



---

# **Red INFO: Enfoques eficaces hacia los principios fundamentales**

Septiembre de 2014

---

La Red Internacional de Organismos de Defensores de Clientes de Servicios Financieros (Red INFO) es la asociación mundial de defensores de consumidores de servicios financieros. Se trata de organismos extrajudiciales independientes e imparciales que resuelven quejas presentadas por consumidores (y en algunos casos, pequeñas empresas) contra bancos, aseguradoras y/u otros prestadores de servicios financieros.

Los defensores de clientes brindan una alternativa accesible, informal y rápida en lugar de los tribunales. Además de resolver casos individuales, generalmente también atienden consultas y presentan las lecciones aprendidas a partir de los casos de los que se han ocupado; de esta manera se pueden hacer mejoras para el futuro.

Más información en [www.networkfso.org](http://www.networkfso.org)

---

## 1 Introducción

---

- 1.1 Esta es la primera parte de las siete de que consta la presente guía. Las partes dos a siete describen lo siguiente:
- seis principios fundamentales a los que deben aspirar los miembros de la Red INFO, y
  - enfoques eficaces que ayudan a cumplir dichos principios fundamentales.

### Propósito

- 1.2 Es posible que los miembros de la Red se vean restringidos por sus estructuras y recursos, los cuales con frecuencia están fuera de su propio control. Por tanto, la guía no establece normas obligatorias para los miembros.
- 1.3 No obstante, la Red espera que los miembros aspiren al cumplimiento de los principios fundamentales de la guía, en cuanto a los aspectos que estén bajo su control, a su vez, la Red se propone ayudarlos a cumplir ese objetivo.
- 1.4 El propósito de la guía es asistir a los miembros de la Red, por ejemplo, ayudándolos a convencer a aquellos que controlan sus estructuras y recursos.

### Principios fundamentales

- 1.5 Después de realizar un análisis de las normas mundiales pertinentes a los organismos de defensores de clientes, la Red ha acordado los siguientes principios fundamentales:
- independencia, para garantizar la imparcialidad; véase la página 2
  - claridad en el ámbito de aplicación y atribuciones; véase la página 5
  - accesibilidad; véase la página 7
  - efectividad; véase la página 9
  - equidad; véase la página 11
  - transparencia y rendición de cuentas. véase la página 13

### Enfoques eficaces

- 1.6 Los organismos de defensores de clientes financieros operan en numerosos países y sectores. Necesitan tener en cuenta las circunstancias culturales, legales y económicas pertinentes.
- 1.7 Los enfoques para la implementación de los principios fundamentales que se describen en la guía son los que han dado resultado en algunos países, aunque posiblemente existan otras maneras de abordarla.

### Terminología

- 1.8 En la guía:
- 'organismo del defensor de clientes financieros' incluye cualquier organismo que desempeña dicha función;
  - 'defensor de clientes' incluye todo individuo que toma la decisión final al resolver un caso;
  - 'panel de decisiones' se refiere a todo cuerpo colegiado que toma la decisión final al resolver un caso;
  - 'presidente del panel de decisiones' se refiere al presidente de todo panel de decisiones;
  - 'encargado de tomar decisiones' se refiere a todo defensor, presidente o miembro de un panel de decisiones;
  - 'demandante' se refiere a un demandante elegible de conformidad con las reglas del organismo del defensor de clientes financieros;
  - 'cliente' se refiere a un cliente elegible de conformidad con las reglas del organismo del defensor de clientes;

## 2 Independencia, para garantizar la imparcialidad

---

### Principio fundamental

a cuyo cumplimiento deberían aspirar los miembros, en la medida en que esté bajo su control

- 2.1 Los organismos de defensores de clientes financieros son una alternativa a los tribunales. No solo deben ser independientes e imparciales sino que también deben dar la impresión de serlo al resolver casos por sus méritos, sin temor o favoritismo.
- 2.2 Los organismos de defensores de clientes financieros se deberían establecer de tal modo que sean visibles y manifiestamente independientes tanto del sector financiero como de los organismos de consumidores.
- 2.3 Los encargados de tomar decisiones no deben ser presionados ni dirigidos, en modo alguno, entre lo que se incluye:
  - las partes de una controversia (y sus representantes); y
  - las entidades reglamentarias y gobiernos.

### Enfoques eficaces

que han dado resultado en algunos países, aunque posiblemente existan otras maneras de abordarlo.

### Constitución

- 2.4 La independencia del organismo del defensor de clientes financieros se establece por legislación o en una constitución que sea aprobada por una agencia a favor del interés público.
- 2.5 Las partes de una controversia no están en posibilidad de ejercer influencia comercial o de otro tipo en el organismo del defensor de clientes de manera directa o indirecta.
- 2.6 El organismo del defensor de clientes financieros es libre de publicar informes sobre sus labores y sobre cuestiones que suscitan quejas <sup>1</sup>

### Resolución de casos

- 2.7 Las decisiones con respecto a los casos las toma un defensor de clientes o un panel para tomar decisiones compuesto por un presidente independiente y un número equitativo de representantes de la industria y representantes de los consumidores.
- 2.8 Un defensor de clientes y el presidente de un panel para tomar decisiones que no hayan trabajado, en los tres años anteriores, en una empresa financiera (o en una asociación industrial del sector).<sup>2</sup>
- 2.9 Solo un defensor de clientes o un panel para tomar decisiones:
  - decide si es competente para conocer del caso;
  - escogen el procedimiento para determinado caso; o
  - determinan o recomiendan la resolución de determinado caso.

---

<sup>1</sup> La Sección 7 sobre transparencia y rendición de cuentas abarca la publicación y el contenido de un informe anual.

<sup>2</sup> La Sección 5 sobre efectividad abarca los temas de experiencia, conocimientos especializados y capacitación.

- 2.10 No se puede invalidar la decisión vinculante o la recomendación no vinculante emitida por un defensor de clientes o un panel para tomar decisiones, excepto por los tribunales (o por un tribunal con independencia o facultades equivalentes).
- 2.11 Toda entidad que tome decisiones divulga cualquier conflicto de interés en relación con un caso, y cesa su participación en el mismo, a menos que ambas partes estén de acuerdo.

### **Nombramiento y condiciones**

- 2.12 Una entidad encargada de tomar decisiones es designada por cualquiera de los siguientes organismos que inspiran confianza pública en el país pertinente:
- la legislatura, el gobierno, los entes reguladores financieros, o un organismo compuesto por solo miembros al servicio del interés público; o
  - un organismo con una composición equilibrada, a saber:
    - cada tercera parte proviene del ente regulador financiero, el sector financiero y de los organismos de consumidores respectivamente; o
    - número equitativo de miembros procedentes del sector financiero y de los organismos de consumidores con un presidente independiente; o
    - la mayoría son miembros independientes.
- 2.13 El organismo que designa a los encargados de tomar decisiones no tiene:
- una mayoría de representantes de la industria; ni
  - una mayoría de representantes de consumidores.
- 2.14 Los nombramientos de los encargados de tomar decisiones son realizados por un proceso transparente, después de un aviso público.
- 2.15 Sea quien fuere que los designe, el encargado de tomar decisiones es designado con condiciones que garantizan su independencia de:
- el sector financiero y los organismos de consumidores;
  - el ente regulador financiero y el gobierno; y
  - aquellos que designaron al encargado de tomar decisiones.
- 2.16 Un encargado de tomar decisiones es nombrado (o nombrado nuevamente) por un plazo suficiente que garantice su independencia (por lo general, de al menos cinco años), y no puede ser destituido –salvo por incapacidad, mala conducta u otra causa justa.
- 2.17 Toda decisión de destituir a un encargado de tomar decisiones está bajo el control de un organismo independiente del sector financiero y de los organismos de consumidores.
- 2.18 Si es posible volver a designar a un encargado de tomar decisiones, el proceso no menoscaba la independencia de dicha persona y a ésta se le comunica el resultado al menos un año antes de concluir su mandato anterior.
- 2.19 La remuneración de un encargado de tomar decisiones no está sujeta a ser reducida o suspendida y no está influida por el resultado de los casos.

### **Personal y recursos**

- 2.20 El organismo del defensor de clientes financieros cuenta con suficientes recursos para procesar su volumen de trabajo de manera eficiente. Funciona como organismo sin ánimo de lucro.
- 2.21 La estructura de financiamiento está organizada de tal manera que los que proporcionan los fondos (ya sea del sector público o privado) no puedan influir en el trabajo del organismo del defensor de clientes financieros.

- 2.22 El organismo del defensor de clientes financieros puede seleccionar y contratar a su propio personal.

### **Organismo de gobernanza**

- 2.23 Podría ser útil más no esencial, que el organismo del defensor de clientes financieros cuente con un organismo de gobernanza independiente para:
- designar a los encargados de tomar decisiones;
  - ayudar a salvaguardar la independencia de los encargados de tomar decisiones;
  - ayudar a garantizar que el organismo del defensor de clientes cuente con recursos adecuados para hacer frente a su trabajo;
  - supervisar la eficiencia y eficacia del organismo del defensor de clientes; y
  - brindar asesoría sobre la dirección estratégica del organismo del defensor de clientes
- 2.24 Todo organismo de gobernanza no participa en:
- la resolución de casos: ni en
  - la administración cotidiana del organismo del defensor de clientes financieros.
- 2.25 Los miembros de todo organismo de gobernanza provienen de cualquiera de las siguientes entidades que inspiran confianza pública en el país correspondiente:
- designado por la legislatura, el gobierno, los entes reguladores financieros, o un organismo compuesto por solo miembros al servicio del interés público; o
  - un organismo con una composición equilibrada, a saber:
    - cada tercera parte proviene del ente regulador financiero, el sector financiero y de los organismos de consumidores respectivamente; o
    - número equitativo de miembros procedentes del sector financiero y de los organismos de consumidores con un presidente independiente; o
    - la mayoría son miembros independientes.
- 2.26 Todo organismo de gobernanza no tiene:
- una mayoría de representantes de la industria; ni
  - una mayoría de representantes de consumidores.
- 2.27 Los nombramientos de los miembros de todo organismo de gobernanza son realizados por un proceso transparente, después de un aviso público.
- 2.28 Sea quien fuere que los designe, los miembros del organismo de gobernanza son designados con condiciones que:
- los obligan a actuar en beneficio del interés público; y
  - garantizan su independencia de aquellos que los designan.
- 2.29 Todo miembro de cualquier organismo de gobernanza divulga cualquier conflicto de interés y cesa su participación en una conversación o decisión.
-

## 3 Claridad en el ámbito de aplicación y atribuciones

---

### Principio fundamental

a cuyo cumplimiento deberían aspirar los miembros, en la medida en que esté bajo su control

3.1 El organismo del defensor de clientes financieros debe publicar detalles de:

- el ámbito de su competencia;
- sus procesos de consulta y trámite de casos;
- sus atribuciones;
- el estado de sus decisiones;
- cualquier efecto que tenga el uso del organismo del defensor de clientes sobre los derechos jurídicos del demandante; y
- la información que sea (o no sea) de carácter confidencial.

### Enfoques eficaces

que han dado resultado en algunos países, aunque posiblemente existan otras maneras de abordarlo.

#### Aspectos básicos

3.2 El organismo del defensor de clientes financieros publica detalles de:

- su dirección postal, número de teléfono, dirección de correo electrónico y dirección de su sitio web;
- fundamentos sobre los que se basan sus atribuciones;
- los encargados de tomar decisiones, los métodos que usan para su nombramiento y la duración del mandato; y
- su afiliación a toda red nacional o internacional.

#### Competencia

3.3 El organismo del defensor de clientes financieros publica detalles del ámbito de su competencia, incluidos los siguientes:

- las empresas financieras que cubren;
- los tipos de servicios que cubren;
- si eso incluye o no los servicios transfronterizos;
- si el demandante debe ser, o no, un cliente;
- si las empresas pueden presentar quejas y, si pueden, qué tipo de empresa;
- todo límite de tiempo dentro del cual se deben presentar las controversias ante el organismo del defensor de clientes;
- el valor mínimo o máximo de controversias que puede atender el organismo del defensor de clientes; y
- los motivos por los cuales el organismo del defensor de clientes puede negarse a atender una controversia que sea de su competencia.

#### Procesos

3.4 El organismo del defensor de clientes financieros publica detalles de sus procesos de consulta y trámite de casos incluido lo siguiente:

- si el demandante primero debe presentar su queja directamente a la empresa de servicios financieros;
- cualquier requisito sobre la manera en que las empresas financieras atienden las quejas;
- cualquier otro requisito que deba cumplir el demandante antes de remitir una controversia al organismo del defensor de clientes;
- si el organismo del defensor de clientes atiende consultas, o no;

- si el organismo del defensor de clientes usa, o no, negociaciones, conciliación o mediación;
- si el organismo del defensor de clientes investiga activamente los casos, o no;
- el/los idioma(s) en que se puede(n) presentar y tramitar las controversias; y
- si el hecho de presentar una controversia ante el organismo del defensor de clientes suspende todo límite de tiempo para someter la controversia ante el tribunal.

### **Atribuciones**

- 3.5 El organismo del defensor de clientes financieros publica detalles sobre sus atribuciones, incluidos los siguientes:
- toda atribución para exigir información o documentos de cualquiera de las partes;
  - los fundamentos sobre los que se deciden las controversias, por ejemplo, imparcialidad o equidad;
  - todo límite máximo con respecto al monto de indemnización que puede recomendar u otorgar;
  - si la indemnización se limita, o no, a pérdidas financieras;
  - si la indemnización puede devengar intereses hasta la fecha que se liquide;
  - si se pueden asignar costas y, de ser así, qué posibilidades hay de que eso ocurra;
  - si se puede obligar a la empresa financiera a efectuar alguna otra acción para arreglar la situación con el demandante; y
  - si se puede obligar a la empresa financiera a modificar sus procesos.

### **Estado de las decisiones**

- 3.6 El organismo del defensor de clientes financieros publica detalles del estado de sus decisiones, incluidos los siguientes:
- si son publicados o no;
  - si son vinculantes o no para la empresa financiera;
  - si son vinculantes, cómo se pueden hacer cumplir;
  - si no son vinculantes, el porcentaje de casos en que son observadas por las empresas financieras;
  - si no son vinculantes y no son observadas, si hay consecuencias (p. ej., publicidad)
  - si son vinculantes o no para el demandante; y
  - si existe posibilidad de revisión o recurso ante los tribunales.

### **Confidencialidad**

- 3.7 El organismo del defensor de clientes financieros publica detalles sobre lo siguiente:
- si se mantiene o no la confidencialidad de las identidades de las partes;
  - si se mantiene o no la confidencialidad de otra información sobre las controversias; y
  - si una parte puede usar o no información de la investigación o decisión en procedimientos judiciales o de arbitraje subsiguientes.

### **Publicación**

- 3.8 Estos detalles se ponen a disposición del público:
- en el sitio web del organismo del defensor de clientes financieros; y
  - de cualquier otra manera que sea adecuada para el país correspondiente.

## 4 Accesibilidad

---

### Principio fundamental

a cuyo cumplimiento deberían aspirar los miembros, en la medida en que esté bajo su control

- 4.1 Se debería exigir a las empresas financieras que hablen con sus clientes acerca del organismo del defensor de clientes financieros.
- 4.2 El organismo del defensor de clientes financieros debería:
- brindar información exhaustiva en su propio sitio web y de cualquier otra manera que sea adecuada;
  - estar fácilmente disponible y accesible a los demandantes (sin ningún impedimento monetario);
  - comunicarse de manera clara; y
  - establecer las disposiciones adecuadas para demandantes indefensos.

### Enfoques eficaces

que han dado resultado en algunos países, aunque posiblemente existan otras maneras de abordarlo.

#### Empresas financieras

- 4.3 Las empresas financieras tienen la obligación de comunicarles a los clientes por escrito acerca del organismo del defensor de clientes financieros:
- en el sitio web de la empresa financiera, si cuenta con uno;
  - en el punto de venta;
  - en los contratos;
  - si el cliente presenta una queja; y
  - en su dictamen final por escrito sobre una queja.
- 4.4 La decisión final de la empresa financiera, por escrito, sobre la queja incluye detalles de:
- la manera de ponerse en contacto con el organismo del defensor de clientes financieros;
  - y
  - cualquier límite de tiempo que corresponda.

#### Sitio web del organismo del defensor de clientes financieros

- 4.5 El organismo del defensor de clientes financieros tiene su propio sitio web donde presenta, al menos:
- el ámbito de su competencia;
  - sus procesos de consulta y trámite de casos;
  - sus atribuciones;
  - el estado de sus decisiones;
  - qué información se mantiene de manera confidencial y cuál se podría publicar;
  - su informe anual más reciente;
  - toda consulta actual; y
  - los resultados de toda consulta reciente.

#### Otros recursos de información

- 4.6 El organismo del defensor de clientes financieros se asegura de que la información esté fácilmente disponible para los posibles demandantes que no tengan acceso a Internet. Dependiendo de las circunstancias nacionales, el organismo del defensor de clientes podría facilitar la información a través de los siguientes medios:
- organizaciones que brindan asesoría a consumidores;



- centros locales que brindan asesoría a consumidores;
- bibliotecas públicas;
- autoridades locales;
- otros lugares donde los consumidores acostumbran recibir información;
- representantes electos; y
- los medios de comunicación.

### **Comunicación**

- 4.7 El organismo del defensor de clientes financieros está fácilmente disponible y accesible para que los demandantes presenten sus controversias:
- en línea;
  - por correo postal; y
  - por teléfono.
- 4.8 En los países donde lo exige la cultura predominante, el organismo del defensor de clientes financieros está fácilmente disponible y accesible a los demandantes que prefieren reuniones en persona.
- 4.9 Los demandantes pueden comunicarse directamente con el organismo del defensor de clientes financieros, sin necesidad de hacerlo mediante ninguna otra persona u organización, excepto cuando exista el requisito de primero presentar la queja a la empresa financiera.
- 4.10 El organismo del defensor de clientes financieros:
- se asegura de que todas sus formas de comunicación (incluidas las cartas y sus decisiones o recomendaciones) se expresen de manera clara y en un lenguaje sin tecnicismos; y
  - establece las disposiciones adecuadas para los consumidores particularmente vulnerables por alguna discapacidad, edad, idioma, nivel de alfabetismo u otras razones.

### **Servicios gratuitos para los demandantes**

- 4.11 El servicio del organismo del defensor de clientes financieros es gratuito para los demandantes.

[Si esto no es posible —debido a las circunstancias nacionales— los cargos del demandante deben ser moderados y no superar el cinco por ciento del salario medio semanal del país.]

### **Acceso a los tribunales**

- 4.12 Un demandante tiene la libertad de decidir si presenta su queja ante un tribunal y no ante el organismo del defensor de clientes financieros. Ningún acuerdo concluido antes del planteamiento de la controversia obliga al demandante a acudir al organismo del defensor de clientes en vez de los tribunales.
-

## 5 Efectividad

---

### Principio fundamental

a cuyo cumplimiento deberían aspirar los miembros, en la medida en que esté bajo su control

#### 5.1 Debe:

- Existir una definición clara de lo que constituye una queja; y
- deben existir obligaciones claras que las empresas deben seguir para atender las quejas de manera justa y oportuna.

#### 5.2 Los organismos de defensores de clientes financieros deben:

- tener un proceso flexible e informal (en el que las partes no necesiten asesores privados);
- contar con personas aptas para tomar decisiones; y
- contar con los recursos adecuados.

### Enfoques eficaces

que han dado resultado en algunos países, aunque posiblemente existan otras maneras de abordarlo.

### Obligaciones de las empresas financieras

#### 5.3 Queda claro lo que constituye una queja y se cuenta con documentación. Por ejemplo:

- se puede expresar el descontento de manera verbal o escrita; o
- ¿se tiene que presentar una queja formal por escrito?

#### 5.4 Las empresas financieras dentro de la jurisdicción del organismo del defensor de clientes financieros tienen la obligación de:

- contar con un proceso de quejas interno accesible, eficaz y justo que se publique
- emitir una respuesta por escrito a un demandante, con las razones, dentro de un plazo especificado;
- comunicarles a los demandantes que, si aún están inconformes, pueden acudir al organismo del defensor de clientes;
- designar de manera exclusiva a una persona con la responsabilidad general de atender las quejas;
- responder de manera oportuna a las comunicaciones del organismo del defensor de clientes;
- proporcionar información y los documentos que solicite el organismo del defensor de clientes; y
- cumplir de manera oportuna con las decisiones del organismo del defensor de clientes.

### Proceso informal y flexible

#### 5.5 El organismo del defensor de clientes financieros tiene un proceso informal y flexible de modo que ninguna de las partes necesita un abogado o asesor (si bien las partes tienen la libertad de usar los servicios de un abogado o asesor si así lo desean).

#### 5.6 El organismo del defensor de clientes financieros:

- atiende consultas para resolver algunos problemas antes de convertirse en una verdadera controversia;
- desempeña un papel activo al decidir qué pruebas son necesarias y lo mismo para solicitarlas;
- obtiene informes de peritos cuando son necesarios;
- usa mediación informal para llegar a un arreglo justo, donde sea posible y adecuado; y
- emite una decisión formal en los casos en que no se llegue a un arreglo.

### **Información, asesoría y capacitación**

- 5.7 El organismo del defensor de clientes financieros ayuda a la resolución anticipada de quejas de la siguiente manera:
- publica detalles de la manera en que enfoca las controversias comunes;
  - brinda asesoría a los consumidores y a las empresas financieras; y
  - ayuda en la capacitación de los centros de asesoría para clientes y de los departamentos de quejas de las empresas.

### **Conocimientos y aptitudes**

- 5.8 Los encargados de tomar decisiones del organismo del defensor de clientes financieros:
- cuentan con los conocimientos y aptitudes necesarias para resolver controversias;
  - poseen un entendimiento general del derecho;
  - poseen conocimientos de los servicios financieros pertinentes; y
  - tienen la capacitación adecuada.

### **Recursos del defensor de clientes financieros**

- 5.9 El organismo del defensor de clientes financieros:
- cuenta con el personal adecuado;
  - cuenta con el financiamiento adecuado;
  - es eficiente; y
  - es efectivo en función del costo
- de modo que las controversias se pueden investigar y resolver de manera eficaz y con prontitud.
-

## 6 Equidad

---

### Principio fundamental

a cuyo cumplimiento deberían aspirar los miembros, en la medida en que esté bajo su control

6.1 El organismo del defensor de clientes financieros debería:

- ser puntual
- ser imparcial;
- proceder de manera justa; y
- comunicar a las partes, por escrito, su decisión y las razones que la motivaron.

### Enfoques eficaces

que han dado resultado en algunos países, aunque posiblemente existan otras maneras de abordarlo.

#### Controversias que no se atendieron

6.2 Si un caso está fuera de la competencia del organismo del defensor de clientes financieros, o si no procede que dicho organismo la atienda por cualquier otra razón, le comunica de manera puntual al demandante esta decisión y las razones que la motivaron.

#### Desde un primer momento

6.3 Si la decisión del organismo del defensor de clientes financieros no será vinculante para la empresa financiera, incluso si el demandante la acepta, dicho organismo le comunica al demandante desde un primer momento que:

- la decisión del organismo del defensor de clientes financieros no será vinculante para la empresa financiera;
- el demandante se puede retirar en cualquier etapa; y
- si corresponde, el demandante tiene la opción de acudir a los tribunales (sujeto a los plazos que existan).

6.4 Si la decisión del organismo del defensor de clientes financieros será vinculante para el demandante, incluso si el demandante la rechaza, dicho organismo le comunica al demandante desde un primer momento que:

- la decisión del organismo del defensor de clientes financieros será vinculante para el demandante;
- la queja se puede retirar en cualquier etapa antes de emitirse un dictamen; y
- si corresponde, el demandante tiene la opción de acudir a los tribunales (sujeto a los plazos que existan).

y se asegura de que el reclamante dé expresamente su consentimiento para continuar con el proceso.

#### Debido procedimiento

6.5 El organismo del defensor de clientes financieros garantiza que el demandante y la empresa financiera:

- pueden exponer su información y argumentos;
- pueden hacer comentarios sobre la información y argumentos de la otra parte;
- pueden consultar una copia de las declaraciones u opiniones de peritos obtenida por el organismo del defensor de clientes financieros;
- pueden hacer comentarios sobre las declaraciones u opiniones de peritos obtenidas por el organismo del defensor de clientes financieros;
- se les comunique que no necesitan un abogado o asesor jurídico;

- se les comunique que pueden buscar asesoría independiente o ser representados o asistidos por un tercero; y
- se les comunique el resultado, con razones y por escrito.

### **Puntual e imparcial**

6.6 El organismo del defensor de clientes financieros:

- atiende puntualmente todas las etapas de su proceso de consultas y resolución de controversias; y
- toma sus decisiones de manera imparcial.

### **Aceptación de un arreglo o decisión**

6.7 Antes de pedirle a un demandante que acepte un arreglo o una decisión, el organismo del defensor de clientes financieros le comunica al demandante:

- el efecto jurídico (si existe) que supondría aceptar el arreglo o la decisión;
- si corresponde, que la solución es menos ventajosa para el demandante que lo que sería la de un tribunal;

y le concede al demandante un tiempo razonable para reflexionar

---

## 7 Transparencia y rendición de cuentas

---

### Principio fundamental

a cuyo cumplimiento deberían aspirar los miembros, en la medida en que esté bajo su control

7.1 Los organismos de defensores de clientes financieros deben:

- respetar plenamente el interés del público en general tanto en la planificación a futuro como en las operaciones cotidianas
- realizar consultas públicas sobre su alcance, procedimientos, planes de negocios y presupuestos; y
- publicar un informe, por lo menos una vez al año, que explique el trabajo que han realizado.

### Enfoques eficaces

que han dado resultado en algunos países, aunque posiblemente existan otras maneras de abordarlo.

#### Consultas

7.2 El organismo del defensor de clientes financieros realiza consultas públicas sobre:

- su alcance inicial y procedimientos;
- todo cambio significativo a su alcance y/o procedimientos; y
- sus planes de negocios y presupuestos.

#### Informe

7.3 El organismo del defensor de clientes financieros publica un informe, por lo menos una vez al año, con información sobre:

- las controversias que ha atendido; y
- la manera en que las ha atendido.

7.4 El informe incluye detalles de la cantidad y tipos de controversias que:

- se recibieron;
- estaban fuera de la competencia del organismo del defensor de clientes
- no aceptó atender el organismo del defensor de clientes (aunque eran de su competencia);
- fueron suspendidas;
- fueron resueltas por el organismo del defensor de clientes financieros;
- se resolvieron a favor del demandante; y
- se resolvieron a favor de la empresa financiera.

7.5 El informe también incluye:

- el tiempo promedio que tomó resolver las controversias;
- la tasa de cumplimiento con los resultados, si se conoce;
- estudios de casos representativos;
- todo problema sistémico o significativo identificado en el sistema financiero;
- los acuerdos de gobernanza del organismo del defensor de clientes financieros
- cómo resguarda la independencia de los encargados de tomar decisiones;
- los acuerdos de control de calidad del organismo del defensor de clientes financieros; y
- la colaboración con otros organismos de defensores de clientes a nivel nacional (cuando corresponda) e internacional.

- 7.6 El informe debe exponer claramente si el organismo del defensor de clientes financieros proporciona información directamente a los entes reguladores financieros sobre cualquier problema sistémico o significativo identificado en:
- el sistema financiero; y/o
  - empresas financieras individuales.

- 7.7 El informe se pone a disposición del público:
- en el sitio web del organismo del defensor de clientes financieros;
  - en formato impreso; y
  - de cualquier otra manera que sea adecuada para el país correspondiente.

### **Finanzas**

- 7.8 El organismo del defensor de clientes financieros:
- publica sus cuentas anuales; y
  - cuenta con los controles internos adecuados para demostrar integridad financiera.

### **Calidad de servicio**

- 7.9 El organismo del defensor de clientes financieros posee un mecanismo robusto para:
- revisar la calidad del servicio que brinda; y
  - atender quejas sobre la calidad del servicio.
-