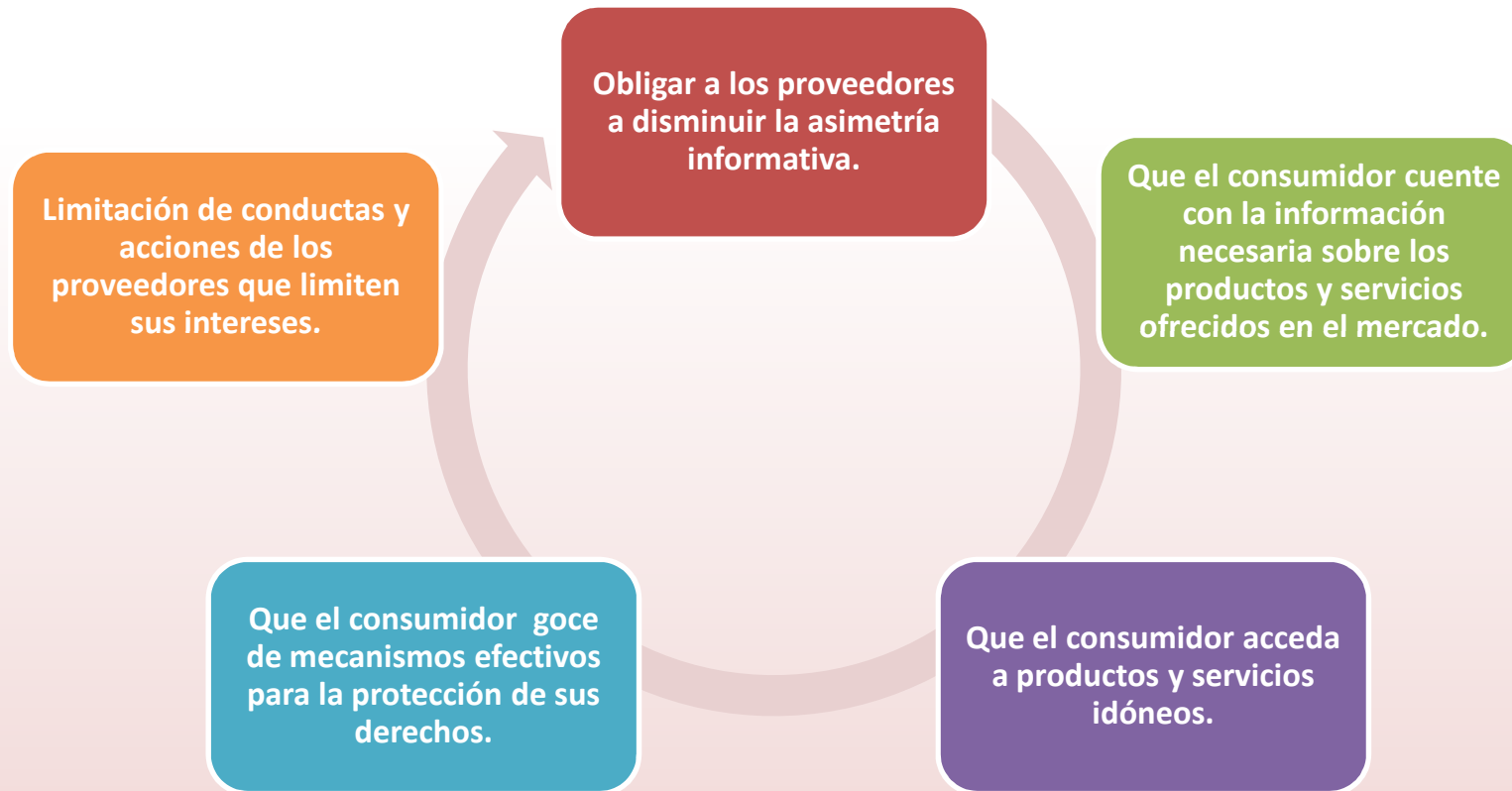


Deberes del proveedor frente al consumidor.

Marco Antonio Garmendia Gallegos.
Oficial de Atención al Usuario.

1. Protección al Consumidor.

CREDINKA en su calidad de proveedor de servicios, se encuentra regulado por la normativa emitida por la SBS y por las pautas establecidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, norma que tiene dentro de sus finalidades las que se menciona a continuación:



2. Asimetría Informativa.

Como se aprecia del cuadro anterior, **CREDINKA** tiene obligaciones que cumplir respecto a los consumidores que accedan a sus productos y servicios, siendo fundamental su proactividad para disminuir la **ASIMETRÍA INFORMATIVA** que existe al inicio de una relación entre nuestra empresa con la persona que acceda a nuestros productos.

Podemos definir **ASIMETRÍA INFORMATIVA** como el desbalance que existe entre la información que maneja un proveedor de servicio o empresa frente a un consumidor, debido a que los primeros cuentan con mayor acceso a la información de los productos o servicios que ofertan en el mercado, en detrimento del consumidor.

Un ejemplo de este caso sería la falta de información de nuestra empresa respecto al cobro de comisiones o gastos aplicables al producto que contrato el consumidor.



3. información necesaria sobre los productos y servicios ofrecidos en el mercado.



- Nosotros reducimos la Asimetría informativa con las acciones que se describen a continuación:

Difusión permanente del tarifario actualizado.

El mismo que se encuentra en los pioner que se encuentran ubicados en todas las oficinas de atención.

Disposición de otorgar los formularios contractuales en forma previa a solicitud del consumidor.

Antes de la contratación se puede entregar los formularios contractuales anulados para que el cliente pueda conocer las condiciones propuestas.

Simulación de cronograma de pagos en operaciones activas y rendimiento en operaciones pasivas.

A través de Plataforma de Atención al Usuario y la página web institucional.

Absolución de consultas en forma previa a la contratación.

A través de todos los colaboradores de la empresa.

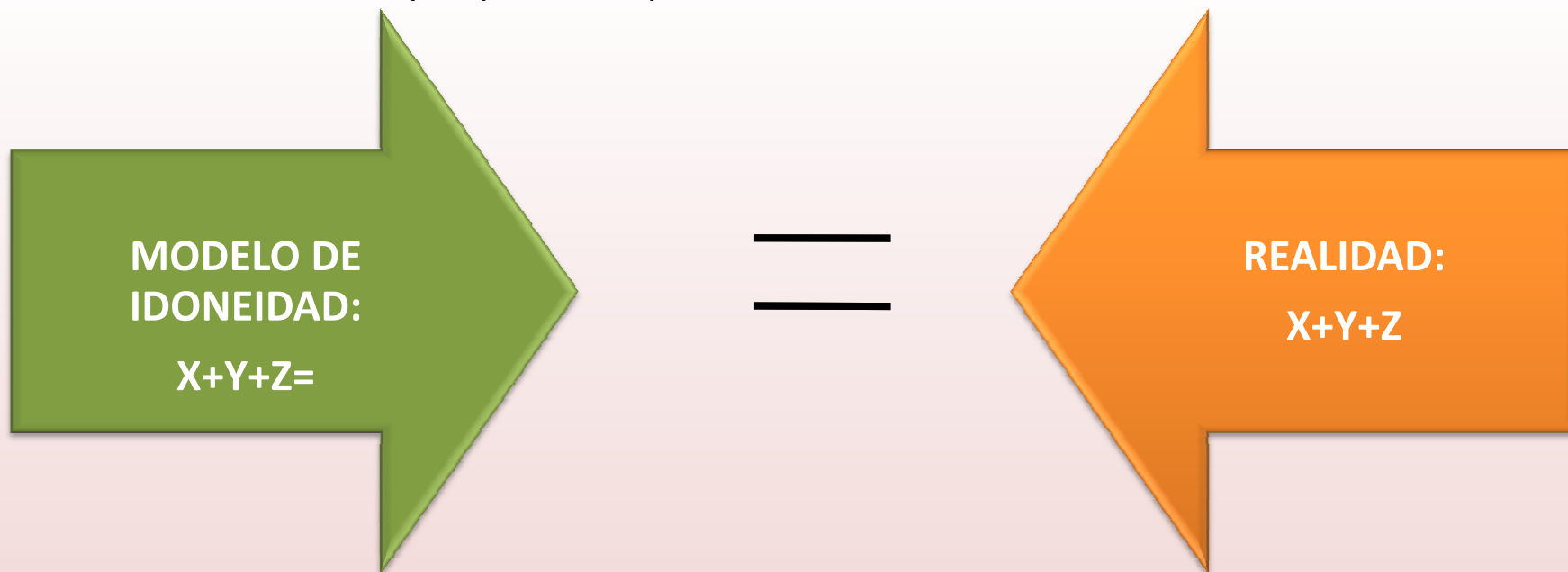
Difusión de información adicional.

A través de los pioner que se encuentran ubicados en todas las oficinas de atención

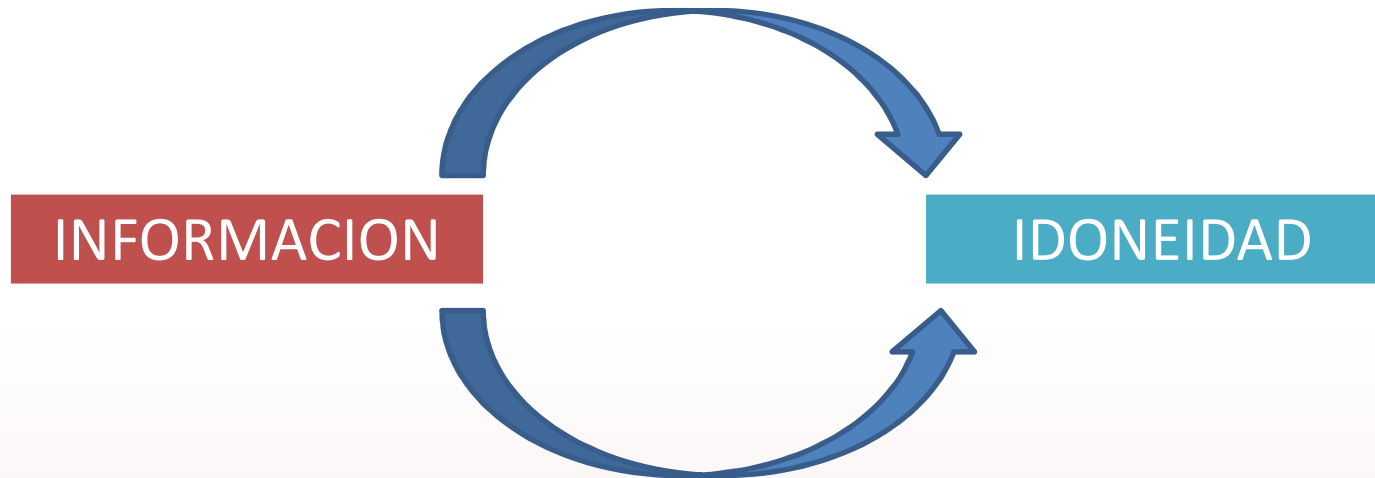
4. Acceso a productos y servicios idóneos.

Aquí surge el **Principio de idoneidad** que establece identidad entre lo que el consumidor espera y lo que recibe en realidad. La oferta de productos se realiza a través de publicidad realizada por el proveedor ofreciendo las características y bondades del producto.

Es decir debe existir coincidencia entre lo que un consumidor espera recibir y lo que efectivamente recibe por parte del proveedor.



4. Como se determina la idoneidad.



Podemos precisar que toda la información que se brinde al consumidor debe ser idónea, determinándose la idoneidad **en función a las garantías asumidas por el proveedor y/o impuestas a este**, las cuales consisten en el conjunto de características, condiciones o términos del producto o servicio. Las garantías son de 3 tipos:

1. Garantías Implícitas.
2. Garantías Explícitas.
3. Garantías Legales.

Garantías implícitas.

Los proveedores son responsables por la idoneidad y calidad de los productos y servicios que ponen a disposición de los consumidores en el mercado, debiendo los productos o servicios responder a la finalidad para la cual el bien ha sido fabricado o el servicio ha sido ideado.

Así entonces esta garantía debe entenderse simplemente como la reconstrucción de aquellos términos que, dada la expectativa de un consumidor razonable, se entienden implícitamente incorporadas a la relación contractual de consumo.

Por ejemplo si yo compro un par de zapatos y los mismos en condiciones normales me duran solo un mes, debo entender que este producto no era el idóneo, debiendo asumir el proveedor las garantías implícitas de este producto defectuoso.

Lo mismo ocurre en nuestro campo, por ejemplo al ofrecer el producto **deposito ahorro corriente**, el mismo que debe cumplir con las condiciones mínimas de resguardo del monto depositado por el consumidor, sin poder desconocer CREDINKA esta condición o su responsabilidad en este servicio.



Garantías explícitas.

La Garantía Explícita se presenta cuando existen términos y condiciones expresamente ofrecidos por el proveedor en el contrato, etiquetas o que se desprenden de la publicidad y/o el comprobante de pago, entre otros medios de declaración expresa.

Por ejemplo que un local oferte contar con una piscina temperada, no contando su piscina con esta cualidad; o que se venda un reloj detallándose que es acuático cuando en realidad no lo es.

En el caso de productos financieros a manera de ejemplo podemos usar el producto **Carta Fianza** donde nosotros, mediante un documento, nos obligamos a responder ante un tercero por un eventual incumplimiento de sus obligaciones del afianzado, siendo esta garantía explícita por ser una condición descrita y asumida expresamente por nosotros.



Garantía legal.

La Garantía Legal se presenta cuando un producto o servicio sólo se puede comercializar si cumple con una normativa vigente. Siempre se entiende incluida en los contratos de consumo, se incluya o no expresamente. La Garantía Legal no puede ser desplazada ni por una Garantía Explícita ni por una Garantía Implícita. Al proveedor se le impone la Garantía Legal.

Así si la Ley manda un estándar o característica que el bien debe tener necesariamente y contra el que no cabe pactar, no cabe que este sea deslizado por la garantía explícita. Así, el modelo de idoneidad incorpora todas las características y garantías que la Ley ordena.

Podemos mencionar como ejemplo si una aerolínea pacta con un pasajero que no le ofrecerá seguro de accidentes cuando la Ley ordena que ello sea obligatorio.

En el caso de servicios de nuestra empresa podemos mencionar el **depósito CTS**, el cual se rige por la normativa correspondiente, asimismo podemos precisar cuando un contrato establece el cobro de una comisión prohibida por norma expresa.

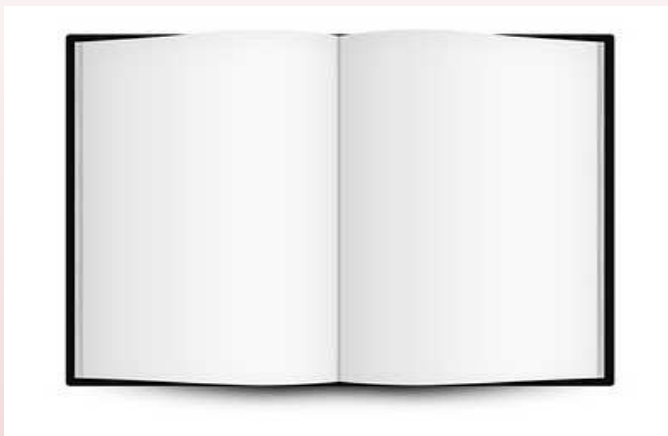


5. Mecanismos efectivos para la protección de sus derechos.

CREDINKA cuenta con un **Procedimiento de atención de reclamos y quejas**, los cuales se difunden en todas las oficinas de atención y en la página web institucional.

Asimismo nuestra empresa cumple con la normativa referida al **Libro de Reclamaciones**, medio que permite la interposición de cualquier reclamo o queja en forma oportuna a la disconformidad por el consumidor.

Como proveedores atendemos los reclamos de los consumidores y nos pronunciamos en un plazo de 30 días calendario, el cual puede prorrogarse por un plazo adicional de 30 días calendario cuando la naturaleza del reclamo lo justifique.



6. Limitación de conductas y acciones de los proveedores que limiten sus intereses.

El proveedor es responsable por la falta de idoneidad de los productos y servicios ofrecidos, salvo que acredite ruptura del nexo causal por caso fortuito, fuerza mayor, hecho determinante de un tercero o imprudencia del propio consumidor afectado.

Por ello es que tanto el Código de Consumo y la normativa emitida por la SBS en transparencia de la información y atención al cliente, expresan un número de obligaciones que deben ser cumplidas por los proveedores de servicios financieros.

En los casos en que exista responsabilidad o incumplimiento atribuible a los proveedores de servicios, estos pueden ser plausibles de sanciones administrativas y económicas.



7. Otras obligaciones del proveedor.

Asimismo podemos mencionar como otras obligaciones del proveedor las siguientes:

1. Obligatoriedad de brindar la información en idioma castellano.
2. Precisar las garantías, advertencias y riesgos del producto.
3. Tamaño de la letra (3 mm. en contratos de servicios financieros).
4. Información en contratos con tracto sucesivo en forma permanente (Aplicable a nuestros servicios) este tipo de contratos se presentan cuando su ejecución no se agota en un solo acto sino que se prolonga en el tiempo.
5. Derecho a no ser discriminado.

