

Anexo II. Cuadro comparativo de las entidades defensoras de los usuarios de los servicios financieros

Argentina	Colombia	México	Perú
Nombre: “Defensoría para la protección de los usuarios de productos y servicios financieros”	Nombre: “Dirección de Protección al Consumidor Financiero”	Nombre: “Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros”	Nombre: No se crea ninguna entidad específica
Jerarquía: Dependiente de la Subsecretaría de Defensa de la Competencia y Defensa del Consumidor	Jerarquía: Adscrita directamente al Despacho del Superintendente Financiero de Colombia (SFC)	Jerarquía: Organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios	Jerarquía: Únicamente complementa regulación específica de la Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
Marco Legal: Proyecto de Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (presentado al Senado en 2005)	Marco Legal: Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993), Ley 795, por la cual se ajustan algunas normas del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y se dictan otras disposiciones (2003), Decreto 4327, que crea Dirección de Protección al Consumidor Financiero (2005)	Marco Legal: Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros (1999), Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros (2007)	Marco Legal: Ley 28587, Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros (2005); Resolución SBS-1765, Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero (emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2005)
Finalidad: promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los usuarios de productos y servicios financieros, frente a las actividades de las entidades financieras en lo atinente al	Finalidad: velar porque las supervisadas ofrezcan y garanticen al consumidor financiero un servicio con calidad, proporcionen elementos para lograr relaciones más seguras y equitativas, difundan	Finalidad: procurar la equidad en las relaciones entre los usuarios y las Instituciones Financieras, otorgando a los primeros elementos para fortalecer la seguridad jurídica en las operaciones que realicen y	Finalidad: complementar Ley de Protección al Consumidor, con relación a los servicios prestados a los usuarios por las empresas del sistema financiero

Argentina	Colombia	México	Perú
ofrecimiento de productos y servicios financieros y su prestación	información suficiente y clara sobre sus productos y servicios y los derechos y deberes adquiridos, atiendan las quejas con calidad y oportunidad y se identifiquen adecuadamente las quejas a efectos de permitir una acción preventiva, más que correctiva, basados en una efectiva retroalimentación con entidades, defensores del cliente y áreas de supervisión de la SFC en pro del consumidor financiero	en las relaciones que establezcan con las segundas “Promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones Financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer la equidad en las relaciones entre éstos”	
<p>Atribuciones: Analizar la información dirigida a los usuarios sobre los productos o servicios financieros cuidando en todo momento que la publicidad que las entidades financieras utilicen sea dirigida en forma clara y precisa</p> <p>Analizar y hacer estudios comparativos de costos financieros en general y publicarlos</p> <p>Asistir a la Subsecretaría en la elaboración de propuestas, ejecución y control de las políticas</p>	<p>Atribuciones: Asesorar al Superintendente Financiero y los Superintendentes Delegados en temas relacionados con la protección de los consumidores financieros.</p> <p>Proponer y coordinar la adopción de políticas y mecanismos para asegurar la protección a los consumidores financieros.</p> <p>Proponer y monitorear el cumplimiento de las directrices para la supervisión de las entidades supervisadas en materia de atención al público, así</p>	<p>Atribuciones: Atender y resolver las consultas que le presenten los Usuarios, sobre asuntos de su Competencia</p> <p>Atender y, en su caso, resolver las reclamaciones que formulen los Usuarios</p> <p>Llevar a cabo el procedimiento conciliatorio entre el Usuario y la Institución Financiera</p> <p>Actuar como árbitro en amigable composición o en juicio arbitral</p> <p>Prestar el servicio de orientación jurídica y asesoría legal a los</p>	<p>Atribuciones: La Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual están facultados a difundir toda la información que consideren pertinente a los efectos de contribuir a la transparencia del mercado de servicios financieros.</p> <p>Además, ambas entidades pueden sancionar las infracciones a la ley</p>

Argentina	Colombia	México	Perú
<p>relacionadas con la defensa del consumidor de servicios y productos financieros</p> <p>Asistir, intervenir y asesorar a la Subsecretaría en la investigación y/o procedimiento administrativo de resolución de conflictos</p> <p>Asistir a la Subsecretaría en la supervisión, dentro del marco de su actuación, del accionar de los Tribunales Arbitrales de defensa del consumidor relativo a sus asuntos de su competencia</p>	<p>como de las funciones de sus defensores del cliente, mantener informado al Superintendente Financiero, y hacer las respectivas recomendaciones.</p> <p>Proponer directrices que deban acoger Las dependencias de la entidad, en materia de atención al público, y trámite de quejas o reclamaciones, monitorear su cumplimiento, mantener informado al respecto al Superintendente Financiero. y hacer las respectivas recomendaciones.</p> <p>Atender y resolver las consultas y derechos de petición en los asuntos de su competencia. Atendiendo la unidad de criterio fijada por la Dirección Jurídica.</p> <p>Hacer seguimiento a las campañas publicitarias de las entidades supervisadas, con el propósito de tutelar los derechos de los consumidores financieros.</p> <p>Diseñar y desarrollar programas de educación a los consumidores financieros, con el propósito de propender por su entendimiento acerca de los</p>	<p>Usuarios, en las controversias entre éstos y las Instituciones Financieras</p> <p>Proporcionar a los Usuarios los elementos necesarios para procurar una relación más segura y equitativa entre éstos y las Instituciones Financieras [...]</p> <p>Proporcionar información a los Usuarios relacionada con los servicios y productos que ofrecen las Instituciones Financieras, y elaborar programas de difusión con los diversos beneficios que se otorguen a los Usuarios</p> <p>Analizar y, en su caso, autorizar, la información dirigida a los Usuarios sobre los servicios y productos financieros que ofrezcan las Instituciones Financieras, cuidando en todo momento que la publicidad que éstas utilicen sea dirigida en forma clara, para evitar que la misma pueda dar origen a error o inexactitud</p> <p>Informar al público sobre la situación de los servicios</p>	

Argentina	Colombia	México	Perú
	<p>productos ofrecidos por las entidades supervisadas así como de los riesgos inherentes a éstos.</p> <p>Desarrollar y administrar los sistemas de contacto para garantizar la atención a los consumidores financieros, en los temas de su competencia.</p> <p>Suministrar al público cuando lo estime necesario, información sobre los productos y servicios que ofrecen las entidades supervisadas, los derechos inherentes a éstos y los mecanismos para hacerlos efectivos.</p> <p>Las demás funciones que se le asignen y que correspondan a la naturaleza de la dependencia.</p>	<p>que prestan las Instituciones Financieras y sus niveles de atención</p> <p>Orientar y asesorar a las Instituciones Financieras sobre las necesidades de los Usuarios</p> <p>Revisar y, en su caso, proponer modificaciones a los contratos de adhesión utilizados por Instituciones Financieras para la celebración de sus operaciones o la prestación de sus servicios</p> <p>[...]</p> <p>Imponer las sanciones establecidas en la Ley</p> <p>[...]</p>	

Panamá	República Dominicana	Venezuela	El Salvador
Nombre: Superintendencia de Bancos de Panamá	Nombre: “División de Servicios y Protección al Usuario”	Nombre: “Área de Atención al Usuario” e “Instituto para la Defensa y Educación del Consumidor y del Usuario”	Nombre: “Defensoría del Consumidor” y “Sistema Nacional de Protección al Consumidor”
Jerarquía: “Por razón de su naturaleza bancaria, se otorga a la Superintendencia la competencia privativa para conocer y proteger los derechos del consumidor bancario” (Art. 198)	Jerarquía: División de la Superintendencia de Bancos	Jerarquía: Área de la Superintendencia de Bancos y Otras Instituciones Financieras	Jerarquía: “Institución descentralizada del Gobierno de la República, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autonomía en lo administrativo y presupuestario” (Art. 56, Ley de Protección al Consumidor)
Marco Legal: Decreto Ejecutivo No. 52 del 2008 (o “Ley Bancaria”) que adopta el Texto Único del Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2008, que a su vez modifica el Decreto Ley 9 (26 de febrero de 1998);	Marco Legal: Reglamento emitido por la Junta Monetaria para complementar Ley Monetaria y Financiera (6 febrero 2006)	Marco Legal: Ley de Reforma de la Ley General de Bancos y Otras Instituciones Financieras, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 5555 Ext. del 13-11-2001 Resolución N° 147.02 del 28 de agosto de 2002, de la Superintendencia de Bancos: "Normas relativas a la protección de los usuarios de servicios financieros", publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela núm.37.517 del 30 de agosto de 2002	Marco Legal: Ley de Protección al Consumidor (Decreto 776 del 2005)

Panamá	República Dominicana	Venezuela	El Salvador
		Ley de Protección al Consumidor y al Usuario (LPCU), publicada en la Gaceta Oficial N° 37.930 de fecha 04/05/04	
Finalidad: “aportar, a la relación contractual, la equidad necesaria y deseada para garantizar el equilibrio de las partes” (Art. 192)	Finalidad: establecer los criterios que se utilizarán para determinar los supuestos de contratos abusivos y asegurar que los contratos financieros reflejen de forma clara los compromisos contraídos por las partes y los derechos de las mismas, así como crear un servicio para recibir reclamaciones en las entidades de intermediación financiera y en la Superintendencia de Bancos	Finalidad: investigar todas las denuncias presentadas contra los bancos, arrendadoras financieras, fondos de mercado monetario, entidades de ahorro y préstamo, grupos financieros, operadores cambiarios fronterizos y empresas emisoras y operadores de tarjetas de crédito y demás empresas sometidas a su control	Finalidad: aplicar la Ley de Protección al Consumidor y coordinar la acción conjunta de las instituciones de la administración pública para el cumplimiento de la misma. “Presentar propuestas al Órgano Ejecutivo en el ramo de economía, para la formulación de políticas de protección al consumidor y su plan de acción” (Art. 57)
Atribuciones: desarrollar protección al consumidor bancario y fijar el sentido, alcance e interpretación de sus normas en la forma que estime conveniente para dar cumplimiento a lo establecido en la ley (Art. 198) “Conocer y decidir en la vía administrativa los reclamos que, por violación a las normas establecidas en los	Atribuciones: Atender las consultas, denuncias y reclamaciones que presenten: a) Los Usuarios b) Las EIF c) El Poder Judicial d) Cualquier otra Instancia Gubernamental Orientar a los Usuarios para la adecuada presentación de sus reclamos. Emitir informes de investigaciones realizadas a	Atribuciones: Informar y asesorar al público sobre los procedimientos y requisitos necesarios para la tramitación de denuncias y solicitudes, y en general atender cualquier consulta relacionada con los servicios financieros y bancarios. Recibir y sustanciar las denuncias o solicitudes, requiriendo información a los bancos y otras entidades financieras y no financieras.	Atribuciones: Coordinar las acciones del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, Velar por los derechos e intereses de los consumidores, Fijar y modificar los precios máximos, Promover la educación y la formación permanente de los consumidores, Velar por el cumplimiento de las normas obligatorias de seguridad, información, etiquetado,

Panamá	República Dominicana	Venezuela	El Salvador
<p>Títulos V y VI del presente Decreto Ley, interpongan los consumidores bancarios en contra de los bancos” (Art. 208)</p>	<p>solicitud de las autoridades tributarias y de los organismos judiciales competentes conforme al art. 56 literal b de la LMF. Servir de mediador o conciliador entre el Usuario y la EIF en los casos que corresponda. Emitir informes y comunicaciones motivadas contentivos de correcciones, rectificaciones y medidas tendentes a solucionar debidamente las reclamaciones</p>	<p>Remitir y solicitar la colaboración de otros organismos que de acuerdo con la ley que los regule, tengan competencia para conocer las denuncias presentadas.</p>	<p>calidad, pesos y medidas, entre otras (Art. 58)</p> <p>El Sistema Nacional de Protección al Consumidor está compuesto por La Defensoría del Consumidor, dependencias del Ejecutivo y demás instituciones del Estado que, entre los asuntos de su competencia, les corresponden velar sectorialmente por los derechos de los consumidores o vigilar a las empresas que operan con el público (Art. 151), entre sus funciones está crear redes de funcionarios del Sistema</p>

España	Reino Unido	Estados Unidos
<p>Nombre: “Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios; Comisionado para la Defensa del Inversor; Comisionado para la Defensa del Asegurado y del Participe en Planes de Pensiones”</p>	<p>Nombre: <i>The Financial Ombudsman Service</i></p>	<p>Nombre: <i>Federal Reserve (FED)</i></p> <p><i>The Office of the Comptroller of the Currency (OCC)</i></p> <p><i>Federal Trade Commission (FTC)</i></p>
<p>Jerarquía: Comisionados están adscritos orgánicamente al Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, respectivamente</p>	<p>Jerarquía: Complementa a la <i>Financial Services Authority</i>, el <i>Financial Services Compensation Scheme</i>, y el <i>Financial Services and Markets Tribunal</i></p>	<p>Jerarquía: FED se apoya en <i>Consumer Advisory Council</i></p> <p>OCC responde al <i>Department of the Treasury</i></p> <p>FTC ejecuta por medio de los <i>Bureaus of Consumer Protection, Competition and Economics</i></p>
<p>Marco Legal: Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero (23 noviembre 2002)</p>	<p>Marco Legal: <i>Financial Services and Markets Act (2000)</i>, y <i>Consumer Credit Act (2006)</i></p>	<p>Marco Legal: Más de 20 leyes emitidas desde finales de la década de 1960 definen funciones de la FED respecto a la protección de los usuarios del sistema financiero, entre ellas: <i>Fair Debt Collection Practices Act (1977)</i> <i>Electronic Fund Transfer Act (1978)</i>, <i>Right to Financial Privacy Act (1978)</i>, <i>Fair Credit and Charge Card Disclosure Act (1988)</i>, <i>Truth in Savings Act (1991)</i>, <i>Fair</i></p>

España	Reino Unido	Estados Unidos
		<i>and Accurate Credit Transaction Act (2003)</i>
<p>Finalidad: proteger los derechos del usuario de servicios financieros dentro del respectivo ámbito material de competencias del Banco de España, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones</p>	<p>Finalidad: ser un mecanismo alternativo para la resolución de disputas entre usuarios del sistema financiero y las instituciones financieras</p>	<p>Finalidad: proteger a los consumidores que realizan transacciones financieras (en especial de crédito)</p>
<p>Atribuciones: Atender las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios financieros, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, ya deriven de los contratos, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros, y remitir a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento de normas de transparencia y protección de la clientela. Asesorar a los usuarios de</p>	<p>Atribuciones: “To settle individual complaints between consumers and businesses providing financial services. Look at complaints about a wide range of financial matters – from insurance and mortgages to investments and credit”</p>	<p>Atribuciones: “Among the Federal Reserve’s responsibilities in this area are: writing and interpreting regulations to carry out many of the major consumer protection laws, reviewing bank compliance with the regulations, investigating complaints from the public about state member banks’ compliance with consumer protection laws, addressing issues of state and federal jurisdiction, testifying before Congress on consumer protection issues, and conducting community development activities</p> <p>FTC fue creada en 1914</p>

España	Reino Unido	Estados Unidos
servicios financieros sobre sus derechos en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio		para proteger a los consumidores y promover la competencia. Protege a los inversionistas de fraudes dentro del mercado financiero, y tiene cierta autoridad en materia de productos y servicios financieros