

# DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



# VEAMOS MAS A DETALLE EN QUE CONSISTE NUESTROS DERECHOS



# 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.**



# 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.**



**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.

INFORMATE



800-103-103

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



# DERECHO

# F

Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, y comprensibles.





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



## OBLIGACION

# 1

## Cerciorarse

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



**OBLIGACION**

**2** Conocer y

**Entender**

**Los Contratos que se van a  
firmar.**



## OBLIGACION

# 3 Informarse

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





# OBLIGACION

## 4 Suministrar

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



# OBLIGACION

## 5 Aplicar

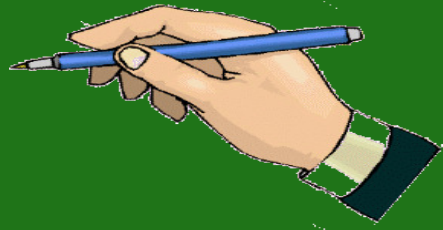
Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad Financiera sobre sus productos y servicios.



# OBLIGACION

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

**6** Cumplir



## OBLIGACION

Los productos de manera  
inadecuada.

7 No Utilizar



**OBLIGACION**

**8** Conocer

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





## OBLIGACION

Leer todos los contratos de los productos que adquirimos.

9 No Olvidar



Las obligaciones en las fechas  
establecidas.

OBLIGACION

**10** Pagar



**GARANTÍAS NO CONVENCIONALES,  
UNA INNOVACIÓN REGULATORIA EN  
BOLIVIA**





- La Ley N° 393 de Servicios Financieros ha marcado un cambio trascendental en el enfoque del rol del Sistema Financiero en Bolivia, estableciendo como prioridad que el objetivo de los servicios financieros sea el de promover el desarrollo económico y social del país.



- Con el propósito de alcanzar este desarrollo, impulsando el sector productivo de Bolivia, la citada disposición legal establece en su Artículo 99, la obligación para el Órgano Regulador de definir un marco normativo de garantías no convencionales para el financiamiento destinado al sector productivo tanto en el área rural como urbana. En este sentido ASFI, elaboró y emitió el Reglamento de Garantías No Convencionales.



**MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION**