

LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



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

Ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas.

Y cuales son estas entidades???



INFORMATE

800-103-103 www.asfi.gob.bo

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???**



**PERO TAMBIEN TENEMOS QUE CUMPLIR CON
NUESTRAS OBLIGACIONES**



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

