

# DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

YA ESTAMOS AQUÍ  
CRÉDITO DE VIVIENDA



**¿DE QUE TRATA LA EDUCACIÓN FINANCIERA?**

**“LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS 393”**



# DERECHO

# A

**Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin ningún tipo de discriminación.**



**DERECHO**

**B**



**A recibir servicios  
financieros en condiciones  
de calidad.**



# DERECHO

# C

A recibir información fidedigna,  
amplia, íntegra, clara,  
comprensible, oportuna, sobre  
las características de los  
productos y servicios financieros.



# DERECHO

# D

**A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras.**



Trato digno al usuario

# DERECHO

# E



Al acceso a medios o canales de reclamo.

# DERECHO

# F



**Que la Cooperativa no  
comparta tu información  
con nadie.**



# DERECHO

# G



A realizar consultas, peticiones y solicitudes, por ejemplo...  
Disculpe que es la TRE???

**ADEMÁS DE LOS DERECHOS DESCRITOS Y ESTABLECIDOS EN EL ARTÍCULO 74 DE LA LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS, LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS TIENEN DERECHO A:**



**DERECHO**

**A**

**Recibir educación financiera.**



**DERECHO**

**B**



**Ser informado sobre sus  
derechos y las instancias de  
protección y defensa**

**DERECHO**

**C**

**INFORMATE**



**800-103-103**

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

**Ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas.**

# DERECHO

# D

Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades.





**DERECHO**

**E**



**Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos establecidos.**

# F

## DERECHO



**Suscribir contratos que  
contengan cláusulas claras,  
legibles, y comprensibles.  
Y en que consiste???**

# OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



# OBLIGACIÓN

# 1

## Cerciorarse

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



# OBLIGACIÓN

**2** Leer

Todos los contratos de los productos que adquirimos.



# OBLIGACIÓN

## 3 Informarse

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





# OBLIGACIÓN

## 4 Aplicar

Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad Financiera sobre sus productos y servicios.

Por ejemplo sigue estas recomendaciones ...



# OBLIGACIÓN

## 5 Suministrar

Información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera.



# OBLIGACIÓN

**6** Cumplir

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



# OBLIGACIÓN

## 7 Conocer

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



**MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN**