

Anexo I. Consultas de FELABAN sobre Protección al Consumidor y Quejas contra Entidades Financieras

País	En su país, ¿hay una ley específica sobre los derechos del consumidor? En caso positivo, ¿la banca y/o los servicios bancarios están contemplados por ella? (2007)	¿Cuál es la entidad que en su país consolida la información de peticiones, quejas y reclamos que son presentadas a las entidades financieras? (2008)
Argentina	NR (Si hay Ley de Defensa del Consumidor Ley 24.240 de 1993, reformada por Ley 26.361 de 2008)	El Banco Central de la República Argentina, en su texto sobre “Relaciones entre las Entidades Financieras y su Clientela” emitido el 25.10.05, dispone que las Entidades deberán designar el funcionario responsable de atender los reclamos de la clientela, en los términos del manual de procedimientos que cada entidad adopte y en el cual también se preverá el curso de acción a seguir para canalizar consultas u otras inquietudes que planteen los clientes. Asimismo, el Organismo en sus inspecciones verifica la existencia del manual, el procedimiento, y el seguimiento y respuesta a las quejas presentadas por los clientes.
Bolivia	No.	La Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras (SBEF).
Brasil	Los servicios bancarios están encasillados dentro del Código de Defensa del Consumidor, Ley N°. 8.078 de 11.09.1990	Además de los propios canales directos de recepción de reclamaciones y solución de problemas, Servicio de Atención al Clientes de los bancos, hay en la área administrativa: (i) los órganos estatales de defensa del consumidor (Procons), que junto con las entidades civiles de defensa del consumidor integran el llamado Sistema Nacional de Defensa del Consumidor (CDC, art. 105), y (ii) el Banco Central de Brasil

País	En su país, ¿hay una ley específica sobre los derechos del consumidor? En caso positivo, ¿la banca y/o los servicios bancarios están contemplados por ella? (2007)	¿Cuál es la entidad que en su país consolida la información de peticiones, quejas y reclamos que son presentadas a las entidades financieras? (2008)
Colombia	Sí, existen diversas normas sobre protección al consumidor, reglamentadas generalmente por el tipo de servicio. Por ejemplo: Superintendencia de Servicios Públicos, y Superintendencia de Industria y Comercio. Nota: en la actualidad, Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con Dirección de Protección al Consumidor Financiero	NR
Costa Rica	Existe la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, Ley 7472 del 20 de diciembre de 1994 y sus reformas. La Ley no hace mención expresa de las entidades financieras, sin embargo, hace una referencia general a los agentes económicos, dentro de los cuales se incluye a los proveedores de bienes y servicios, por lo que sí estarían incluidas en ella.	No existe una entidad que controle, específicamente, los reclamos presentados ante las entidades bancarias. Existe una Defensoría del Consumidor a la cual pueden recurrir los ciudadanos cuando tengan quejas por el trato que hayan recibido de un establecimiento comercial. Sin embargo, no existe, a lo interno de esta comisión, un departamento especializado en quejas “bancarias” o que lleve estadísticas específicas del sector.
Chile	Sí, existe una ley sobre protección de los Derechos de los Consumidor y, entre otras materias, establece normas sobre créditos y cobranzas.	Es la propia Superintendencia de Bancos quien consolida la información de reclamos que son presentadas por los clientes ante el regulador.
Ecuador	Sí existe una Ley de Defensa del Consumidor, que contiene normas específicas para el sector financiero, no está aún muy desarrollado el esquema que varios países en la actualidad tienen sobre una "Defensoría del Cliente Financiero".	La Superintendencia de Bancos y Seguros, a través de la subdirección de atención al cliente, cuando los reclamos son presentados en dicha entidad si el mismo no ha podido ser resuelto con la institución bancaria directamente.
El Salvador	Hay ley específica que contiene disposiciones de aplicación especial para proveedores de servicios financieros.	La encargada de llevar estadísticas sobre reclamos de los consumidores, en general, es la Defensoría del Consumidor.

País	En su país, ¿hay una ley específica sobre los derechos del consumidor? En caso positivo, ¿la banca y/o los servicios bancarios están contemplados por ella? (2007)	¿Cuál es la entidad que en su país consolida la información de peticiones, quejas y reclamos que son presentadas a las entidades financieras? (2008)
Guatemala	Sí. Sin embargo, no es aplicable a los servicios bancarios, ni a otros que tengan supervisor específico.	No cuenta con ningún sistema que consolide la información, que genere estadísticas o análisis respecto a peticiones, quejas y reclamos presentados a las entidades financieras.
Honduras	Sí hay una ley que protege los derechos del consumidor, pero en esa ley no hay artículos especiales para los Productos Financieros o Servicios Bancarios.	La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) es la responsable mediante su Ley Constitutiva a recibir y atender las quejas y reclamos a los Bancos y Entidades Financieras.
México	NR (Sí, Ley Federal de Protección al Consumidor, 1992)	La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), organismo descentralizado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, es la institución encargada de promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros frente a las instituciones financieras.
Nicaragua	NR (Sí, Ley de Defensa de los Consumidores, Ley 182 de 1994)	No existe entidad que consolide la información de peticiones, quejas y reclamos.
Panamá	Sí.	La Superintendencia de Bancos de Panamá
Paraguay	Sí, los consumidores están especialmente protegidos desde el punto de vista del Sistema Financiero por la Ley n° 2.339 que establece el régimen de Tasas de Interés en el mismo.	No se tiene una entidad que realice las quejas y reclamos puntuales a las entidades financieras.

País	En su país, ¿hay una ley específica sobre los derechos del consumidor? En caso positivo, ¿la banca y/o los servicios bancarios están contemplados por ella? (2007)	¿Cuál es la entidad que en su país consolida la información de peticiones, quejas y reclamos que son presentadas a las entidades financieras? (2008)
Perú	Existe una Ley de Protección al Consumidor, la cual tiene alcance sobre los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras. Además, también existen otras normativas relacionadas a brindar transparencia de información a los usuarios que celebren contratos con las empresas del sistema financiero.	Según el Cap. IX sobre información periódica que las empresas deben alcanzar a la Superintendencia para efectos de su difusión a los usuarios, contenido en la Resolución S.B.S. N° 1765-2005: “Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero”, las empresas financieras deben remitir a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP’s información sobre reclamos recibidos de los usuarios.
República Dominicana	Sí, existe una Ley específica: Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o Usuario, n° 358-05; en el caso de la Banca y/o servicios bancarios se contempla el Reglamento de Protección al Usuario de los Servicios Financieros.	Existe Reglamento de Protección al Usuario de Servicios Financieros, en el que se establece el procedimiento que deben seguir los clientes en sus quejas cuando entienden que sus intereses o derechos están siendo afectados. En dicho Reglamento se establecen las estructuras orgánicas que deben tener los bancos y la Superintendencia de Bancos, además de la forma y el plazo para tramitar su queja ante la institución bancaria y, en caso de no quedar satisfecho, posteriormente a la Superintendencia de Bancos.
Uruguay	Sí, la Ley n° 17.250 de 11 de agosto de 2000 (ver Área Defensa del Consumidor del Ministerio de Economía y Finanzas)	NR

País	En su país, ¿hay una ley específica sobre los derechos del consumidor? En caso positivo, ¿la banca y/o los servicios bancarios están contemplados por ella? (2007)	¿Cuál es la entidad que en su país consolida la información de peticiones, quejas y reclamos que son presentadas a las entidades financieras? (2008)
Venezuela	Sí.	Los bancos reciben reclamos, pero el cliente tiene el derecho de acudir a la SUDEBAN, Unidad de Atención al Cliente, a interponer su denuncia por la inconformidad planteada.