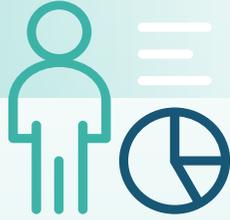


Recibir educación financiera;



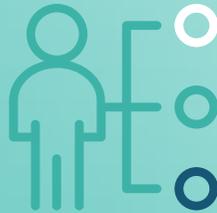
Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;



Recibir información 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 establecidos y contratos, 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.



¿QUIÉN DEFIENDE LOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS?



La **Defensoría del Consumidor Financiero** dependiente de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es la instancia que defiende y protege los derechos de los consumidores financieros frente a actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.



DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

"2025 BICENTENARIO DE BOLIVIA"

Línea Gratuita
800 103 103



www.asfi.gob.bo



ASFI Bolivia



@asfibolivia



asfibolivia



ASFI Bolivia



asfibolivia

DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

¿Quién es un Consumidor Financiero?

Es un cliente y/o usuario que utiliza productos y servicios financieros. Esto puede incluir la gestión de cuentas bancarias, tarjetas de crédito, préstamos, inversiones y seguros.

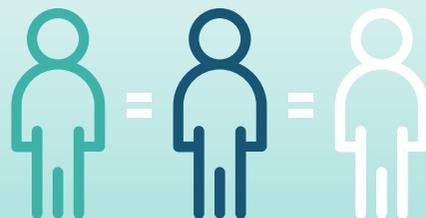
¿QUÉ SE ENTIENDE POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

Son las facultades reconocidas a los consumidores financieros en su relación con las Entidades Financieras, enfocadas a velar y garantizar un servicio de calidad, respetando las condiciones convenidas y haciendo conocer la información sobre los productos, servicios, atendiendo los reclamos y consultas de manera oportuna, íntegra y comprensible.



¿QUÉ DERECHOS TIENE EL CONSUMIDOR FINANCIERO?

La Ley N°393 de Servicios Financieros, establece los siguientes derechos:



Acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural;



Recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos;



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;



Recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo estas actuar en todo momento con la debida diligencia;



Acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los derechos precedentes;



Confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley;



Efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

