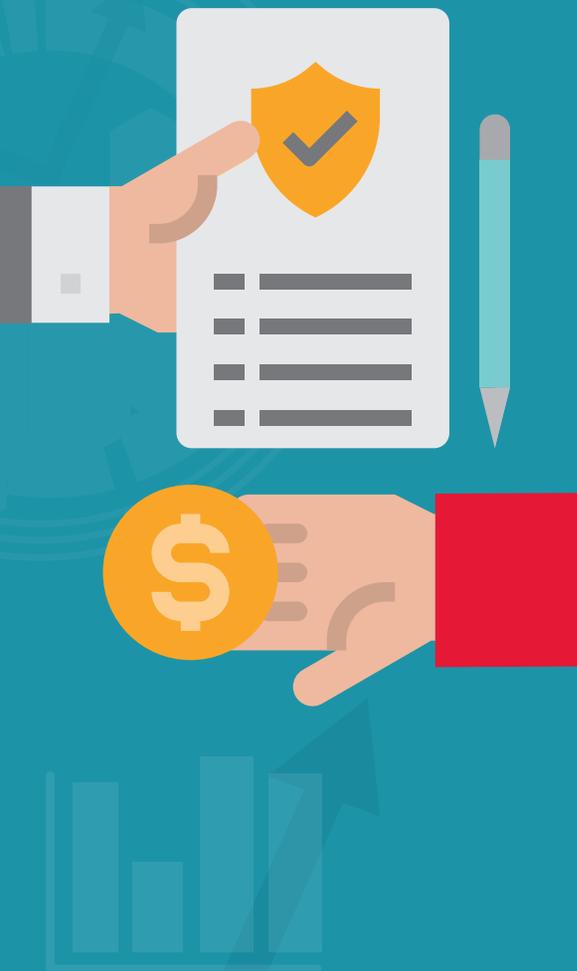


DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



Derechos

- **Al acceso a los servicios financieros** con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- **A recibir servicios financieros** en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- **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.
- **A recibir buena atención y trato digno** de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- **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.
- **A la confidencialidad**, con las excepciones establecidas por Ley.
- **A efectuar** consultas, peticiones y solicitudes.

Obligaciones

- **Cerciorarse** que la entidad financiera en la cual desea contratar un producto o servicio financiero, cuente con Licencia de Funcionamiento emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- **Leer** los documentos a ser suscritos con la entidad financiera, sean estos contratos, boletas de depósito o retiro, autorizaciones, solicitudes u otros, así como conservar las copias que la entidad suministre de los mismos.
- **Informarse** sobre las características, beneficios, tasa de interés, seguro, costos y comisiones inherentes al producto o servicio que vaya a contratar.
- **Tomar** en cuenta las recomendaciones emitidas por la ASFI o por la entidad financiera respecto al uso de diferentes productos y servicios.
- Al momento de solicitar un producto, servicio o actualizar la información el consumidor financiero, **debe suministrar información cierta**, suficiente y oportuna a la entidad financiera, referente a sus datos personales, ingresos entre otros.
- **Cumplir** con lo pactado al momento de adquirir un producto.
- **Conocer** ante quién y cómo se puede presentar un reclamo, en primera y segunda instancia.

FUENTE:

- Ley 393 Servicios Financieros, Capítulo VI Sección II
- www.asfi.gob.bo