

EDUCACIÓN FINANCIERA



SUB PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE
INFORMACIÓN



DERECHOS Y OBLIGACIONES ASOCIADOS A LOS DIFERENTES PRODUCTOS Y SERVICIOS



Esta Entidad es supervisada por ASFI



LOS DERECHOS

Con el objetivo de proteger al consumidor financiero, la Ley de Servicios de Financieros establece los siguientes derechos:

- TRATO EQUITATIVO, SIN DISCRIMINACIÓN DE NINGÚN TIPO.
- SERVICIOS DE CALIDAD (CUANTÍA, OPORTUNIDAD Y DISPONIBILIDAD).
- INFORMACIÓN FIDEDIGNA, AMPLIA, ÍNTEGRA, CLARA, COMPENSIBLE, OPORTUNA Y ACCESIBLE. SER INFORMADO SOBRE SUS DERECHOS Y LAS INSTANCIAS QUE LOS PROTEGEN.



- Buena atención, trato digno y diligencia.
- Medios de reclamo eficientes.
- Confidencialidad.
- Consultas, peticiones y solicitudes
- Educación financiera.
- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.
- Exigir lo que está en el contrato.
- Que los contratos respeten lo que se dice en la documentación informativa, ofertas y publicidad.



El artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos

- 1. Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.*
- 2. A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.*
- 3. 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.*
- 4. A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.*
- 5. Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.*
- 6. A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.*
- 7. A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.*



La Recopilación de Normas para Servicios Financieros en su libro 4°, título 1, capítulo I, sección 2, establece los siguientes derechos de los consumidores financieros:

- Recibir educación financiera;
- Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- 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;
- Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.



OBLIGACIONES

- CERCIORARSE QUE LA ENTIDAD FINANCIERA SE ENCUENTRE AUTORIZADA Y SUPERVISADA POR LA ASFI.
- CONOCER Y ENTENDER LOS CONTRATOS QUE VA A FIRMAR.
- INFORMARSE SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, CONOCER SUS DERECHOS, OBLIGACIONES, COSTOS, EXCLUSIONES Y RESTRICCIONES.
- BRINDAR INFORMACIÓN CIERTA, SUFICIENTE Y OPORTUNA. APLICAR LAS INSTRUCCIONES Y RECOMENDACIONES SOBRE EL MANEJO DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS.
- CUMPLIR CON TODO LO PACTADO EN EL MOMENTO DE ADQUIRIR UN PRODUCTO O SERVICIO.
- NO UTILIZAR LOS PRODUCTOS DE MANERA INADECUADA. CONOCER ANTE QUIÉNES Y CÓMO PUEDE PRESENTAR PETICIONES, SOLICITUDES, QUEJAS O RECLAMOS. LEER TODOS LOS CONTRATOS.



EL SISTEMA FINANCIERO, EL ROL DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL ALCANCE DE LA NORMATIVA



¿Qué es el Sistema Financiero?

- Es el conjunto de entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Control y Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, que cumple el rol de intermediarios financieros entre la oferta y la demanda de recursos monetarios.



¿Cómo esta organizado el Sistema Financiero?



Política Económica



Entidades con Participación Mayoritaria del Estado

Entidades Financieras Privadas

Empresas de Servicios Complementarios

Compañías de Seguro



¿Qué es el Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero?

- ASFI es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.
- El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Es la Entidad encargada de regular y supervisar la actividad de Entidades Financieras.

ASFI

**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

desde 1928





Objetivos de la regulación y supervisión financiera

- a) Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas.
- b) Promover el acceso universal a los servicios financieros.
- c) Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.



- d) Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.
- e) Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- f) Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas.
- g) Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero
- h) Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.
- i) Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.



ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

OBJETIVO

Prestación de servicios de intermediación financiera con especialización en créditos para la solución habitacional



“EL PROGRESO”
ENTIDAD
FINANCIERA DE
VIVIENDA



AGRADECE SU ATENCIÓN