



DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIOS FINANCIEROS

DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS:

Los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

- a) Al acceso de los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminaciones por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuados a sus intereses económicos.
- c) A recibir información fidedigna, amplia, integra, clara, comprensible, oportuna, y accesible de las Entidades Financieras sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.
- d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las Entidades Financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- e) Al acceso de medios o canales de reclamo eficientes, si los productos o servicios financieros no se ajustan a lo expuesto a los numerales precedentes.
- f) A la confidencialidad con las excepciones establecidas por ley.
- g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- h) A otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.



Además de los derechos descritos y establecidos en el Artículo 74 de la Ley de Servicios Financieros, tienen derecho a:

a) Recibir Educación Financiera.

b) Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.

c) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.

d) Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.

e) Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las Entidades Financieras en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.

f) Contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.



OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y USUARIOS FINANCIEROS

1. **Cerciorarse** que la Entidad de Intermediación Financiera esté debidamente autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
2. **Comprender** plenamente los contratos que se van a firmar.
3. **Informarse** sobre los productos y servicios que desea adquirir o utilizar, incluyendo sus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
4. **Proporcionar y solicitar información veraz, clara y oportuna** a las Entidades de Intermediación Financiera al momento de actualizar datos o requerir un producto o servicio.
5. **Atender las instrucciones y recomendaciones** que emita la Entidad de Intermediación Financiera respecto al uso adecuado de los productos y servicios financieros.
6. **Cumplir** con todo lo pactado al adquirir un producto. Por ejemplo: es responsabilidad del tarjetahabiente no divulgar la clave secreta de su tarjeta de crédito.
7. **Evitar el uso inadecuado de productos financieros.** Por ejemplo: no emitir cheques sin contar con los fondos necesarios, ya que el incumplimiento puede ocasionar la clausura inmediata de la cuenta.
8. **Conocer ante quiénes y cómo presentar** peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
9. **No olvidar leer detenidamente todos los contratos** de los productos adquiridos, ya que contienen las obligaciones asumidas con la Entidad de Intermediación Financiera.



Sistema de Gestión
de Calidad
Certificado N° 357/101

Si tienes preguntas visita nuestra página:
www.infocredbi.com
O contactate con nosotros llamando al:
Telf. (591) 2 2151220 - cel. 74261557



INFOCRED

BURÓ DE INFORMACIÓN

Av. Fuerza Naval N° 1627 - Calacoto
(591-2) 2151220
www.infocredbi.com
La Paz - Bolivia