



**Preguntas Frecuentes: Norma
para la Protección y Defensa
de los Derechos del Usuario
Financiero de las Entidades
de los Sectores Financieros
Público y Privado**

¿Qué aborda esta reforma normativa?

La norma trata sobre nuevos lineamientos de sanas prácticas para una adecuada protección y defensa de los Derechos del Usuario Financiero de las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.





¿Por qué se introducen estos nuevos lineamientos normativos?

En los últimos años las instituciones financieras han migrado de manera creciente al mundo de las operaciones digitales, situación que si bien ofrece una serie de oportunidades también implica mayores riesgos operacionales que deben ser adecuadamente administrados, a fin de lograr un equilibrio entre el uso de las tecnologías de la información y de una efectiva protección a los usuarios financieros.

Además de promover el conocimiento y educación de los usuarios de las entidades de los sectores financieros público y privado sobre sus derechos, para mejorar la calidad de los servicios y productos financieros apegados a las mejores prácticas.





¿A quiénes están dirigidas las normas?

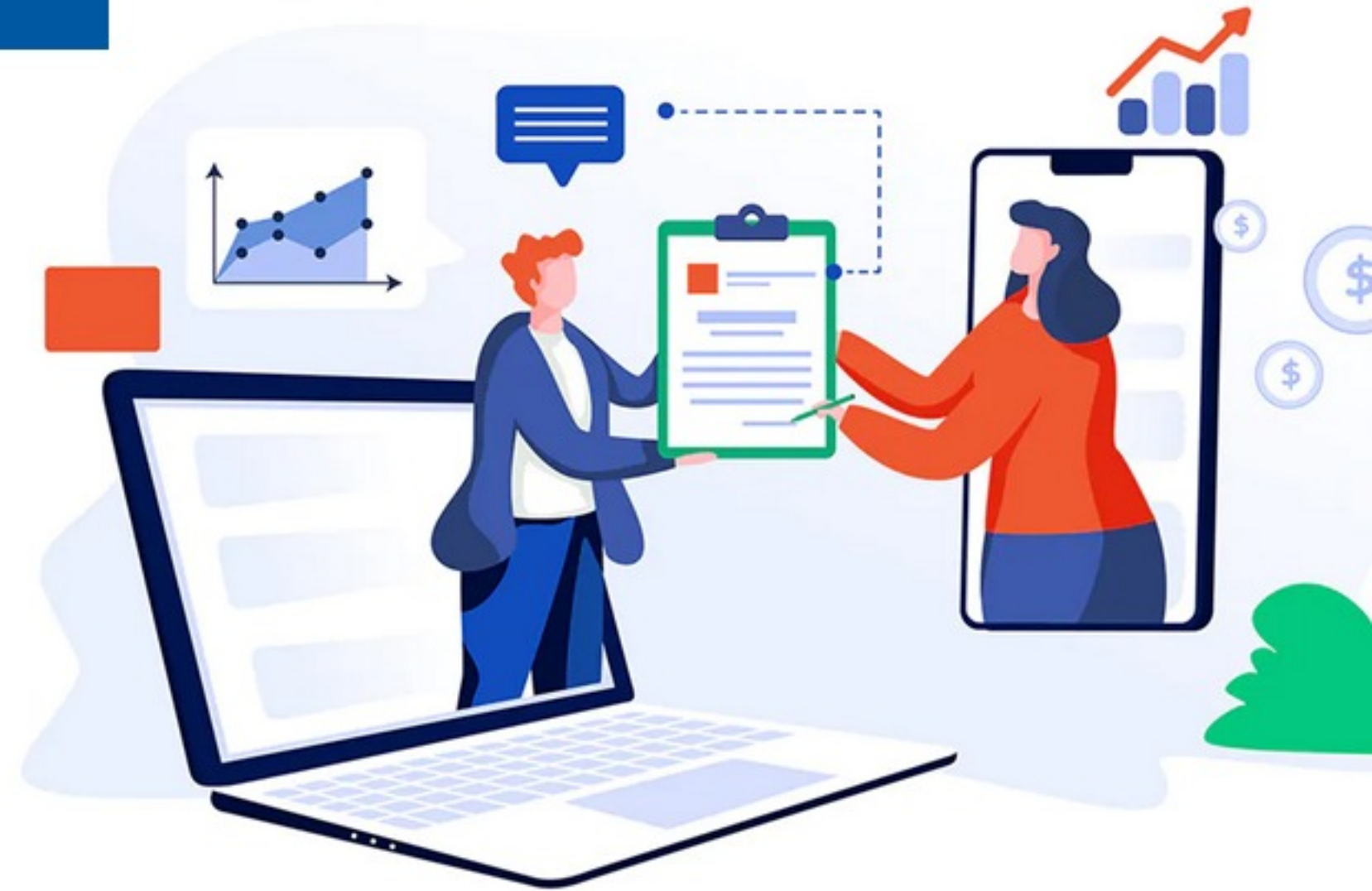
La norma que se presenta está dirigida a todas las entidades del sistema financiero público y privado, quienes deberán dar cumplimiento con la finalidad de proteger al usuario financiero, y a todos los usuarios para que tengan conocimiento de sus derechos y los puedan exigir.





¿Hasta cuándo estará en consulta?

Los proyectos de normas permanecerán en consulta pública hasta el 05 de diciembre de 2019. Los comentarios deben ser ingresados en la sección Normativa en Consulta del sitio web de la Superintendencia de Bancos





¿Cuál es la estructura de la norma?

La norma se divide en 6 secciones:

01

Trata sobre el objeto, finalidad, ámbito de aplicación y glosario de términos.

02

Señala los principios generales que deben considerar las entidades controladas para una efectiva protección de los derechos del usuario financiero.

03

Enumera y define los derechos que tiene como usuario de los productos y servicios financieros.

04

Describe los procedimientos para el reclamo de los derechos del usuario financiero, cuando fueren vulnerados.

05

Contempla las disposiciones al usuario financiero de los productos y servicios de las entidades de los sectores financieros público y privado.

06

Señala la información que las entidades controladas deben remitir a la Superintendencia de Bancos, y las sanciones en caso de incumplimiento de la norma.

