y clientes de las Entidades financieras.
- Conciliar las discrepancias y determinar un fallo cuando exista alguna controversia entre la Entidad financiera y el cliente. Por ejemplo, en la interpretación de los compromisos asumidos implícita o explícitamente, derivados de la suscripción de contratos a través del cual el cliente contrató un servicio o adquirió un producto ofrecido por la Entidad Financiera.
- Fallar a favor del cliente, cuando la Entidad Financiera ha actuado de manera indebida, o ha incumplido con lo planteado en los contratos suscritos con el Cliente.

- Aplicar multas a la Entidad financiera, cuando esta ha tenido retrasos o falsedad en el envío de información.

#### **4.3 ASUNTOS QUE NO PUEDEN SER ATENDIDOS POR EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El Defensor del consumidor financiero no puede atender los siguientes asuntos:

- Cuando el reclamo sea sobre decisiones de la Entidad Financiera acerca del otorgamiento del crédito.
- Cuando el reclamo esté orientado a entorpecer o dilatar el ejercicio de cualquier derecho de las Entidades financieras frente al cliente.
- El reclamo ya haya sido presentado y resuelto por el defensor.
- Cuando el monto del reclamo supere el monto establecido, (si se fija uno)
- Cuando el reclamo se hace después del plazo estipulado como máximo.
- Las que versen sobre indemnización de perjuicios, salvo que exista una disposición legal que determine el monto de la indemnización.
- Las referidas a la aplicación de cláusulas contractuales que se hayan pactado entre el cliente y la Entidad Financiera.

Estos casos si bien no son atendidos, pueden servir para evaluar sus implicancias así como su transparencia y dar recomendaciones a la Entidad Financiera.

- Si el reclamo es efectuado sobre una entidad no adherida a la Defensoría.
- Asuntos presentados en conjunto.

#### **4.4 OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS RESPECTO AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Las obligaciones de las entidades financieras con relación al defensor del consumidor financiero, son las siguientes:

- Atender los reclamos y consultas de sus clientes en la entidad financiera.
- Dar cumplimiento obligatorio a las resoluciones en materia de controversias emitidas por la Defensoría.
- Cumplir con los plazos de respuesta que determine la Defensoría.
- Nombrar un funcionario representante ante la Defensoría quien deberá proporcionar toda la documentación e información que la misma requiera, es aconsejable que este funcionario sea el responsable de la atención al cliente dentro de cada entidad y a su vez designar un funcionario dentro de cada oficina<sup>4</sup> que se encargue de esta tarea.
- Colaborar con la investigación que realiza la Defensoría.
- Pagar las cuotas que le corresponda. (si es un esquema privado o si siendo público, así se determina)
- Cumplir con las recomendaciones emitidas por la Defensoría.
- Contar en todas sus oficinas con afiches que indiquen la dirección, números de teléfonos casilla de correo electrónico para contactarse con la Defensoría y la forma de dirigirse a la misma.

---

<sup>4</sup> Se refiere a toda instalación donde se encuentre la entidad financiera, pudiendo ser una agencia, sucursal, caja externa etc.

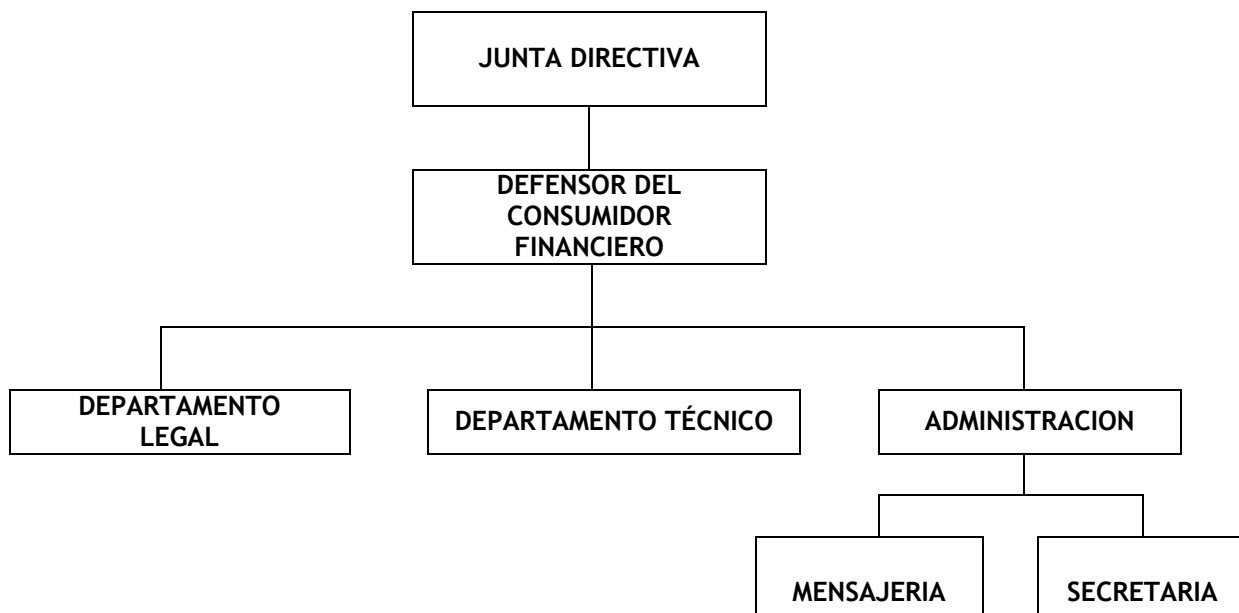
#### **4.5 OPERATIVA DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

El funcionamiento de la unidad que realice las tareas del Ombudsman deberá regirse por sus manuales en los cuales se considera esencial, destacar lo siguiente:

- Debe ser eficiente en sus respuestas, para lo cual es preciso establecer plazos tanto para que las entidades den sus respuestas como para que la Defensoría emita su fallo.
- Como gran parte de la labor de la Defensoría será preventiva, debe desarrollarse un gran trabajo de difusión, ante las entidades y sobre todo para los clientes.
- No habrán funcionarios de la Defensoría dentro de cada Entidad Financiera, sin embargo se buscare que dentro de cada oficina exista un departamento o por lo menos un funcionario, que tenga a su cargo la atención al cliente, quien deberá tratar de resolver el conflicto, antes que el cliente recurra a la Defensoría.
- Cuando se presenten los reclamos ante la Defensoría, los funcionarios de esta institución solucionarán los mismos realizando una labor investigativa para lo cual deberán pedir aclaraciones, información y documentación que requieran a la Entidad Financiera.
- Las estadísticas que muestren el tipo de reclamos y sus soluciones son públicas, Las faltas cometidas ante los clientes se darán a conocer cada vez que ocurran a las entidades y en conjunto por entidad a la SBEF una vez cada cierto tiempo.



#### 4.6 ORGANIGRAMA DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



##### a) JUNTA DIRECTIVA:

En caso de ser un esquema privado, la Junta Directiva estará compuesta por un representante de todas las entidades financieras adheridas y con la finalidad de dar transparencia a su funcionamiento en la misma también podrían participar representantes de la cooperación internacional y de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras. En caso de implementarse un esquema estatal o mixto, es recomendable que en el mismo estén representantes de las entidades financieras o de las gremiales, representantes del Ministerio de Asuntos Financieros y de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, así como representantes de sectores tales como de la CAO, CAINCO etc.

Esta Junta Directiva, se reunirá una vez cada trimestre para tomar conocimiento de las actividades de la Defensoría, siendo su principal misión: “Preservar el carácter de independencia del defensor”.

Sus funciones entre otras son:

- Elegir y nombrar al Defensor del Consumidor Financiero.
- Acordar el cese de funciones del Defensor del Consumidor Financiero.

- Aprobar anualmente un presupuesto de gastos para el funcionamiento de la Defensoría.
- Revisar el informe de auditoría externa anual.
- Dotar al defensor de todas las herramientas necesarias para que este pueda cumplir con sus funciones.
- Revisar permanentemente las estadísticas para evaluar la implementación de medidas correctivas.

**b) DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:**

El cargo de Defensor del Consumidor Financiero recaerá en una sola persona a nivel nacional con sede de funciones en el departamento de La Paz, que deberá ser elegido tomando en cuenta su trayectoria moral, independencia de criterio, no haber tenido vínculos con las entidades financieras, así como tener sólidos conocimientos del sistema financiero, sus operaciones y la normativa vigente. Su cargo debe ser puesto a consideración del Directorio cada tres años, pero puede ser reelegido indefinidamente. Siendo su principal función, mediar en los conflictos que se presenten entre las entidades financieras y los clientes o usuarios y emitir su fallo, así como velar por la transparencia en la información que brindan las Entidades Financieras y cumplir o hacer cumplir con todas las tareas asignadas y descritas en el presente documento.

**c) DEPARTAMENTOS TÉCNICO Y LEGAL:**

El número de funcionarios que trabajen tanto en el departamento técnico como en el legal dependerá del tamaño de la Defensoría, y de las funciones finales que se les asignen, pero en ambos casos deben apoyar técnicamente con el defensor para que este pueda dar sus fallos. Estos funcionarios deberán tener independencia de acción, así como un perfecto conocimiento de las operaciones y el funcionamiento de las mismas en el sistema financiero. En un principio se puede empezar a operar con una persona en cada uno de estos departamentos y en función a la carga de trabajo reforzar los mismos con mayor cantidad de personal. Incluso con el tiempo se deberá evaluar si es necesario instalar oficinas de la Defensoría en otras ciudades del país, con la finalidad de agilizar los trámites que se presenten en las mismas.

El funcionario del departamento técnico deberá trabajar juntamente con una empresa o persona especialista en marketing de manera de difundir tanto a las entidades como al público en general, las funciones de la Defensoría, su operatoria y principalmente sus derechos y obligaciones al firmar contratos con las entidades financieras, es decir promover una cultura financiera en la población.

**d) DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO:**

Si bien, en el organigrama se plantea un administrador quien se encargue de la contabilidad y tareas administrativas y de quien dependan una secretaria y un mensajero, en un principio se piensa que una misma persona puede hacer las tareas de secretaria/o y administrador y tal vez se contrate los servicios de un contador externo.

#### 4.7 PRESUPUESTO PARA LA INVERSIÓN Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CAPITAL DE INVERSIÓN:

DESCRIPCIÓN	DETALLE	CANT	UNITARIO	TOTAL
COMPUTADORES	Pentium IV con 1.7 GHZ, 40 Gigas en disco, 512 de memoria, Tarjeta de red 10/100	3	1.500	4.500
	Fax modem, incluye licencia windows Licencias office, winzip, norton antivirus	3	250	750
IMPRESORAS	Hewlett Packard Deskjet 720	2	500	1.000
EQUIPOS DE FAX		1	140	140
LINEAS TELEFÓNICAS		2	0	0
MUEBLES	Escritorios, estantes, sillas	4		4.000
	Sillas para el público	8		
	Mesa y sillas para sala de reuniones	12		
TRANSFERENCIA DE TECNOLOGÍA	Consultorias para la implementación y determinación de procesos.			10.000 <sup>5</sup>
OTROS	Remodelación e instalación de oficinas	1	500	500
INVERSIÓN EN POSICIONAMIENTO Y LANZAMIENTO		1	50.000	50.000 <sup>5</sup>

**TOTAL COSTO DE INVERSION**

**70.890**

**COSTOS DE OPERACIÓN:**

		MES	AÑO
Sueldos y aguinaldos *	12	10.075	120.900
Beneficios sociales	12	630	7.560
Depreciación muebles y equipos	12	171	2.052
Comunicaciones	12	500	6.000
Alquiler de oficinas	12	400	4.800
Papelería y material de oficina	12	200	2.400
Publicidad	12	2.000	24.000
Gastos de agua luz y otros	12	200	2.400
Auditoría externa, contabilidad	12	400	4.800
<b>TOTAL COSTOS DE OPERACION</b>		<b>14.476</b>	<b>174.912</b>

\*Detalle de sueldos y aguinaldos mensuales:

CARGO	N° DE EMPLEADOS	SUELDO MENSUAL \$US	DUODÉCIMAS AGUINALDO \$US	TOTAL MES \$US
Defensor	1	3.500	292	3.792
Jefe departamento técnico	1	2.500	208	2.708
Jefe departamento legal	1	2.500	208	2.708
Secretaria	1	500	42	542
Mensajería	1	300	25	325
<b>TOTAL</b>				<b>10.075</b>

<sup>5</sup> Es un precio que puede variar sustancialmente

#### **4.8 SOSTENIBILIDAD – FUENTES DE FONDEO, DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Este punto se aplica bajo el supuesto que la Defensoría sea un organismo privado, donde las Entidades Financieras tengan que absorber los costos.

Para lo cual es importante definir el criterio bajo el cual las entidades deben pagar sus acotaciones, para contar con este servicio. Tanto para la implementación como para el funcionamiento.

Las mismas pueden estar en función al total de su activo, al monto total de su cartera, al número de reclamos del mes pasado, o al número de clientes.

En una primera etapa se puede recurrir a la cooperación internacional para que apoye con los costos de inversión y principalmente para cubrir el costo de Asistencia Técnica, es decir la contratación de consultores expertos que apoyen y transfieran tecnología.

En el **Anexo N°2**, se muestra las acotaciones para afrontar los costos de operación que mensualmente tendrían que pagar las entidades financieras. Se ha realizado el mismo en función a su número de clientes de crédito, debido a que se cree que este parámetro guarda relación con la cantidad de reclamos que se pueden atender, aunque lo ideal sería prorratear este gasto en función a todos los clientes (información con la que no se ha contado para la realización del mencionado ejercicio). El prorrateo se ha efectuado bajo tres escenarios distintos y con el supuesto que los costos de operación que se describen en el presente documento sean fijos para las tres alternativas, por lo que a mayor número de adherentes es menor el costo para cada entidad, sin embargo una vez que funcione se sugiere analizar la suficiencia de los mismos en función a la cantidad de entidades que atiende y al número de clientes de las mismas.

Los tres escenarios son:

- a) Que sólo las entidades de ASOFIN implementen este servicio.
- b) Que juntamente las entidades de ASOFIN Y FINRURAL implementen este servicio.
- c) Que todo el sistema financiero implementen este servicio.

## 5 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Que es importante implementar una Defensoría con las características descritas a lo largo del presente documento o bien revisar las funciones y tareas que tiene el SARC dentro de la SBEF y lograr a través del mismo los objetivos planteados.
- Aunque sea costoso, es imprescindible que la instancia que medie en los conflictos realice una fuerte campaña de difusión para que tenga gran labor preventiva de asesoramiento a los clientes y a las entidades financieras.
- Es importante que se haga conocer a los clientes y usuarios financieros:
  - Que tienen un mecanismo confiable de reclamo y defensa.
  - Que el mecanismo de reclamo y defensa es de fácil acceso y rápida tramitación.
- Por las ventajas expuestas, lo más recomendable es que opere como un mecanismo de autorregulación impuesto por las entidades financieras que les dé un sello a aquellas que tengan, aunque lo ideal sería que para que todas cuenten con esta figura exista una disposición legal que obligue a las Entidades financieras a adherirse a una Defensoría. Y que no se implemente como una repartición estatal, ya que por un lado las autoridades de la misma estarían sujetos a los cambios políticos y por otro crearía en los clientes y usuarios la expectativa de pensar que los fallos siempre tienen que ser a su favor.
- Que en la medida que se cuente con una mayor cantidad de entidades el costo será menor para cada una de ellas.
- La labor preventiva que realice la Defensoría sea muy importante así la labor correctiva será menor.
- Que esta unidad califique el servicio que las entidades financieras dan al cliente.
- Si se adopta un esquema privado, que los fallos del Defensor sean obligatorios para la entidad y libres para el cliente, por la seriedad que se quiere dar a esta figura ante el público en general.

- Que se fomente a solucionar los problemas o controversias en la misma entidad financiera, tal vez multando a la entidad que proporcionalmente a su número de clientes tenga el mayor número de reclamos o imponiendo normas como que tiene que traer la respuesta de la entidad antes de recurrir a la Defensoría, esto con el cuidado de mantener la eficiencia y no ser burocráticos.
- Que si se llega a implementar un mecanismo distinto al SARC, se informe tanto de las estadísticas como de casos recurrentes a la SBEF, con la finalidad de que esta instancia revise las entidades y sirva para evaluar la normativa que emite.
- En caso que exista una ley que obligue a las entidades a adherirse a una Defensoría, tanto por economías de escala en cuanto a costos, como por que se deben aplicar criterios uniformes, lo mejor sería que sólo exista una.
- Que aunque sea un esquema privado, es importante que las autoridades en materia financiera controlen su funcionamiento y su efectividad.
- Que el sistema sea ágil y de fácil acceso para todos los clientes y usuarios, para lo cual se pueden recibir reclamos por fax, correo electrónico y se habilite una línea de teléfono gratuita, para atender consultas y explicar la forma de hacer los reclamos.
- Se trabaje sobre un esquema centralizado y en caso de crearse más de una Defensoría, estas tengan los mismos principios y forma de funcionamiento ya que existe el riesgo de posibles inconsistencias o contradicciones que derivan del criterio de aplicar recomendaciones por distintas personas.
- Aunque a lo largo del documento, en algunos casos se hayan puesto posiciones es importante que antes de implementar una instancia que medie entre los conflictos entre las entidades financieras y los clientes o usuarios, se definan principalmente los siguientes aspectos:
  - El Nombre que se va a dar a esta unidad, ya que si bien sería lo más claro “Defensoría del consumidor financiero” esto podría traer el problema de crear expectativa en los clientes o usuarios, que el fallo siempre tendría que salir a su favor.

- El plazo que tiene el cliente después de ocurrido el hecho que ocasiona el reclamo para poder hacer el mismo, que se sugiere no sea mayor a doce meses.
- Los plazos tanto para que la entidad responda como para que la Defensoría emita su fallo, que como se quiere eficiencia los mismos en suma no deberían pasar de los 30 días.
- La competencia en cuanto a monto, quiere decir si se fijará un monto máximo hasta el cual la Defensoría atienda los reclamos. Fijar un monto se considera prudente ya que para montos por encima del que se determine (que serán montos altos) justifica que los clientes o usuarios recurran a instancias como la "Justicia". En caso de fijar un monto, el mismo debería ser tal que el mismo cubra por lo menos un 80% de las reclamaciones.
- La competencia en cuanto a los clientes de que tipo de entidades atenderá, si incluirá las ONG's financieras no reguladas por la SBEF, seguros etc. Lo ideal sería que sea para todos los clientes por que lo que se quiere con esta figura es consolidar la confianza en todo el sistema financiero.



## **ANEXO N°1**

### **EJEMPLOS REPRESENTATIVOS DE OMBUDSMAN EN EL MUNDO**

#### **MÉXICO**

Página WEB: [www.condusef.gob.mx](http://www.condusef.gob.mx)

##### **Características:**

- Esta a cargo de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).
- Es un organismo público descentralizado, que forma parte del sistema financiero.
- Funciona desde 1998.
- Atiende reclamos de las instituciones financieras, entendiéndose por tales a los bancos, casas de bolsa, aseguradoras, afianzadoras, administradoras de fondos para el retiro, sociedades de inversión, especialistas bursátiles, sociedades financieras de objeto limitado, arrendadoras financieras, uniones de crédito, sociedades de ahorro y préstamo, casas de cambio, almacenes generales de depósito, patronato del ahorro nacional, empresas de factoraje financiero, buros de crédito, sociedades mutualistas de seguros, sociedades controladoras, operadoras de la base de datos del sistema de ahorro para el retiro.
- Brinda orientación y asesoría, toma parte de la conciliación en el proceso de arbitraje de amigable composición y en arbitraje en estricto derecho y ofrece defensoría legal ante los tribunales competentes. Actúa como conciliador siendo su objetivo evitar un juicio o poner fin al mismo.
- Tiene 33 delegaciones estatales que operan a lo largo de todo el territorio mexicano.
- Los reclamos pueden presentarse dentro del año, computado desde la fecha que ocurrió el hecho que dio origen al reclamo.
- En el CONDUSEF trabajan alrededor de 400 empleados, estando la mayoría en el Distrito Federal.
- Es gratuito para los clientes y usuarios financieros.
- Sus recomendaciones no son obligatorias para ninguna de las partes.
- Actualmente se está revisando la ley que crea el CONDUSEF y las funciones que le asigna, con la finalidad fundamental de hacer obligatorias para las partes las recomendaciones que emite y de hacer una mayor labor preventiva que correctiva.

## **COLOMBIA**

Página WEB: [www.asobancaria.com](http://www.asobancaria.com)

### **Características:**

- Inicio actividades en enero de 1997.
- Es un organismo de carácter privado que funciona operativamente como un apéndice de la ASOBANCARIA ( que es la gremial de los bancos) pero existen otros que operan para grupos financieros o entidades en particular, sin embargo no todas las entidades pertenecientes a la ASOBANCARIA están adheridos a la misma ni todas las que están adheridas son miembros de la ASOBANCARIA.
- Ha surgido por un acuerdo voluntario, actualmente en el proyecto de modificación del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, que será aprobado por el Congreso, se incluye un artículo que obliga a todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Bancaria a contar con un defensor del cliente, quien tendrá la función de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como de conocer y resolver las quejas de estos relativas a la prestación de servicios.
- El Defensor actual es nombrado por un Consejo de administración en el que participan miembros de las entidades financieras adheridas.
- Tiene competencia sólo para bancos y entidades de intermediación financiera y hasta aproximadamente \$US 13.500.
- Las entidades financieras cuentan con un coordinador que sirve de enlace entre estos y el defensor, no obstante el defensor puede recurrir a otros funcionarios de la entidad financiera.
- El cliente para recurrir al defensor, debe haber agotado las instancias ante la Entidad Financiera.
- La entidad (por el acuerdo firmado) está obligada a cumplir con la resolución de la Defensoría, mientras que el cliente es libre de recurrir a otras instancias.
- Es una oficina que funciona con 6 personas en Bogotá.
- Todos los reclamos que le hacen deben ser por escrito.
- Los reclamos pueden presentarse dentro de los tres años, computados desde la fecha que ocurrió el hecho que dio origen al reclamo.
- No tiene costo para el cliente pero si para las entidades financieras.

## **REINO UNIDO**

Página WEB: [www.financial ombudsman.org.uk](http://www.financial ombudsman.org.uk)

### **Características:**

- Existe desde 1985, aunque tuvo su origen por los años 80 para el ramo de los seguros.
- Está constituido por ley (Financial services and markets act 2000)
- Las resoluciones que emite deben cumplirla ambas partes y no pueden recurrir a otras instancias.
- No emiten regulación.
- Protegen a los clientes de bancos, seguros y todos los que tengan que ver con la actividad financiera.
- Por ley las Entidades Financieras deben contar con áreas de atención a usuarios, si el conflicto no se soluciona en esa instancia el afectado puede recurrir al Financial Ombudsman Service (OFS).

## **CANADA**

Página WEB: [www.bankingombudsman.com/ombud/english/pages/home](http://www.bankingombudsman.com/ombud/english/pages/home)

### **Características:**

- Existe desde 1997.
- Es una organización privada independiente formada por las principales instituciones bancarias y grupos financieros que operan en Canadá.
- Sólo está facultado a emitir recomendaciones que en ningún caso son obligatorias, pero el Ombudsman tiene la responsabilidad de publicar el nombre de las entidades que no cumplan las mismas, por esta fortaleza moral de sus resoluciones las mismas son inobjetables.
- El Ombudsman es nombrado por un consejo de administración cuya mayoría de directores no pertenecen a ninguna institución financiera siendo su principal función de esta instancia preservar el carácter de independencia del Ombudsman.
- Toda entidad tiene su Ombudsman interno quien se encarga de investigar cualquier reclamo antes de presentarlo al Ombudsman bancario quien incentiva a los bancos a resolver sus problemas con sus clientes.
- El Ombudsman atiende a bancos y sus subsidiarias.

En julio del 2002 se ha creado el Nacional Financial Services Ombudservices NFSO con la aprobación de los organismos reguladores del mercado financiero, donde cada sector importante

de la actividad financiera patrocina una sección para ofrecer al público los servicios de Ombudsman y en general asistencia al consumidor. Su página WEB es: [www.cba](http://www.cba)

## **ESPAÑA**

Página WEB: [www.bde.es](http://www.bde.es)

### **Características:**

- Existe desde 1989.
- Depende del Banco de España que en ese país es el Banco Central.
- Ha sido creada por orden ministerial.
- Recibe reclamos de los clientes de las entidades que se encuentran bajo la jurisdicción del Banco de España.
- Es sólo para bancos o entidades de intermediación financiera.
- Sus resoluciones constituyen fuerza probatoria ante los tribunales.
- Primero se debe agotar el procedimiento del defensor del cliente de la Defensoría de la entidad financiera.
- Las Defensorías de las entidades financieras en algunos casos agrupan a diversas entidades que no tienen ninguna relación accionaría y en otros representa a un grupo empresarial.

## **AUSTRALIA**

Página WEB: [www.abio.org.au](http://www.abio.org.au)

### **Características:**

- Existe desde 1990.
- Es un organismo privado independiente, patrocinado por las instituciones participantes.
- El Ombudsman es nombrado por un consejo de directores.
- La resolución emitida por el Ombudsman es obligatoria de común acuerdo entre las partes.
- Actúa después de haber agotado la respuesta en la entidad bancaria.
- Existen otras organizaciones que atienden los reclamos de otras actividades como ser seguros, cuya página WEB es la siguiente: [www.phio.org.au/home.php](http://www.phio.org.au/home.php).

## **ESTADOS UNIDOS**

Página WEB: [www.federalreserve.gov./pubs/complaints/](http://www.federalreserve.gov./pubs/complaints/)  
[www.consumer.gov](http://www.consumer.gov)

### **Características:**

- La responsabilidad de atender los reclamos se encuentra dispersa a través de varias instituciones integradas en el Consejo Federal de Inspección de Instituciones Financieras, quien emite normas para regular la actividad de las entidades financieras y hacer recomendaciones con el objeto de promover la uniformidad de los procesos de supervisión y vigilancia.
- El consejo Federal de Inspección de Instituciones Financieras, se integra por las siguientes agencias gubernamentales: Sistema de la Reserva Federal, Oficina del contralor de la moneda, Oficina del control de ahorro, Administración Nacional de Uniones de Crédito y por el Organismo Federal de Garantía de los depósitos.
- La reserva Federal además de sus actividades propias de un Banco Central es la responsable de emitir normas para la protección del consumidor financiero.
- El organismo federal de Depósitos y seguros, es el encargado de promover las condiciones y sentar las base de confianza en las entidades del sector financiero.
- El Federal Trade Comisión, proporciona información al usuario sobre el aspecto mercantil de las operaciones financieras, supervisa la eficiencia del mercado, prácticas, políticas antimonopólicas, y la observancia en la aplicación de leyes de protección al consumidor.

## **IRLANDA**

### **Características:**

- La responsabilidad de elegir al Ombudsman recae sobre un Consejo de administración conformado por nueve miembros, donde cinco de los cuales, incluyendo al presidente son independientes y cuatro pertenecen a la industria.
- El Ombudsman tiene total independencia del Consejo de Administración en cuanto a sus decisiones e investigaciones.
- Las resoluciones que emite son de carácter obligatorio para las entidades.
- No tiene costo para el usuario o cliente financiero.
- Es sólo para entidades bancarias.
- Cada entidad paga una cuota que está en función al tamaño de su cartera de clientes.

