

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**San Antonio R.L.**



 **Cacsa**  
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L.



**ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ  
(PERSONAL INTERNO DE LA EIF)**

Instructor: Mgr. Carlos José Rojas Mendoza.

## Consumidor Financiero

**Derechos respecto a productos y servicios.**

**Costos asumidos al contratar servicios financieros.**

**Características de los servicios que se contratan**



# EXPECTATIVAS DEL CLIENTE

Saludo "Buenos días Sr.(a)  
en que le podemos ayudar"

Lenguaje corporal

Contacto visual

Tono de voz

Serenidad

Asistencia de forma preferencial



**PERSONAL DE**  
**INFORMES O ATENCION AL CLIENTE SON**  
**PRIMERA LÍNEA DE CONTACTO**

Recepción y Manejo de consultas

Orientación (Personal externo)

Información precisa

Requisitos documentación

Ordenar

Manejo de QUEJAS Y RESOLUCIÓN

DE PROBLEMAS



# ATENCIÓN AL CLIENTE



El servicio al cliente es un conjunto de acciones para mejorar la experiencia del cliente.

Un representante de servicio al cliente en un banco se encarga de lo siguiente:

- a. Ofrecer soporte y orientación sobre los productos y servicios.
- b. Canalizar quejas, reclamos y sugerencias.
- c. Resolver problemas de urgencia.

Algunas estrategias de servicio al cliente son:

- a. Enfocarse en la satisfacción del cliente.
- b. Entender las fortalezas y debilidades de la competencia.
- c. Analizar el entorno competitivo.
- d. Desarrollar una ventaja competitiva.

# Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero (Según Norma ASFI)



*Los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:*

- 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.

# Derechos de Clientes y Usuarios Financieros



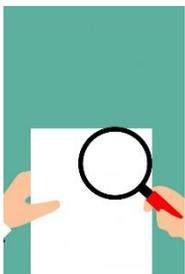
*Además de los Derechos descritos y establecidos en el Artículo 74 de la Ley de Servicios Financieros, los consumidores financieros tienen derecho a:*

- a. Recibir educación financiera.
- b. Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- c. Ser informado 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 establecidos 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 de Clientes y Usuarios Financieros



## *Cerciorarse*



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

## *Conocer y Entender*



Los Contratos que se van a firmar.

## *Informarse*



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

## *Suministrar*



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

# Obligaciones de Clientes y Usuarios Financieros



## *Aplicar*

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



## *Cumplir*

Con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, como por ejemplo, recordar que es responsabilidad del tarjetahabiente, no exponer el PIN ni clave secreta de su tarjeta de crédito.



## *No Utilizar*

Los productos de manera inadecuada, por ejemplo no girar cheques sin tener la seguridad que se va a poder cumplir con esta obligación ya que si se incumple se puede ocasionar la clausura de la misma.



## *Conocer*

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

# Obligaciones de Clientes y Usuarios Financieros



## *No Olvidar*

Leer todos los contratos de los productos que adquiridos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquiere con la Entidad de Intermediación Financiera.

## *Pagar*

Las obligaciones en las fechas establecidas.



# Proceso de Reclamo en una Entidad Financiera (Según Normas ASFI)



# Proceso para Realizar un Reclamo



## Punto de Reclamo (PR) en las Entidades Financieras

- Servicio que brinda la Entidad supervisada, que se presta en todas las oficinas de atención al público, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presentan los clientes y usuarios.
- Las Entidades Financieras, están obligadas a atender los reclamos de sus clientes, de acuerdo al Reglamento para el funcionamiento del PR., de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

## Central de Reclamos ASFI

Es un servicio de ASFI, disponible en todas sus oficinas, dedicado a atender aquellos reclamos en los que el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada.

# Proceso para Realizar un Reclamo



## Pasos para Presentar un Reclamo

- **Por escrito:** Mediante el Formulario de Registro de Reclamos dirigido al Área del Punto de Reclamo del Banco.
- **Por teléfono.**
- **Por Internet:** a través de los Formulario de Reclamos existentes en el sitio público y/o sitio privado.
- **En forma personal:** En cualquiera de las oficinas de la entidad donde está el letrero de Punto de Reclamo.
- **ASFI Movil:** En cualquier dispositivo inteligente.

El reclamo será registrado en la institución, se le asignará un número único de reclamo y el plazo en el cual se emitirá la respuesta. Dentro del plazo establecido recibirá una comunicación de la institución dando respuesta al mismo.

**Punto de Reclamo** Fecha \_\_\_\_\_

**FORMULARIO DE REGISTRO DE RECLAMOS**

Nombre \_\_\_\_\_

Apellido \_\_\_\_\_

Empresa \_\_\_\_\_

Documento de Identificación  C.I.  R.U.N.  
 N.I.T.  Pasaporte  
Nº \_\_\_\_\_

Dirección Domicilio \_\_\_\_\_

Dirección Empresa \_\_\_\_\_

Teléfono Domicilio \_\_\_\_\_ Celular \_\_\_\_\_

Teléfono Empresa \_\_\_\_\_

Ciudad \_\_\_\_\_ Ubicación \_\_\_\_\_

Producto \_\_\_\_\_

Monto comprometido en \$us \_\_\_\_\_

Monto comprometido en Bs \_\_\_\_\_

Problema \_\_\_\_\_

Descripción \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Tiempo de solución \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_

Documentos adjuntos \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

# Proceso para Realizar un Reclamo



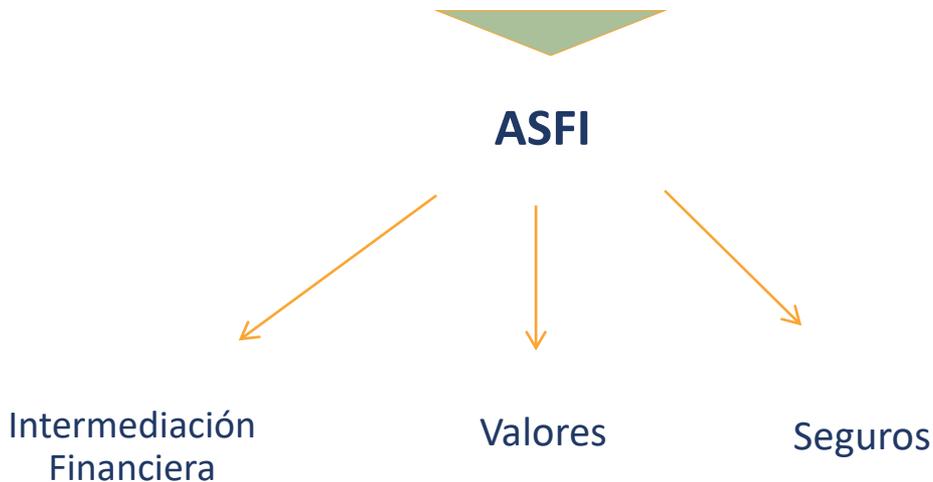
## Para Tomar en Cuenta al Momento de Presentar el Reclamo en la ASFI

- La ASFI, atenderá los reclamos únicamente cuando se hayan agotado todos los medios para su solución y atención en las entidades financieras.
- La ASFI, no puede intervenir en los procesos judiciales interpuestos entre entidades y sus clientes o usuarios, los que deben ser resueltos en los tribunales de justicia. La ASFI, no tiene facultades para resolver conflictos que exceden el ámbito administrativo y de regulación.

# ¿Cuál es el Rol de las ASFI?



La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es una institución del Estado Plurinacional de Bolivia que REGULA y SUPERVISA el funcionamiento del sistema financiero.



# ASFI – Objetivos Estratégicos



## ASFI

Intermediación Financiera	R e g u l a c i ó n	S u p e r v i s i ó n	<b>Protección del ahorro:</b> Solidez, Solvencia, Estabilidad
Valores			Mejorar condiciones para promover el desarrollo económico
Seguros			Protección de los <b>Derechos del Consumidor Financiero</b>

Trabajo coordinado con MEFP y BCB.

# Costos y características asumidos al contratar servicios financieros



Créditos



Depósitos



Servicios



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

# San Antonio R.L.



GRACIAS