

Las principales atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero 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.

Cualquier duda o consulta, comunícate con nuestra **Central de Consultas:**

La Paz	211 40 10
Santa Cruz	311 40 10
Cochabamba	411 40 10
Trinidad	452 40 10
Oruro	511 40 10
Tarija	611 40 10
Potosí	612 40 10
Sucre	691 40 10
Pando	729 140 10

#### Red de oficinas:

La más amplia red de agencias a nivel nacional.

#### Cajeros Automáticos:

Con más de 440 Cajeros Automáticos a nivel nacional.



*Esta entidad es supervisada por ASFI*

 **Banco Ayuda**  
Mercantil Santa Cruz



**CONOCE EL SISTEMA  
FINANCIERO Y LA  
AUTORIDAD DE  
SUPERVISIÓN DEL  
SISTEMA FINANCIERO  
(ASFI)**



**Banco Mercantil Santa Cruz S.A.**

[www.bmsc.com.bo](http://www.bmsc.com.bo)

  **Mercantil Santa Cruz**

## ¿Qué es el Sistema Financiero?

Es el conjunto de entidades financieras autorizadas conforme a la Ley de Servicios Financieros N° 393, que prestan servicios financieros a la población en general.

Incluyen: **entidades del Estado con participación mayoritaria del Estado** como: el Banco de Desarrollo Productivo; **entidades de intermediación financiera privadas** como: Banco de Desarrollo Privado, Bancos Múltiples, Bancos PYME, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Entidades Financieras de Vivienda, Instituciones Financieras de Desarrollo, Entidades Financieras Comunales y **empresas de servicios financieros complementarios** como: Empresas de arrendamiento financiero, Empresas de factoraje, Almacenes generales de depósito, Cámaras de compensación y liquidación, Burós de información, Empresas transportadoras material monetario y valores, Empresas administradoras de tarjetas electrónicas, Casas de Cambio, Empresas de servicios de pago móvil.

## ¿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.

## ¿Quiénes son los consumidores financieros?

Son los clientes y usuarios financieros. Un **cliente** es una persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos. **Usuario financiero** es la persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos.

## Derechos y obligaciones del consumidor financiero

Derechos y obligaciones descritos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

### Derechos

- Trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- Recibir servicios financieros en condiciones de calidad.
- Recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna de los productos y servicios financieros.
- Recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras.
- Acceso a medios o canales de reclamo eficientes.

### Obligaciones

- Cerciorarse que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada por ASFI.
- No olvidar leer, conocer y entender todos los contratos de los productos adquiridos.
- No utilizar los productos o servicios de manera inadecuada.
- Pagar las obligaciones en las fechas establecidas.
- Suministrar Información cierta, suficiente y oportuna a las entidades.

## ¿Cuáles 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.

Los mecanismos pueden ser en primera y segunda instancia.

### Mecanismo de reclamo en primera instancia

El **Punto de Reclamo** es un servicio de asistencia gratuito que todas las entidades financieras deben brindar a los consumidores financieros en respuesta a sus reclamos, debe estar claramente identificado y disponible en todas las agencias.

Los canales para presentar un reclamo pueden ser: en agencias, a través del Call center, mediante la página web del Banco o a través del centro de consultas de ASFI.

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

### Mecanismo de reclamo en segunda instancia

En caso que la entidad financiera no resuelva tu reclamo o la respuesta no te satisface, puedes recurrir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero. ASFI atenderá los reclamos sólo cuando se hayan agotado todos los medios para su solución en el "Punto de Reclamo" de la entidad financiera.

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.