



**Los derechos y obligaciones asociados  
a los diferentes productos y servicios.**

**2018**



BOLIVIA



# Los derechos del Consumidor Financiero

## DERECHO #

# 1 Preguntar



Tenemos derecho, antes de contratar un producto o servicio financiero, a conocer todo de sus características, efectos y riesgos que implica sus costos, como comisiones e intereses, así como las responsabilidades que vamos adquirir.



# DERECHO #

# 2 Claridad



- o Tenemos derecho a que la información que brinde nuestra cooperativa sobre los productos y servicios financieros sea

**clara, veraz,  
oportuna,  
suficiente y precisa.**





# DERECHO #

# 3 Elegir



- o Tenemos derecho a comprar y elegir, en un marco de sana competencia, el producto que responda a nuestras necesidades, contratando a la entidad financiera de nuestra preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos.



# DERECHO #

# 4

## Comprobantes



- o Tiene derecho a obtener de la entidad financiera, al momento de la firma, un ejemplar de todos los documentos y contratos firmados y, durante su vigencia, a recibir la documentación que compruebe sus movimientos como estados de cuenta y comprobantes de pago.





## DERECHO #

# 5 Eficiencia



- o Tenemos derecho a exigir que los servicios contratados se proporcionen en las mejores condiciones disponibles de calidad, eficiencia y seguridad.



DERECHO #

# 6 Discreción

- o Tenemos derecho a que toda entidad financiera guarde el secreto bancario y de sus datos personales con responsabilidad y seguridad.





## DERECHO #

# 7 Cumplimiento



- o Tenemos derecho a exigir que el producto o servicio sea proporcionado en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con las entidades financieras.



## DERECHO #

# 8 Atención

- o Tenemos derecho a la atención oportuna, digna y respetuosa por parte del personal especializado en atención al cliente, en la asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicitemos.



DERECHO #

# 9 Reclamar



- o Tiene derecho a reclamar y recibir pronta respuesta ante cualquier falla en el servicio.



BOLIVIA



**DERECHO #**

**10**

**Protección**

- o Tiene derecho a la protección por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.



BOLIVIA

# PERO TAMBIEN TENEMOS QUE CUMPLIR CON NUESTRAS OBLIGACIONES



BOLIVIA

# OBLIGACION

# 1

## Cerciorarse

- ❖ Que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.





OBLIGACION

# 2 Conocer y Entender

Los Contratos que se van a firmar.



BOLIVIA

# OBLIGACION

## 3 Informarse



- Sobre los productos y servicios con los cuales está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.



# OBLIGACION

## 4 Suministrar



- ❖ Información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.





# OBLIGACION

# 5

## Aplicar



- Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.



# OBLIGACION

## 6 Cumplir



- Con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto.



## OBLIGACION

# 7 No Utilizar

- ✓ Los productos de manera inadecuada.





# OBLIGACION

# 8

# Conocer

- Ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.



## OBLIGACION

# 9 No Olvidar



- Leer todos los contratos de los productos que adquirimos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que adquirimos con nuestra Cooperativa.



# OBLIGACION

# 10

# Pagar

- Las obligaciones en las fechas establecidas.



BOLIVIA