

¿Cuáles son tus derechos con las entidades financieras?

1



Acceder a los diferentes servicios financieros sin discriminación.



Recibir información correcta, clara, segura y oportuna acerca de los servicios financieros.



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



Conocer previamente el contrato que firmarás y tener una copia del mismo.



Reclamar en caso de incumplimiento por parte de la entidad financiera.



Es importante que las instituciones cumplan con las siguientes obligaciones

2



Brindar información clara, fidedigna y comprensible sobre los servicios, condiciones y costos.



Proporcionar servicios en las condiciones informadas y pactadas.



Brindar información gratuita y extender constancia de sus pagos, así como la certificación de la cancelación de la deuda.



No hacer cobros indebidos o no pactados.



Resguardar confidencialmente la información de los consumidores.



Responder oportunamente a las consultas y/o reclamos.



¿Dónde debes acudir en caso de reclamo?

3



Acude a cualquier **Punto de Reclamo** de la entidad financiera, si no existiera respuesta acude a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.

Recuerda tienes derecho a reclamar en cualquier punto de manera gratuita.



Ejerce tus derechos...

y cumple tus
compromisos
con las
**Entidades
Financieras.**

Podrás encontrar un listado de entidades
financieras autorizadas en: www.asfi.go.bo

Este es un mensaje del programa de
Educación Financiera Finrural con el
apoyo de la Sparkassenstiftung

La Paz - Bolivia

Casilla Nº 13241 • www.finrural.org.bo

Tel. (591-2) 244 1326 • 212 1005 • Tel/Fax: (591-2) 244 3504

Av. Arce esq. Montevideo, Edificio Montevideo Piso 3



Aprendizajes sobre
Educación Financiera



**Derechos y
Obligaciones**

