



# **DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**



# ¿QUÉ ESPERO CON LA CHARLA DE HOY?

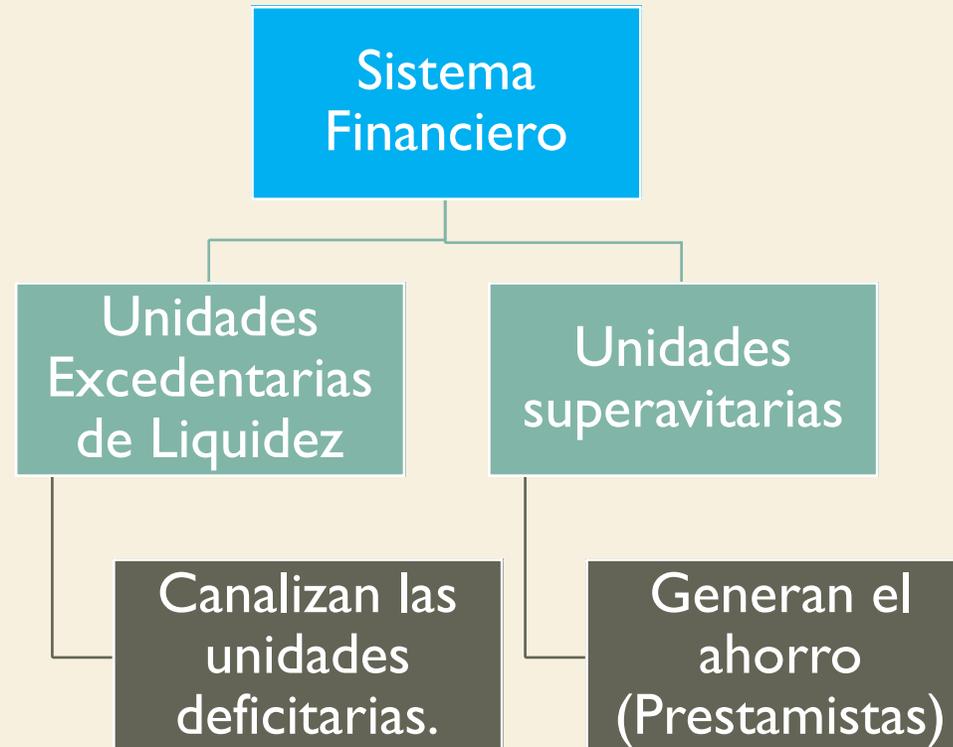
- Se comprenda la importancia de la nueva normativa financiera en la vida cotidiana.
- Se entienda que los consumidores y consumidoras tenemos derechos.
- Veamos a las instituciones financieras como un escenario que tiene aspectos positivos y los mismos nos generan oportunidades que debemos aprovechar.

# ¿QUÉ ES EL SISTEMA FINANCIERO?

El Sistema Financiero Nacional es el conjunto de entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Control y Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, que cumple el rol de intermediarios financieros entre la oferta y la demanda de recursos monetarios.



# ¿CÓMO ESTÁ ORGANIZADO EL SFN?



# ¿CÓMO ESTA ORGANIZADO?



Política  
Económica



Entidades con  
Participación Mayoritaria  
del Estado

Entidades Financieras  
Privadas

Entidades de Servicios  
Complementarios

Compañías de Seguro

# ¿QUÉ SON LAS ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA?

Persona jurídica radicada en el país, autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, cuyo objeto social es la intermediación financiera y la prestación de Servicios Financieros Complementarios.



# ¿CUÁLES SON LAS FUNCIONES DEL SFN?

- Garantizar una eficaz asignación de recursos financieros.
- Garantizar la estabilidad monetaria y financiera.



# ¿CUÁL SON LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

Acceso y recepción de servicios financieros en las mejores condiciones.

Recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible

Recibir buena atención y trato digno

Acceso a medios o canales de reclamo eficientes

A la confidencialidad.

A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

# ACCESO Y RECEPCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS EN LAS MEJORES CONDICIONES

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

- Cajeros automáticos inclusivos.
- Inclusión en los funcionarios.
- Bilinguismo.



# ACCESO Y RECEPCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS EN LAS MEJORES CONDICIONES

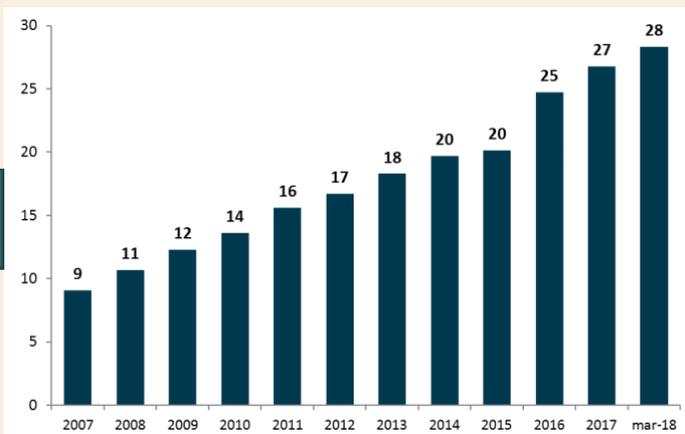
PAF

DEPARTAMENTO	2007	2015	2016	2017	mar-18
CHUQUISACA	71	228	285	327	337
LA PAZ	501	1.425	1.611	1.769	1.835
COCHABAMBA	283	830	951	1.021	1.063
ORURO	44	168	208	220	234
POTOSÍ	75	173	221	242	251
TARIJA	86	277	317	334	342
SANTA CRUZ	537	1.636	1.853	1.852	1.898
BENI	61	163	187	202	216
PANDO	15	54	62	57	59
<b>BOLIVIA</b>	<b>1.673</b>	<b>4.954</b>	<b>5.695</b>	<b>6.024</b>	<b>6.235</b>

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

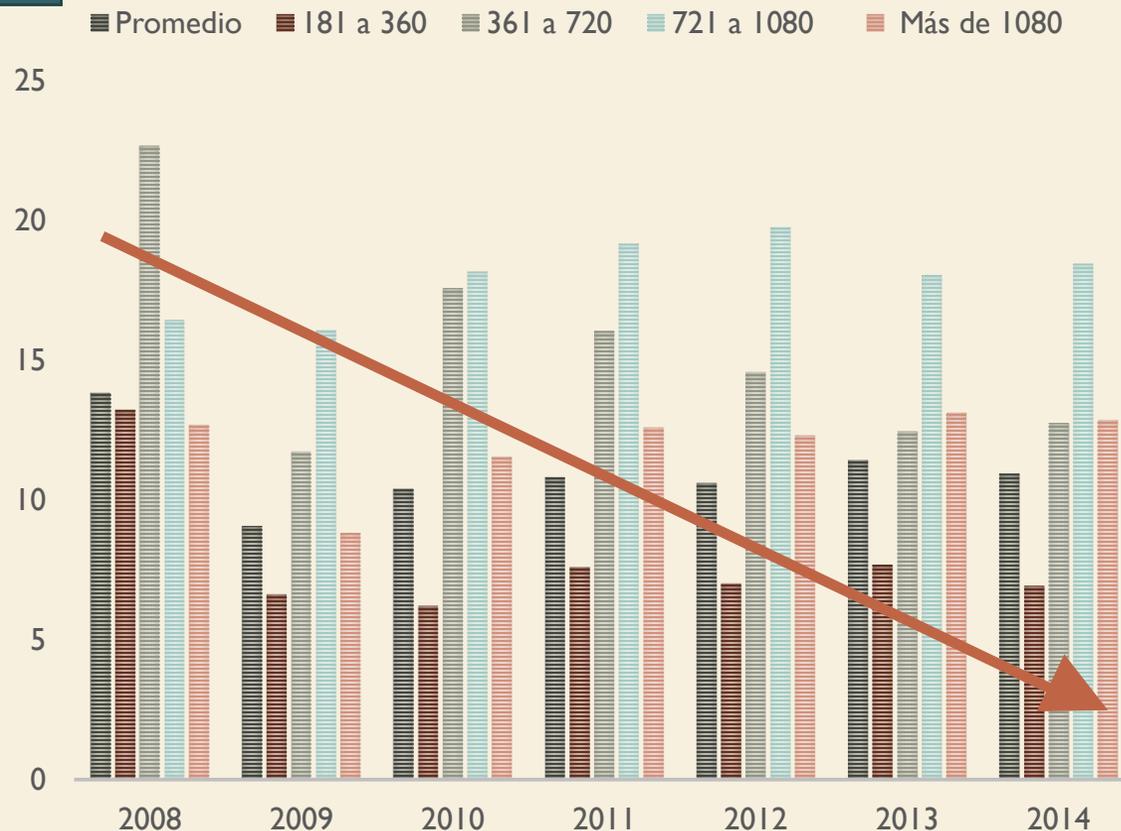
- 61 Entidades de Intermediación Financiera.
- + 6000 Puntos de Atención Financiera.
- +90% de la población tiene acceso al Servicio.

Sucursales



# ACCESO Y RECEPCIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS EN LAS MEJORES CONDICIONES

## Tasas de Interés



	Cobertura de los municipios	Cobertura de la población
Tarija	0,66	0,85
Santa Cruz	0,52	0,88
Beni	0,66	0,91
Cochabamba	0,20	0,74
La Paz	0,40	0,72
Chuquisaca	0,91	0,99
Pando	0,80	0,98
Oruro	0,74	0,95
Potosí	0,27	0,67
Bolivia	0,56	0,90

# RECIBIR BUENA ATENCIÓN Y TRATO DIGNO

A recibir información

- fidedigna,
- amplia,
- íntegra,
- clara,
- comprensible,
- oportuna y accesible de las entidades financieras,



# ACCESO A MEDIOS O CANALES DE RECLAMO EFICIENTES

## Punto de 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, integra y comprensible.



# A LA CONFIDENCIALIDAD



- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
  - Estados Financieros
  - Origen de Fondos
  - Derecho al anonimato
  - Formularios de control

# A EFECTUAR CONSULTAS, PETICIONES Y SOLICITUDES.

- Garantías
- Condiciones de pago
  - Tasas
  - Periodos de Tiempo
  - Gastos Adicionales
- Operaciones Financieras
  - Activos
  - Pasivos



# ¿CUÁLES SON LAS OBLIGACIONES DE UN CONSUMIDOR FINANCIERO?

Cumplir con las condiciones establecidas en los contratos celebrados con las EIF.

*Los buenos prestatarios que cumplan puntalmente con el pago de sus cuotas se beneficiaran en sus nuevas operaciones de crédito, de menores tasas de interés, alargamiento del plazo de pago, entre otros*

(LISTA AZUL)

# ¿QUÉ REALIZAN LOS BUROS DE INFORMACIÓN?

- a) Recolectar, almacenar, consolidar y procesar información relacionada con personas naturales y jurídicas deudoras del sistema financiero.
- b) Conformar bases de datos y distribuir información procesada correspondiente a obligaciones de carácter económico, financiero y comercial, de las personas naturales y jurídicas, de registros, de fuentes legítimas y fidedignas públicas y privadas, de acceso no restringido o reservado al público en general.
- c) Celebrar convenios recíprocos con entidades públicas para el intercambio de información de bases de datos, que permita identificar adecuadamente al titular. También podrán celebrar convenios para obtener información específica de entidades privadas.
- d) Desarrollar e implementar modelos de gestión de riesgos en la actividad financiera para su distribución y venta.
- e) Conformar bases de datos de eventos de riesgo operativo y desarrollar modelos de estimación de pérdidas esperadas para su distribución y venta.
- f) Almacenar información estadística sectorial y por ramas de actividad, y elaborar estudios y análisis sobre mercados potenciales y sus riesgos inherentes u otros criterios para su distribución y venta.



**MUCHAS  
GRACIAS POR  
SU ATENCIÓN**

**LIC. IVAN GINO BALDIVIESO TERAN  
72792585 – IVANBLDVS@GMAIL.COM**