

## **PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS**

**OBJETIVO:** Al finalizar la empresa supervisada habrá reforzado la función de atención al usuario, sus mecanismos de transparencia y demás funciones conducentes a contar con un sistema de atención al usuario que les permita mejorar los niveles de cumplimiento de las normas de protección al consumidor y de las de transparencia de información.

### **TEMARIO:**

#### **1. Historia**

- Antecedentes
- Ubicación de participantes en el contexto global de la Protección y Derechos del Consumidor

#### **2. Concepto**

- Familiarizar a los participantes en los conceptos y terminologías vinculadas a Protección al Consumidor
- Base Legal-Cronología de normas vinculadas.

#### **3. Sistema de Protección al Consumidor**

- Derechos de los Consumidores
- Obligaciones de Proveedores
- Información
- Créditos al Consumidor
- Responsabilidades frente al Consumidor

#### **4. Lineamientos de Indecopi**

#### **5. Reglamento de Transparencia –SBS**

- Criterios aplicables a las Tasas de Interés, Comisiones, y Gastos
- Difusión permanente de Tasas de Interés, Comisiones, Gastos, Productos y Servicios.
- Información para efectos de la contratación y prestación de servicios, y/o modificación de Tasas de interés, Comisiones, Gastos.
- Información periódica que las empresas deben alcanzar a los usuarios.
- Difusión y supervisión de fórmulas y programas para la liquidación de intereses y de pagos.
- Información periódica que las empresas deben alcanzar a la superintendencia para efectos de su difusión a los usuarios.
- Disposiciones aplicables a la contratación: Cláusulas generales de contratación, Cláusulas abusivas, difusión de cláusulas generales de contratación.
- Sistema de atención al usuario y Oficial de atención al usuario.
- Responsabilidades del Oficial de Atención al Usuario.
- Sanciones de los organismos reguladores
- Casuística.

**DURACIÓN:** 06 horas