



LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO EN COSTA RICA

Danilo Montero R.
Julio 2022



Principios de alto nivel de OCDE

- Marco legal, regulatorio y de supervisión
- Función de los órganos de control
- **Trato justo y equitativo de los consumidores**
- **Divulgación y transparencia**
- **Educación y conciencia financiera**
- Conducta responsable de negocios de proveedores de servicios financieros y agentes autorizados
- Protección de los activos del consumidor contra el fraude y el uso indebido
- **Protección de datos de los consumidores y privacidad**
- **Manejo de quejas y compensación**
- Competencia

Por qué proteger al consumidor

- Las asimetrías tienen nombre...
- **Productos cada vez más virtuales** (pueden favorecer los costos de transacción, pero rezagan a los consumidores menos preparados)
- **Productos más elaborados** (créditos se mezclan con seguros)
- **Contratos de adhesión** (el consumidor no tiene mayor margen de negociación)
- **La relación es cada vez más impersonal** (ya no hay una persona sino alguien por teléfono en otro país, o incluso un robot)

Quién protege al consumidor financiero

- Las superintendencias del sistema financiero: SUGEF, SUGEVAL, SUPEN, SUGESE, bajo la jerarquía del CONASSIF
- Las contralorías de servicios
- El Centro de Defensa del Asegurado (CDA)
- La Oficina del Consumidor Financiero (OCF)
- La Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB)
- El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)
- Asociaciones de consumidores

Cómo proteger (de verdad) al consumidor

- Cuatro jurisdicciones de referencia
 - Los Estados Unidos de América: *Consumer Financial Protection Bureau (CFPB)*
 - Reino Unido: *Financial Ombudsman Service*
 - México: *Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF)*
 - Colombia: *Defensor del Consumidor Financiero (DFC)*

Proyecto de ley en camino...

- Un enfoque integral y transversal (no incluye medianas ni grandes empresas)
- Persigue proporcionalidad (según sector, servicio, etc.)
- Enfatiza la supervisión de la conducta de negocio del proveedor
- Medidas preventivas o correctivas y menos represión
- Sistema de protección al consumidor financiero (superintendencias para regulados y CNC/MEIC para no regulados)
- Mecanismos de atención y resolución de quejas (posible subcontratación)
- Cumplimiento de Principios de Alto Nivel de la OCDE

Posibles mejoras al proyecto...

- Fortalecer la PRODHAB
- Contralorías de servicios
- Capacitación de jueces
- Protocolos de adhesión voluntaria

GRACIAS POR SU AMABLE
ATENCIÓN