

Seis de cada diez gestiones recibidas por la OCF en el 2022 estuvieron relacionadas con temas de deuda

Marzo, 2023. Durante el 2022, el principal tema de consulta ante por la Oficina del Consumidor Financiero (OCF) fue las deudas. Del total de atenciones, el 59% correspondieron a dicho concepto.

Los datos se desprenden del boletín anual 2022 de la atención de gestiones del consumidor financiero tramitadas por la OCF. En total, durante el 2022, la Oficina tramitó 2.170 gestiones, de las cuales 1.844 fueron consultas, 316 inconformidades y 10 reclamos.

Del total de gestiones atendidas, 46% fueron contra entidades afiliadas y 54%, contra no afiliadas; en estas últimas, aunque la OCF no puede dictar una resolución, en la mayoría de los casos se le brinda orientación al consumidor de cómo proceder con su inconformidad.

“La atención realizada durante el año pasado refleja que los consumidores financieros tienen claro que les asisten y que, si una entidad financiera no procesa sus consultas e inconformidades, puede contar con la Oficina como un organismo que puede resolver sus gestiones, o bien orientarlas en aquellos casos cuando la inconformidad corresponde contra una entidad que no está afiliada”, expresó Danilo Montero, director general de la Oficina del Consumidor Financiero (OCF).

Detrás de los temas de deuda, 18% se relacionaron con estafas informáticas, 10% por cobro judicial, 6% por cobros no autorizados, 6% por la apertura, cierre o bloqueo de tarjetas y 1% por devolución capital social.

Más importante aún es que 60% de las gestiones tuvieron una resolución favorable para el consumidor financiero, lo que evidencia por un lado la efectividad de la Oficina, a la vez que la consolida como una opción objetiva para resolver disputas, mediante un manejo técnico de alta especialización.

Principales inconformidades presentadas en OCF 2022		
Inconformidad	Porcentaje	Cantidad
Deuda	59%	1282
Estafas Informáticas	18%	398
Cobros judiciales	10%	224
Cobros no autorizados	6%	129
Apertura, cierre o bloqueo	6%	122
Devolución capital social	1%	15

¿Quiénes acudieron a la OCF?

El 88% de las personas que acudieron a la OCF son consumidores financieros provenientes del Gran Área Metropolitana, especialmente de la provincia de San José. De destacar es el hecho de que cerca del 14% de las gestiones corresponden a consumidores provenientes de las provincias costeras, quienes no requieren en movilizarse a la capital, pues todos los procesos son digitales.

Por grupos etarios, las personas entre los 30 a 39 años fueron quienes presentaron la mayor cantidad de consultas (761 gestiones), seguido del grupo entre 40 a 49 años (579 consultas), 50 a 59 años (344), de 20 a 29 años (301) y personas mayores de 60 años (185).

En los esfuerzos para reforzar la educación financiera en el país, durante el 2022 la OCF completó la ejecución del curso Educando Tu Bolsillo, un programa que desarrolla temas como resiliencia del consumidor, estrategias de confrontamiento a la adversidad, gestión de las emociones, planificación y salud financiera. En esta iniciativa participaron 10 entidades financieras, 63 empresas y una organización sin fines de lucro. Se otorgaron 2.793 credenciales, y se graduaron o completaron al menos 80% del programa 1.100 personas.

En otras acciones, la OCF lanzó el primer libro digital: “100 trucos para el ahorro”, que contiene recomendaciones fáciles de aplicar, dirigido a toda la población costarricense. Igualmente, en el año se exploraron formas novedosas de educar, para lo cual se realizó un stand up comedy titulado “Cuando gasto lo que no tengo” que, alianza con la

OCF

Oficina del Consumidor Financiero

Bolsa Nacional de Valores, logró un mayor acceso y acercamiento de la población costarricense con diversos temas financieros.

“La educación financiera responde a procesos sociales, culturales, económicos y políticos, es claramente una necesidad en la población costarricense, y requiere estrategias sencillas y accesibles. Uno de los principales desafíos es que el consumidor aprenda a controlar los deseos de realizar cambios de forma repentina y sobre la marcha, en sus inversiones o sus créditos, que con frecuencia van a acarrear más costos que el beneficio probable. El éxito ante ese reto descansa en la necesaria participación de las entidades, en un doble rol de acompañamiento y seguimiento”, concluyó Montero.

Luis Alonso Quirós Sánchez
Imagen y Comunicación Creativa
2283 7101/8887 3363
lquiros@iccasesores.com