

## REPÚBLICA DE PANAMÁ

INSTITUCIÓN: AUTORIDAD DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR Y DEFENSA DE LA COMPETENCIA

### **Informe Sustantivo de Misión Oficial en el Exterior**

Nombre del Funcionario: Maritzel Del C. Vásquez V.    Cédula No.: 8-495-108

Cargo: Analista Financiero    Planilla: 01    Posición: 777

Fecha de la Misión: 23 de mayo de 2016 - 27 de mayo de 2016

Número de Cheque: 154231    Monto: B/. 600.00

País: Perú

Misión Oficial: Participación en el Programa de Formación en Protección al Consumidor Financiero en Latinoamérica, celebrado en la ciudad de Lima, Perú.

**Objetivo de la participación:** Conocer y analizar de manera general el régimen de protección al consumidor financiero de los países participantes en el Seminario.

**Información Sustantiva:** Bajo la perspectiva teórica y práctica se identificaron y caracterizaron los principios y las instituciones jurídicas que definen el régimen de protección al consumidor financiero, así como los mecanismos de protección a los mismos, en especial las reglas de responsabilidad de los productores, prestadores de servicios y expendedores frente a los consumidores y usuarios.

En adición, en el curso conocimos y analizamos los conceptos de protección al consumidor financiero en el contexto de las regulaciones de la Unión Europea, Estados Unidos de Norteamérica y la participación de once de los quince países miembros que componen el programa COMPAL en la protección del consumidor, ellos fueron: Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, México, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana y Uruguay.

Un punto fundamental del curso se llevará a cabo cuando los participantes de los diferentes países diseñemos, elaboremos e impartamos una capacitación con el fin de replicar los conocimientos recibidos durante el curso, para lo cual recibimos instrucciones metodológicas por parte de un experto en educación.

Por otra parte, pudimos desarrollar los siguientes puntos de gran interés para los países participantes:

- Identificamos los principios e instituciones implementados en diferentes latitudes mediante los cuales se han creado mecanismos de protección al consumidor financiero.

- Identificamos y analizamos los mecanismos de resolución de conflictos cuando hay de por medio una relación de consumo financiera.
- Identificamos y analizamos el mecanismo de protección del consumidor financiero bajo la protección de datos personales.
- Evaluamos la compatibilidad y alcance de la aplicación de las normas de carácter general de protección a consumidores y usuarios frente a la regulación particular de las actividades financieras.
- Analizamos los retos y realidades (necesidades) de la protección al consumidor financiero en América Latina.
- Conocimos las herramientas necesarias para el desarrollo de una sesión de aprendizaje que replique alguno(s) de los conocimientos aprendidos en la fase presencial.

El impacto en las funciones bajo su responsabilidad, será a:

Corto plazo  Mediano plazo  Largo plazo

Presentado por: Maritzel Vásquez V.

Firma:



Fecha: 30 de mayo de 2016

Vo. Bo. (Máxima autoridad institucional):



**PARA USO DE LA OFICINA DE FISCALIZADOR GENERAL EN:**

Fecha de recibido: \_\_\_\_\_ ¿Cumple el término? SI\_\_ NO\_\_

Comentario sobre el informe:

Firma del Fiscalizador:

Observación: Cuando la modalidad esté relacionada con una capacitación deberá adjuntar copia del certificado que otorga al Organismo respectivo.

Fundamento Legal: Artículo 264 de la ley No. 36 del 2 diciembre del 2014 "Por la cual se dicta el Presupuesto General del Estado para la Vigencia Fiscal 2015".