

Mecanismo de reclamo en segunda instancia:

La Defensoría del Consumidor Financiero.

En caso de que un consumidor financiero no esté de acuerdo con la respuesta emitida por una entidad financiera, podrá acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

Sus principales atribuciones y funciones son:

- Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.
- Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones –Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI.
- Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.
- Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.
- Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- Atender las consultas de los consumidores financieros.

Para más información, visita nuestra pagina web
www.bmsc.com.bo

Síguenos en:



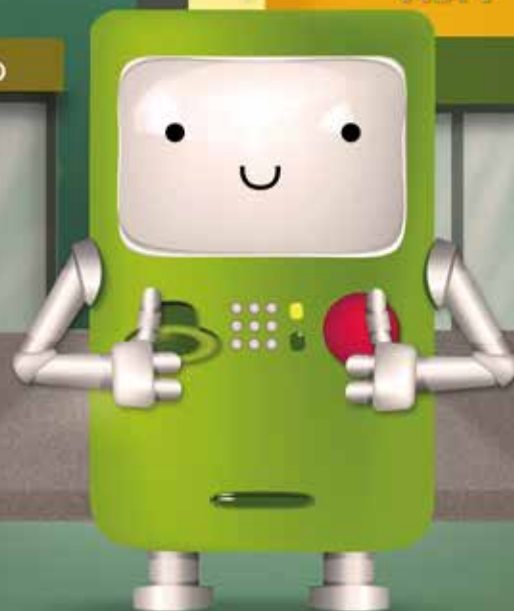
Banco Ayuda

Mercantil Santa Cruz

Conoce el Sistema Financiero
y la Autoridad de Supervisión del
Sistema Financiero (ASFI).

ASFI

Banco



¿Qué es el sistema financiero?

Sistema que comprende todas las instituciones financieras de propiedad nacional o extranjera cuya principal actividad es la intermediación financiera, valores, pensiones o seguros. Incluye a bancos comerciales, mutuales de ahorro y préstamo, cooperativas de ahorro y crédito, fondos financieros privados, bancos de segundo piso, compañías de seguros, administradoras de fondos de pensión, corredores de bolsa. El Sistema Financiero Boliviano está regulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero y la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.

¿Qué rol desempeña la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero?

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) regula, controla y supervisa los servicios financieros brindados por las Entidades del Sistema Financiero Boliviano.

Las dos tareas esenciales de ASFI son:

- Emitir normas para regular las actividades de intermediación financiera y de valores.
- Supervisar el cumplimiento efectivo de dichas normas.

El marco normativo de la ASFI tiene carácter prudencial y está orientado a:

- Evitar que las entidades financieras incurran en riesgos excesivos que pongan en peligro los ahorros del público y la estabilidad del sistema financiero boliviano.
- Proteger los derechos de los consumidores financieros y promover la prestación de servicios de óptima calidad.

¿Qué es un consumidor financiero?

Cualquier persona o empresa que utilice los servicios de entidades financieras. En el caso de que haya firmado un contrato con la entidad financiera, recibe el nombre de cliente financiero, si no firmó un contrato se denomina usuario financiero.

Los principales derechos de los consumidores financieros son:

1. **Preguntar:** Antes de contratar un servicio financiero tienen derecho a conocer plenamente sus características, los efectos y riesgos que implica, sus costos, como comisiones e interés, así como las responsabilidades que adquiere.
Los consumidores financieros tiene derecho a exigir a las entidades financieras, todas las explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.
2. **Claridad:** Que la información que brinden las entidades y autoridades sobre los productos y servicios financieros sea clara, veraz, oportuna y precisa. Que los contratos con las

entidades financieras contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

3. **Elegir:** Comparar y elegir, en un marco de sana competencia, el servicio financiero que responda a sus necesidades y posibilidades, contratándolo con la entidad financiera de su preferencia sin ninguna discriminación, siempre y cuando cumpla con los requisitos aplicables.
4. **Comprobantes:** Obtener de la entidad financiera, al momento de la firma, una 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:** Derecho a exigir que los servicios contratados se proporcionen en las mejores condiciones disponibles de calidad, eficiencia y seguridad.
6. **Discreción:** Derecho a que toda entidad financiera guarde el secreto bancario y de sus datos personales.
7. **Cumplimiento de las condiciones pactadas:** Derecho a exigir que el producto o servicio sea proporcionado en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con las entidades financieras.
8. **Atención:** Derecho a la atención oportuna, digna y respetuosa por parte del personal especializado de atención al cliente, accediendo a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
9. **Reclamar:** Derecho a reclamar y recibir pronta respuesta si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto.
10. **Protección:** Derecho a la protección por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

¿Cuales son los mecanismos de reclamo?

El consumidor financiero tiene derecho a presentar un reclamo si no está conforme con los servicios financieros que utiliza o si considera que sus derechos son vulnerados.

Mecanismo de reclamo en primera instancia:

El Punto de Reclamo.

Es el lugar claramente identificado que debe estar disponible en todas las agencias de las entidades financieras, en el que cualquier consumidor financiero puede presentar un reclamo.

Adicionalmente, un consumidor financiero puede presentar un reclamo mediante el Call Center del Banco.

La entidad financiera tiene la obligación de emitir una respuesta escrita en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la recepción del reclamo, con información veraz, completa, exacta, imparcial, verificable y comprensible.

Este trámite es totalmente gratuito.