

## OCF fortalece compromisos de protección al consumidor financiero según recomienda la OCDE y amplía su cartera de entidades afiliadas

- Dentro de los nuevos afiliados están ocho puestos de bolsa y la segunda cooperativa con más activos
- Clientes del mercado de valores podrán evacuar consultas y resolver controversias especializadas ante la OCF

**Octubre, 2021.** A partir de la experiencia acumulada por la OCF en siete años de operación, se ha comprobado la capacidad que tiene el mismo sector financiero de crear mecanismos que protejan y eduquen al consumidor. La madurez de los participantes se demuestra no solo por su disposición de habilitar una organización como la OCF, sino además de someterse a sus valoraciones técnicas, objetivas y eficaces.

Con el objetivo de ampliar la cobertura en la protección de los consumidores financieros, y al mismo tiempo ser consecuentes con los compromisos adquiridos por el país con su ingreso en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la Oficina del Consumidor Financiero (OCF) anuncia la incorporación de nuevos participantes a su base de entidades afiliadas.

A partir de 1 de octubre del presente año, se ha formalizado el ingreso de los siguientes ocho puestos de bolsa: Inversiones Sama, Mercado de Valores, BAC Valores, Davivienda Valores, Mutual Valores, Improsa Valores, BCT Valores y Lafise Valores.

De esta manera, los clientes de servicios en el mercado de valores se verán favorecidos con la posibilidad de poder evacuar sus consultas o incluso la atención especializada de controversias, lo que les podría evitar tener que ir a instancias administrativas o judiciales, al igual que ha ocurrido con los servicios crediticios.

Asimismo, se concretó la incorporación de Coopeservidores RL. como afiliada de la OCF, de manera que ahora están afiliadas las tres cooperativas de ahorro y crédito con más activos en el país, lo que sin duda destaca el rol que ese sector ha jugado en la economía nacional.

“Con la incorporación de Costa Rica a la OCDE, se asumieron una serie de compromisos que buscan consolidar mejores prácticas y estándares internacionales, tanto para el funcionamiento del aparato estatal como de las empresas, siendo uno de esos aspectos la debida protección de los consumidores, lo que incluye desde luego a los de servicios financieros. Ello no solo toma en cuenta la necesaria revelación de todo detalle relevante para la toma de decisiones, sino también la habilitación de mecanismos que faciliten la resolución de controversias entre los consumidores y los intermediarios financieros, un campo donde la OCF se ha confirmado como un mecanismo muy eficiente, tanto en términos de tiempo como de efectividad para el consumidor”, detalló Danilo Montero, director general de la OCF.

De hecho, en el 2020 se atendieron 2563 consultas y se resolvieron 711 inconformidades o reclamos, teniendo un promedio aproximado de 60 gestiones mensuales, de las cuales, más del 70% se resolvió a favor del consumidor. En tanto, durante el I semestre de 2021, más del 65% de las quejas igualmente han sido resueltas a favor del consumidor, con tiempos de respuesta que no excedieron los 90 días.

Todo lo anterior significa que la existencia de la OCF implica un significativo ahorro de recursos para los clientes y las entidades financieras, pero que también se traduce en ahorro para el país, porque son cientos de casos que se evitan en los tribunales o en instancias administrativas, lo que precisamente es uno de los fines de la incorporación del país a la OCDE.

Conforme a la encuesta de endeudamiento aplicada por la OCF en octubre 2020, la Oficina es conocida por casi la mitad de la población costarricense entre los 18 y los 65 años. Ello impulsa a más ciudadanos a hacer valer sus derechos y a lograr soluciones eficientes para todas las partes. Ahora no solo se podrán atender temas sobre créditos y seguros ligados a estos, sino que también los relacionados con el mercado de valores.

La incorporación de los nuevos afiliados responde a los objetivos del “Plan Estratégico 2022-2025 de la OCF” de ampliar los beneficios a más consumidores, de la mano con una responsabilidad consciente de las entidades financieras, comprometidas con estándares de servicio, como se espera en el entorno de países OCDE.

Luis Alonso Quirós Sánchez  
Imagen y Comunicación Creativa  
2283 7101/8887 3363  
[lquiros@iccasesores.com](mailto:lquiros@iccasesores.com)