

# Derechos del consumidor financiero

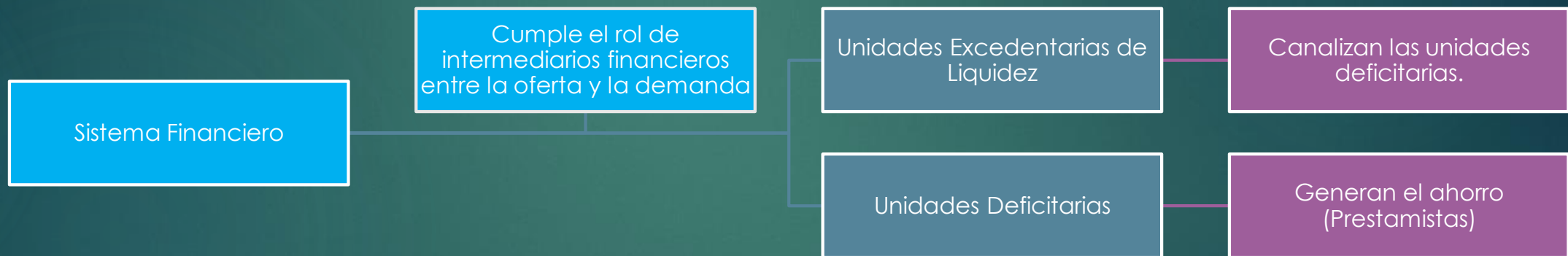


# ¿Qué es el Sistema Financiero?

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?



# ¿Cuáles son los objetivos del Sistema financiero nacional?

- ▶ Estimular la captación del ahorro privado.
- ▶ Asegurar la utilización sistemática y racional de los recursos.
- ▶ Orientar la colocación de los recursos en sectores productivos.
- ▶ Promover el crecimiento de las entidades financieras.

# ¿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?

- 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.
- 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.**
- h) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

# ¿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.

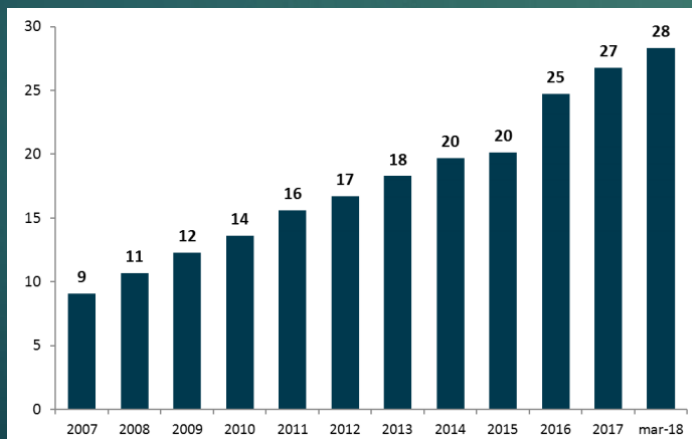
- ▶ Cajeros automáticos inclusivos.
- ▶ Inclusión en los funcionarios.
- ▶ Bilinguismo.





# Acceso y recepción de servicios financieros en las mejores

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>

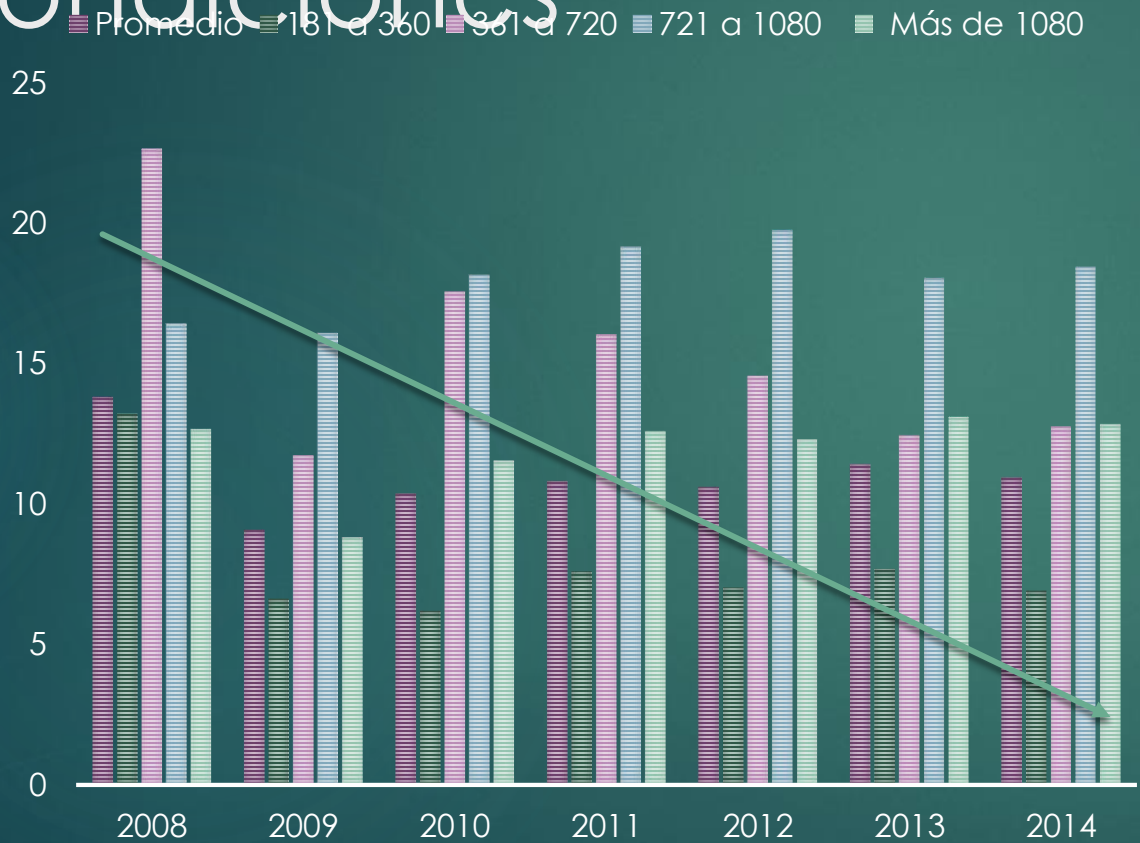


ir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, unidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.

Entidades de Intermediación financiera.

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

# Acceso y recepción de servicios financieros en las mejores condiciones



	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,



# 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
- ▶ Productos Financieros
  - ▶ Activos
  - ▶ Pasivos





# Acceso a medios o canales de reclamo eficientes

1RA Y SEGUNDA INSTANCIA

# 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 entregará 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.



# Mecanismo de reclamo en 2da instancia

- ▶ En caso que un consumidor financiero no esté de acuerdo con la respuesta emitida por una entidad financiera, podrá acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- ▶ La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como misión la defensa y protección de los derechos e interés de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras



# Defensoría del Consumidor Financiero (lope)

- ▶ Atender en segunda instancia de forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de una o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.
- ▶ Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.
- ▶ Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la defensoría del consumidor financiero.
- ▶ Gestionar programas de Educación financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría.
- ▶ Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.

# ¿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 puntualmente 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)*

Muchas Gracias por  
su Atención

