

DERECHOS FINANCIEROS



Ficha Técnica

Curso al que está dirigida la actividad	Educación de adultos
Asignatura	Consumo y calidad de vida
Objetivo de aprendizaje transversal	Acceder a información actualizada en relación con los derechos y deberes del consumidor, en lo que se refiere a créditos y endeudamiento.
Objetivo de aprendizaje	Estructura del mercado crediticio: tipos de mercado (comercio y multitiendas, bancos, financieras, aseguradoras y cajas de previsión, mercado informal); ventajas y desventajas. Normas que regulan el crédito (Ley del Consumidor).
Documento curricular de referencia	Marco curricular para Educación Básica y media, Educación de Adultos, 2004.
Contenido de Educación financiera	Situaciones en las que los derechos de los consumidores y usuarios de servicios financieros han sido transgredidos y formas en que estos conflictos pueden ser solucionados.
Aprendizaje de educación para un consumo responsable	Conocer y comprender los derechos financieros, entendiendo su significado y aplicándolos a situaciones de la vida cotidiana.
Sugerencia de material de apoyo para la realización de la actividad	<ul style="list-style-type: none"> • 10 tarjetas con derechos financieros • Papelógrafo • Plumones, cinta adhesiva

Inicio

Pedir a los/as estudiantes que formen 10 grupos y entregarles una tarjeta con uno de los derechos financieros (pueden ser menos grupos, repartiéndose las 10 tarjetas)

El/la docente les pide leer con detención el derecho que les tocó y lo comenten en el grupo, guiándose con las siguientes preguntas.

- ¿Entienden lo que dice?
- ¿Conocían este derecho?
- ¿Se han visto vulnerados o les ha pasado alguna vez que no haya sido respetado?
- ¿Les ha tocado exigir este derecho en la realidad?, ¿cómo lo resolvieron?

El/la docente puede ir resolviendo las dudas que surjan en caso no entiendan lo que dicen las tarjetas.

Desarrollo

Cada grupo deberá construir un slogan para promocionar de manera creativa el derecho que les tocó. La idea es que éste resuma el espíritu del derecho y luego puedan explicarlo para presentarlo a otras personas.

Para el desarrollo de esta actividad, se recomienda que el/la docente estudie con detención los derechos financieros a fin de poder resolver dudas o contextualizar los ejemplos de cada situación. En www.sernac.cl encontrará información que le puede ser de utilidad en la materia, así como un glosario y canales de consulta para conformar un buen manejo del tema. Se sugiere también preparar ejemplos de la vida cotidiana para cada derecho, a fin de ponerlas a disposición de los/as estudiantes, en caso necesario.

De manera creativa (dramatización, dibujos, collage, etc.) cada grupo expondrá su trabajo al resto, presentando dos situaciones en las que este derecho no se cumpla: imaginado la realidad antes de la puesta en marcha de la Ley de derechos financieros y otra situación posterior a la promulgación de esta Ley en la que se respeta o es posible aplicarlo.

Se sugiere que el/la docente o un integrante de cada grupo vaya sistematizando la información en un papelógrafo, donde se incluyan el derecho que les tocó a cada grupo, el slogan y una breve descripción de la situación sin el derecho y con el derecho, de manera que quede a la vista de todos de manera gráfica.

Cierre

Una vez que todos los grupos han presentado sus trabajos, el/la docente comenta que se identificó que en el mercado financiero aun existían opacidades y asimetrías de información y las atribuciones actuales del Servicio Nacional del Consumidor no habían sido suficientes para resolverlas. Así, el 05 de marzo del 2012, entró en vigencia la Ley N° 20.555, conocida como Ley del SERNAC Financiero, que incluye nuevos derechos y ámbitos de acción a favor de los consumidores del mercado financiero, con el objetivo de entregar mayor información al consumidor, para lograr un mercado más transparente e informado.

Al finalizar, se va leyendo el resumen que se ha construido en conjunto y pide a los/as estudiantes reflexionar acerca de estas situaciones, la relevancia de la creación de esta Ley y la importancia de exigir los derechos como ciudadanos activos e informados.

Anexo

Derecho que les tocó:

Slogan:

Antes del derecho:

Después del derecho:



DERECHO N° 1

Tiene derecho a cerrar su cuenta en 10 días sin que le pongan problemas. Es decir, si ya no quiere tener la tarjeta del banco o la multitienda y ya pagó lo que debía, puede terminar el contrato y dejar de recibir los cobros que significa mantenerla.

DERECHO N° 2

Tiene derecho a que no lo “amarren” con otros productos y servicios que no pidió. Esto es, si quiere sacar la tarjeta de una multitienda, no lo pueden obligar a que también contrate un seguro. Las empresas podrán ofrecer productos asociados al crédito, pero siempre usted tendrá la libertad de aceptarlos o no.

DERECHO N° 3

Si compra algún producto asociado, deberá estar en un contrato aparte y manifestar su voluntad de contratarlo mediante su firma.

DERECHO N° 4

Tiene derecho a que las empresas no le cambien las condiciones o costos del contrato si no está de acuerdo. Por ejemplo, si tienen la tarjeta de una multitienda o banco, no le pueden subir las comisiones o los precios que le informaron en el contrato.

DERECHO N° 5

No le pueden poner límites a los medios de pago electrónicos en caso que el cliente tenga cuenta en otro banco.

DERECHO N° 6

La cotización que le entregue el banco o multitienda debe estar vigente por 7 días.

DERECHO N° 7

Está prohibido que le envíen a su domicilio o lugar de trabajo, productos o contratos representativos de ellos.

DERECHO N° 8

Tiene derecho a que no lo limiten a comprar con la misma tarjeta emanada de la misma casa comercial donde está comprando.

DERECHO N° 9

Tienen derecho a que si le cambian el plástico de la tarjeta, no le cobren comisión..

DERECHO N° 10

Tiene derecho a que se cancele la hipoteca en 15 días y que la hipoteca sólo garantice el crédito y no todas las deudas que usted tenga.

