



DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1 DERECHOS

En nuestro país, con el objetivo de proteger al consumidor financiero, la Ley de Servicios Financieros establece los siguientes derechos:

- ✓ Buena atención, trato digno y diligencia.
- ✓ Medios de reclamo eficientes.
- ✓ Confidencialidad.
- ✓ Consultas, peticiones y solicitudes.
- ✓ Educación financiera.
- ✓ Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.
- ✓ Exigir lo que está en el contrato.
- ✓ Que los contratos respeten lo que se dice en la documentación informativa, ofertas y publicidad.

Los derechos

- ✓ **TRATO EQUITATIVO**, SIN DISCRIMINACIÓN DE NINGÚN TIPO.
- ✓ **SERVICIOS DE CALIDAD** (CUANTÍA, OPORTUNIDAD Y DISPONIBILIDAD).
- ✓ **INFORMACIÓN** FIDEDIGNA, AMPLIA, ÍNTEGRA, CLARA, COMPRESIBLE, OPORTUNA Y ACCESIBLE. SER INFORMADO SOBRE SUS DERECHOS Y LAS INSTANCIAS QUE LOS PROTEGEN.

2 OBLIGACIONES

- ✓ **CERCIORARSE** QUE LA ENTIDAD FINANCIERA SE ENCUENTRE AUTORIZADA Y SUPERVISADA POR LA ASFI.
 - ✓ **CONOCER Y ENTENDER** LOS CONTRATOS QUE VA A FIRMAR.
 - ✓ INFORMARSE SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, CONOCER SUS DERECHOS, OBLIGACIONES, COSTOS, EXCLUSIONES Y RESTRICCIONES.
 - ✓ **BRINDAR INFORMACIÓN CIERTA**, SUFICIENTE Y OPORTUNA.
 - ✓ **APLICAR** LAS INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE EL MANEJO DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS.
 - ✓ **CUMPLIR** CON TODO LO PACTADO EN EL MOMENTO DE ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO.
 - ✓ NO UTILIZAR LOS PRODUCTOS DE MANERA INADECUADA.
 - ✓ **CONOCER** ANTE QUIÉNES Y CÓMO PUEDE PRESENTAR PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS.
 - ✓ **LEER** TODOS LOS CONTRATOS.
- ✓ Pagar las obligaciones en las fechas establecidas.



¿CÓMO ELEGIR EL SERVICIO O PRODUCTO FINANCIERO MÁS ADECUADO?

Ahora que ya conoces cómo funcionan los servicios financieros y las ventajas que te ofrecen, ya estás en condiciones de decidir lo que más te conviene, recordando que:

Primero

SI DESEAS ABRIR UNA CUENTA, SACAR UN CRÉDITO O TOMAR UN SEGURO, LO PRIMERO QUE TIENES QUE HACER ES IDENTIFICAR CLARAMENTE QUÉ ES LO QUE NECESITAS, PUES CADA TIPO DE NECESIDAD FINANCIERA PUEDE SER ENFRENTADA DE MANERA DIFERENTE.



CÓMO MANEJAR TUS FINANZAS

La manera más sana e inteligente de manejar tus finanzas es:

- ✓ Cubrir los gastos diarios con tus ingresos.
- ✓ Cubrir las emergencias con tus ahorros y los seguros.
- ✓ Cubrir las inversiones con tus ahorros y el crédito.





Segundo

LA SEGUNDA COSA QUE DEBES HACER ES INFORMARTE SOBRE LA OFERTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS SIMILARES, VISITANDO NO SÓLO UN BANCO, SINO VARIAS ENTIDADES FINANCIERAS.



Tercero

LO MÁS IMPORTANTE ES QUE TE PROTEJAS A TI MISMO/A Y A TU DINERO, FIJÁNDOTE SI EL SERVICIO FINANCIERO AL QUE TE DIRIGES ESTÁ AUTORIZADO POR LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI). SI LA ENTIDAD FINANCIERA NO CUENTA CON AUTORIZACIÓN, MEJOR NO CONSIDERARLA PUES NO TENDRÁS FORMA DE PROTEGERTE EN CASO DE QUE TENGA PROBLEMAS DE INSOLVENCIA.



Cuarto

FINALMENTE, TIENES QUE ELEGIR LA OFERTA MÁS CONVENIENTE PARA TÍ, EVALUANDO TU COSTO DE OPORTUNIDAD, ES DECIR AQUELLO QUE SACRIFICARÁS O PERDERÁS AL DEJAR DE LADO LAS OTRAS OPCIONES.

Ten en cuenta que en Bolivia los servicios financieros solo pueden ser prestados por entidades autorizadas por la ASFI.

SERVICIOS
FINANCIEROS