

¿Qué es ASFI?

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es la institución del Estado Plurinacional de Bolivia que regula y supervisa el funcionamiento de las entidades bancarias, cooperativas, mutuales, fondos financieros, entidades que operan con valores y seguros, las que conforman el Sistema Financiero Boliviano.



La Paz: Plaza Isabel La Católica N° 2507 • Telf: (591-2) 2174111
Fax: (591-2) 2430028 • Casilla N° 447
Calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo. Ed. "Torres Gundlach"
Piso 4, Torre Este

Cochabamba: Calle Santibañez N°355, entre calle Tumusla y Hamiraya
Telf: (591-4) 4583800 • Fax: (591-4) 4584506

Santa Cruz: Av. Irala N° 585 • Of. 201 • Telf: (591-3) 3336288
Fax: (591-3) 3336289 • Casilla N° 1359

Sucre: Calle Real Audiencia esq. Bolívar N° 97 • Telf: (591-4) 6439777
Fax: (591-4) 6439776

Tarija: Calle Ingavi N°842 esq. Mendez • Telf: (591-4) 6113709

Cobija: Calle 16 de Julio N°149 frente al Kinder América • Telf: (591- 3) 8424841

Trinidad: Calle Pedro de la Rocha esq. La Paz s/n acera noroeste (segundo piso)
Telf/Fax: (591-3) 4629659

El Alto: Av. Héroes Km. 7 N° 11 Villa Bolívar "A" • Telf: 2821484

Línea gratuita: 800 103 103 • www.asfi.gov.bo • asfi@asfi.gov.bo

Educación Financiera 6



DECÁLOGO Y DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero cuenta con la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero cuya función es disminuir las asimetrías en la relación entre Entidades de Intermediación Financiera y consumidores financieros, promoviendo la difusión y el ejercicio de estos derechos.

La protección de los derechos del consumidor financiero están enfocados a velar porque las Entidades de Intermediación Financiera **ofrezcan y garanticen** un servicio con calidad respetando las condiciones pactadas, **proporcionen** elementos para lograr relaciones más seguras y equitativas, **difundan** información suficiente y clara sobre sus productos, servicios, derechos y deberes adquiridos, **atiendan** los reclamos con calidad, oportunidad y se **identifiquen** claramente los motivos que los originaron a efectos de realizar acciones preventivas.

Para ello, se ha identificado tres derechos que sustentan las acciones de la Dirección de Protección de los Derechos del Consumidor Financiero:

1. Derecho a Elegir

El consumidor financiero tiene derecho a recibir toda la información necesaria para seleccionar el producto y/o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades.

2. Derecho a Recibir Servicio de Calidad

El consumidor financiero tiene derecho a que el producto o servicio que seleccione sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones de calidad, trato respetuoso y respeto a las condiciones pactadas.

3. Derecho a Reclamar

El consumidor financiero tiene derecho a presentar su reclamo y que éste sea atendido en forma eficiente y oportuna.

DECÁLOGO DE DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS:

- 1 PREGUNTAR**
Tiene derecho, antes de contratar un producto o servicio financiero, a conocer plenamente características, los efectos y riesgos que implica; sus costos, como comisiones e intereses, así como las responsabilidades que adquiere.
- 2 CLARIDAD**
Tiene derecho a que la información que brinden las entidades y autoridades sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa.
- 3 ELEGIR**
Tiene derecho a comparar y elegir, en un marco de sana competencia, el producto que responda a sus necesidades, contratándolo con la entidad financiera de su preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables.
- 4 COMPROBANTES**
Tiene derecho a obtener de la entidad financiera, al momento de la firma, un ejemplar de todos los documentos y contratos firmados y, durante su vigencia, a recibir la documentación que compruebe sus movimientos como estados de cuenta y comprobantes de pago.
- 5 EFICIENCIA**
Tiene derecho a exigir que los servicios contratados se proporcionen en las mejores condiciones disponibles de calidad, eficiencia y seguridad.
- 6 DISCRECIÓN**
Tiene derecho a que toda entidad financiera guarde el secreto bancario y de sus datos personales.
- 7 CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PACTADAS**
Tiene derecho a exigir que el producto o servicio sea proporcionado en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con las entidades financieras.
- 8 ATENCIÓN**
Tiene derecho a la atención oportuna, digna y respetuosa por parte del personal especializado de atención al cliente de las entidades financieras, en la asesoría, orientación, aclaraciones y rectificaciones que solicite.
- 9 RECLAMAR**
Tiene derecho a reclamar y recibir pronta respuesta ante cualquier falla en el servicio.
- 10 PROTECCIÓN**
Tiene derecho a la protección de sus derechos por parte de la de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.