

Defensor del Partícipe

Conoce a tu Defensora: Derechos y Funciones en
Finanfondo FCPC

 www.finanfondo.com

Defensor del Partícipe

Es la persona encargada de **recibir, atender y resolver** consultas, quejas o reclamos presentados por los partícipes. Su función principal es actuar como puente entre el partícipe y el Fondo, buscando soluciones a los conflictos y garantizando la protección de sus derechos.

Queja

Es la expresión de insatisfacción sobre la atención recibida o el trato, sin esperar una solución específica.

Ejemplo:



“Me atendieron de forma descortés cuando consulté sobre mi préstamo”

Reclamo

Solicitud formal para resolver un problema relacionado con un servicio o derecho de los partícipes.

Ejemplo:



“Solicité un préstamo hace 15 días y aún no recibo una respuesta.”

Funciones principales

La Superintendencia de Bancos en la [Resolución SB-2023-02208](#) del 23 de octubre de 2023 exige que las entidades cuenten con un Defensor del Partícipe para proteger sus derechos.

- **Atender y resolver** consultas, quejas y reclamos de los partícipes sobre servicios, productos y prestaciones del Fondo.
- **Verificar** que los reclamos cumplan con la normativa interna del Fondo.
- **Dar seguimiento** a los reclamos, quejas o consultas hasta su resolución.
- **Informar** mensualmente al Representante Legal sobre las gestiones realizadas.
- **Cumplir** con otras funciones asignadas por la Asamblea de Representantes o el Representante Legal del Fondo.



Procedimiento de Quejas y Reclamos



Virtual

- Ingresa a la página web de Finanfondo FCPC (www.finanfondo.com).
- Llena el formato de quejas y reclamos en línea y envíalo.



Presencial

- Descarga el formato desde la web (www.finanfondo.com).
- Llénalo y envíalo directamente al correo del defensor.



Contacto Defensor del Partícipe

- Ing. Doménica Cervantes
 - 📞 0981550517
 - ✉️ defensor@finanfondo.com;
dome_stefania@hotmail.com

Derechos del Partícipe

- Según el Artículo 17 de la Norma de Derechos del Usuario Financiero, los partícipes tienen **derecho a presentar quejas y reclamos** ante el defensor del cliente, la Superintendencia de Bancos y otras instancias legales **cuando sus derechos sean vulnerados o reciban un trato inapropiado** por parte de las instituciones financieras.
- Para más información, ingresar al link de la normativa donde se detallan los derechos de los partícipes: [Normas de los Derechos del Usuario Financiero](#).

Conclusión

Finanfondo FCPC, a través de la Defensora del Partícipe, reafirma su compromiso con la transparencia y la protección de los derechos de sus partícipes, facilitando un proceso ágil y accesible para atender sus quejas y reclamos.

