



# Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero Punto de Reclamo



# Derechos y del Consumidor Financiero

# DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIERO



a)

- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

b)

- A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.

c)

- A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.

d)

- A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.

# DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIERO



e)

- Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.

f)

- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.

g)

- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

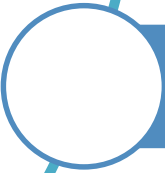
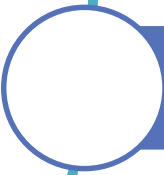
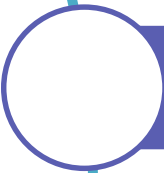
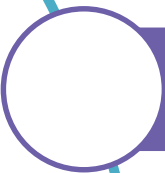


# DERECHOS DE LOS

# CONSUMIDORES FINANCIEROS

a)

Recibir educación financiera.



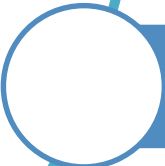
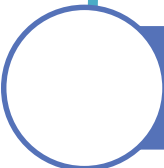
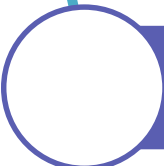


# DERECHOS DE LOS

# CONSUMIDORES FINANCIEROS

a) Recibir educación financiera.

b) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos





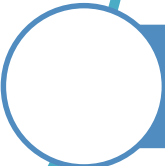
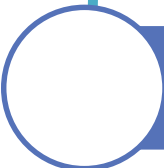
# DERECHOS DE LOS

# CONSUMIDORES FINANCIEROS

a) Recibir educación financiera.

b) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos

c) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.





# DERECHOS DE LOS

# CONSUMIDORES FINANCIEROS

a) Recibir educación financiera.

b) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos

c) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.

d) Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le permitan la toma de decisiones.





# DERECHOS DE LOS

# CONSUMIDORES FINANCIEROS

- a) Recibir educación financiera.
- b) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos
- c) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.
- d) Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.
- e) Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.



# DERECHOS DE LOS

# CONSUMIDORES FINANCIEROS

- a) Recibir educación financiera.
- b) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos
- c) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.
- d) Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le permitan la toma de decisiones.
- e) Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
- f) Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.



# Obligaciones del Consumidor Financiero

# OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

a) Cerciorarse que la Entidad Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la ASFI.

b) Conocer y Entender los contratos que se van a firmar.

c) Informarse sobre todas las condiciones de los productos y servicios financieros que desea adquirir.

d) Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto o servicio financiero.

e) No utilizar los productos financieros de forma inadecuada o indebida.

f) ) Leer todos los documentos, ellos contienen cláusulas de las obligaciones que se adquieren.

g) Pagar las obligaciones en las fechas establecidas.



# Obligaciones de las entidades financieras

# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

a. Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.

educación financiera



# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

a. Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.

b. Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.



# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

a. Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.

b. Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.

c. Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados.





# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

a. Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.

b. Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.

c. Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados.

d. Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.





# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

a. Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.

b. Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.

c. Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados.

d. Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.

e. Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros.

f. Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia.

g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente.



OBLIGACIONES DE LAS  
ENTIDADES FINANCIERAS



g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente.

h. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran.



OBLIGACIONES DE LAS  
ENTIDADES FINANCIERAS

g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente.

h. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran.

i. Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad



OBLIGACIONES DE LAS  
ENTIDADES FINANCIERAS

g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente.

h. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran.

i. Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad

j. Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.



OBLIGACIONES DE LAS  
ENTIDADES FINANCIERAS

g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente.

h. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran.

i. Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad

j. Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

k. Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros.



**OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS**



g. Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente.

h. Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran.

i. Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad

j. Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.

k. Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros.

l. Responder oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros.

# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS



# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.



# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero.



# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero.

o. Brindar información transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente.



# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero.

o. Brindar información transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente.

p. Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención, así como los cargos y comisiones asociados.



# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero.

o. Brindar información transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente.

p. Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención, así como los cargos y comisiones asociados.

q. Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros.



# OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS

m. Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

n. Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero.

o. Brindar información transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente.

p. Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención, así como los cargos y comisiones asociados.

q. Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros.

r. Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras.

s. Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo.



OBLIGACIONES DE LAS  
ENTIDADES FINANCIERAS



s. Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo.

t. Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación.



OBLIGACIONES DE LAS  
ENTIDADES FINANCIERAS



s. Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo.

t. Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación.

u. Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI.



OBLIGACIONES DE LAS  
ENTIDADES FINANCIERAS



s. Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo.

t. Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación.

u. Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI.

v. Proporcionar información sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos.



OBLIGACIONES DE LAS  
ENTIDADES FINANCIERAS



s. Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo.

t. Extender de forma gratuita la constancia de pago de la operación crediticia, así como la certificación de cancelación de la obligación.

u. Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI.

v. Proporcionar información sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos.

w. Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen.





# Punto de Reclamo





## ¿Qué es el punto de reclamo?

- Es la ventanilla de atención gratuita que todas la Entidades de Intermediación Financiera, deben brindar a sus clientes o usuarios para la atención oportuna de sus reclamos.
- El punto de reclamo permite ejercer el derecho de todo cliente o usuario a reclamar sin restricciones.
- El Punto de Reclamo debe estar ubicado en un lugar visible, de fácil acceso y claramente identificable.

# ¿Qué pasos debo seguir para presentar un reclamo?



1

- Presenta tu reclamo en Primera Instancia en el Punto de Reclamo de la Entidad Financiera, con licencia de funcionamiento de ASFI

2

- Tu reclamo será registrado por los funcionarios de la Entidad Financiera.

3

- Una vez registrado, te entregarán un comprobante, señalando el número de reclamo.

4

- El plazo de respuesta es de cinco (5) días hábiles; en caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicártelo, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos.

5

- La respuesta que recibirás de la Entidad Financiera debe ser expresa, oportuna, íntegra y comprensible.



# ¿Qué pasa si después de acudir al punto de reclamo, no se resuelve?



1

Acude a la Defensoría del Consumidor Financiero y presenta tu reclamo en Segunda Instancia, debes realizarlo mediante nota escrita y adjuntar copia de la respuesta que recibiste de la Entidad Financiera.

2



La ASFI atenderá los reclamos cuando se hayan agotado los medios para su solución en el “Punto de Reclamo” de la Entidad Financiera.

[www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)







Gracias por  
su atención