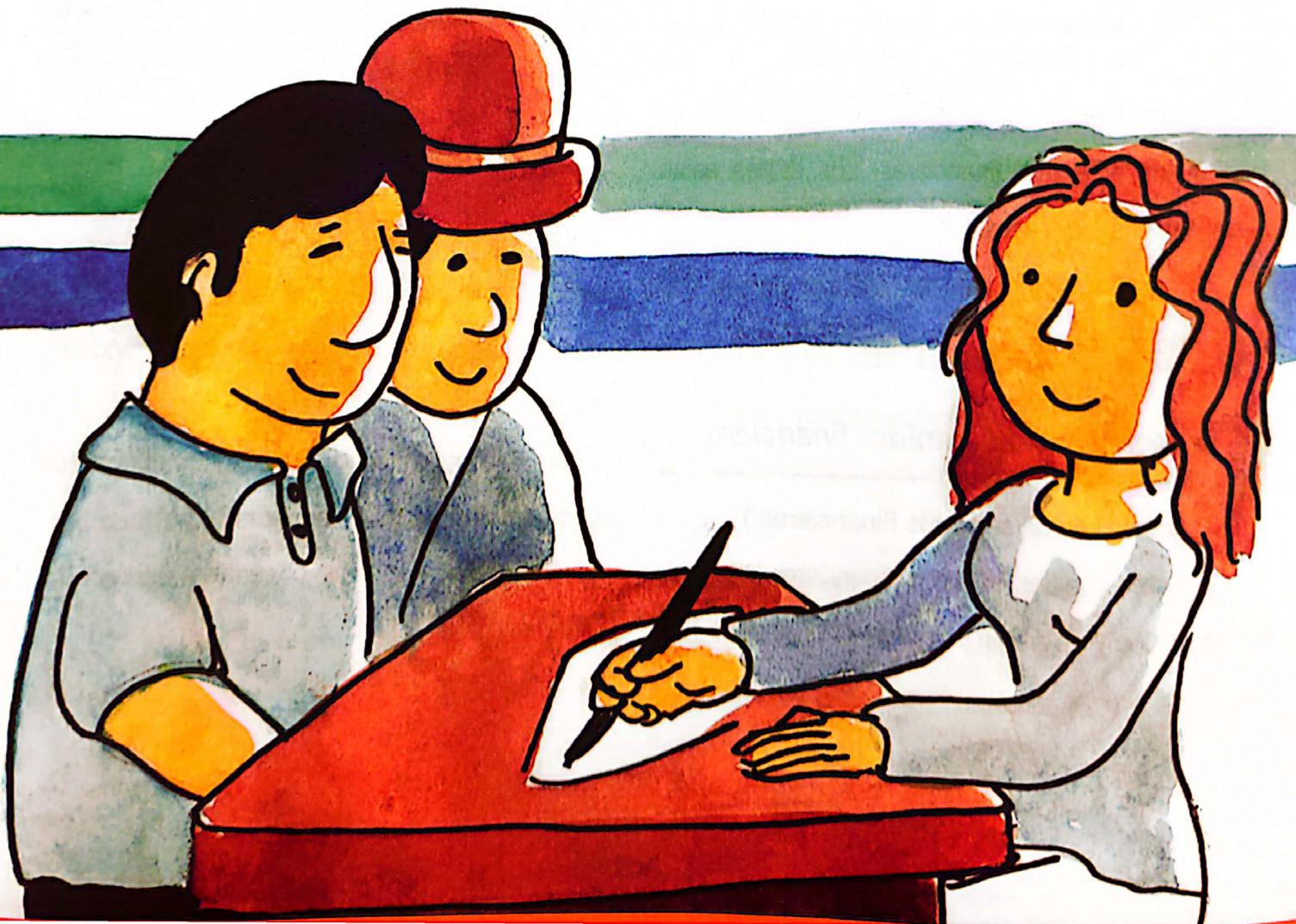


# PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Cartilla N°1

**Diaconía**   
Institución Financiera de Desarrollo



EL Programa de Educación Financiera de Diaconia FRIF - IFD tiene por objetivo brindar a sus clientes y usuarios financieros, la suficiente información para tomar decisiones reflexivas frente a ofertas de productos y servicios que actualmente ofrece el Sistema Financiero Boliviano.

## **Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero**

### ***¿Qué se entiende por derechos del consumidor financiero?***

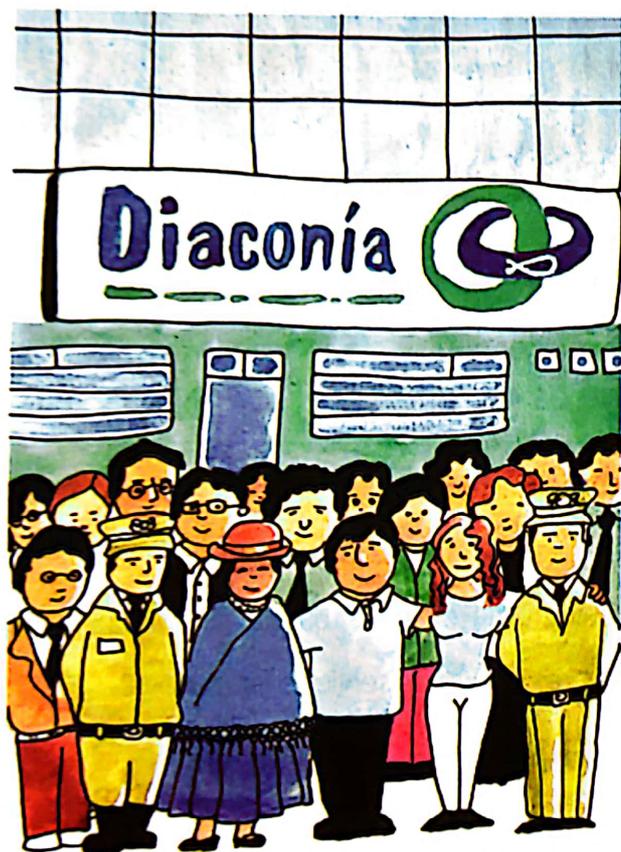
Son las facultades reconocidas a los consumidores financieros en su relacionamiento con las entidades financieras. Los cuales están enfocados a garantizar que las entidades financieras proporcionen un servicio con calidad y calidez a los clientes y usuarios financieros.

### ***Derechos del consumidor financiero***

**(Según la Ley de servicios Financieros:)**

- a) Acceder a los servicios financieros con trato equitativo y sin discriminación.
- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- c) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, 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, trato digno y diligente de parte de las entidades financieras.
- e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes.

- f) A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.



### **Otros Derechos:**

---

- a) A ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- b) Ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.

- c) 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.
- d) acceder a los servicios financieros ofrecidos en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
- e) Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.
- f) A recibir Educación Financiera.

### **Obligaciones del consumidor financiero**

---

1. **Cerciorarse** que la Entidad se encuentre autorizada y supervisada por la ASFI.
2. **Conocer y Entender** los Contratos que se van a firmar.
3. **Informarse** sobre los productos y servicios que está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.

## Punto de Reclamo



4. **Suministrar** información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.

5. **Aplicar** las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.

6. **Cumplir** con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto.

7. **No utilizar** los productos de manera inadecuada.

8. **Conocer** ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

9. **No olvidar** leer todos los contratos de los productos adquiridos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquieren con la Entidad de Intermediación Financiera.

10. **Pagar** las obligaciones en las fechas establecidas.

### ¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es un servicio que nuestra institución presta con el fin de gestionar los reclamos que hayan causado disconformidad en nuestros clientes y/o usuarios por la prestación de servicios financieros.

### ¿Cómo presentar su reclamo?

Se pueden presentar los reclamos por diferentes medios, como ser:

1. **Personalmente:** acercándote a cada uno de nuestras oficinas de atención al cliente, donde se tenga el letrero de Punto de Reclamo.
2. **Por escrito:** dirigiendo una carta al Punto de Reclamo de Diaconía IFD y entregandola en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.

**3. Vía telefónica:** llamando a los números de nuestras oficinas y contactándose con el Encargado de atender el Punto de Reclamo que corresponda.

**4. Vía Web:** registrando su reclamo mediante el formulario de reclamos de persona natural o persona jurídica en nuestra página web institucional.

### **Procedimiento a seguir para la presentación de reclamos**

**1. Recepción:** puede presentar el reclamo en cualquiera de los medios antes descritos (personalmente, escrito, teléfono o vía web), proporcionando como datos mínimos: nombre, número de documento de identidad, teléfono y/o celular y detallando el reclamo (en los casos que el reclamo no sea personal, uno de los Encargados de Atender el Punto de Reclamo se comunicará con usted, para hacerle conocer el tiempo correspondiente para entregarle la respuesta. Una vez que sea expresado su reclamo se le asignará un número único de trámite que le servirá para hacer consultas o averiguaciones sobre el caso. Según el medio de presentación del reclamo puede completar el mismo con la documentación que considere correspondiente).

**2. Análisis:** Una vez recibido el reclamo, el personal de nuestra institución procederá a verificar la información y analizar la solución correspondiente.

**3. Respuesta:** Dentro de 5 días hábiles la institución emitirá una respuesta a su reclamo o le pedirá ampliación de plazo (si corresponde), por el mismo medio que nos dejó su reclamo o mediante carta escrita. En caso de que el consumidor financiero no esté satisfecho con la respuesta brindada o se hayan agotado todos los medios para la solución al reclamo, podrá acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI como segunda instancia, adjuntando la documentación de respaldo.

## **ASFI Y LAS ENTIDADES FINANCIERAS**



### **¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero DCF?**

La Defensoría del Consumidor Financiero (en adelante DCF) es la dirección especializada de la

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Que tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a actos que vulneran los mismos por parte de las entidades financieras.

Es la segunda instancia de atención a reclamos interpuestos por los consumidores financieros, que se activa una vez agotada la gestión de reclamación ante la entidad financiera quien, en principio, trata de resolver o dar respuesta al reclamo en primera instancia.

### ***¿Cuáles son las principales atribuciones y funciones de la DCF?***

---

- Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la presentación 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 la 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 DCF.
- Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores.
- 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.

## ¿Qué asuntos están fuera de la competencia de la DCF?

La DCF está exenta de conocer los siguientes asuntos:

- Los que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos en estas vías.
- Los que involucren documentación cuya validez se encuentre pendiente de pronunciamiento por autoridad competente.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando exista acta de conciliación, dictamen o declaración de desistimiento.
- Los que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras.
- Reclamos efectuados contra entidades y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



# OFICINA NACIONAL

Av. Juna Pablo II N° 125 Esq. Sbte. Jorge Eulert  
Zona 16 de Julio  
El Alto - Bolivia  
Telf. 2844299 - 2847812

[www.diaconia.bo](http://www.diaconia.bo)

SIGUENOS EN  Diaconia IFD

**Diaconia**   
Institución Financiera de Desarrollo