



MODULO:

EDUCACIÓN FINANCIERA INCLUSIVA

TEMA:

DERECHOS DE LOS PRESTATARIOS  
Y PUNTO DE RECLAMO

**¡Producindo juntos!**



## DERECHOS DE LOS PRESTATARIOS



Tenemos derecho a que la información que solicitamos para obtener un crédito sea clara, verdadera, en el momento que necesitamos y que responda a todas nuestras dudas.



Tenemos derecho a conocer plenamente las condiciones del contrato del crédito, los efectos y riesgos del crédito, así como las responsabilidades a las que nos comprometemos.



Tenemos derecho a comparar las condiciones que nos ofrece cada Entidad Financiera, por ello es bueno consultar a mas de una y elegir la que más nos convenga.



Tenemos derecho a que la Entidad Financiera nos proporcione una copia del contrato de crédito, al momento de la firma y también una copia de todos los otros documentos que haya firmado.



Tenemos derecho a una atención digna y respetuosa por parte del personal especializado en atención al cliente de las Entidades Financieras y a despejar nuestras dudas en el momento en que lo necesitamos.



Tenemos derecho a pagar una parte o el total de nuestra deuda antes del plazo acordado en el contrato de crédito.



Tenemos derecho a que toda Entidad Financiera guarde en secreto nuestra información financiera y datos personales.



Tenemos derecho a exigir que el crédito que solicitemos, tenga las condiciones que nos hayan informado al principio del trámite.

**PUNTO  
de  
Reclamo**



Tenemos derecho a reclamar y recibir respuesta ante cualquier problema que se tenga con el servicio de la Entidad Financiera.

**EDUACIÓN  
FINANCIERA**

- Derechos



Tenemos derecho a recibir Educación Financiera, ser informados sobre nuestros derechos y las instancias de protección para la defensa de los mismos.



**LÍNEA GRATUITA: 800 103 103**

Tenemos derecho a que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), nos proteja de posibles abusos de las Entidades Financieras

## PUNTO DE RECLAMO

## ¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es un servicio gratuito que todas las entidades financieras tienen la obligación de ofrecerte, como consumidor financiero, donde puedes gestionar tus reclamos de forma inmediata y transparente.

Hay un punto de reclamo en cada Entidad Financiera, oficinas centrales, sucursales y agencias dispuestas a atender todos tus reclamos.

## ¿Quiénes pueden presentar sus reclamos?

Toda persona natural o jurídica, ya sea cliente o no, y que adquiera un servicio o producto de una entidad financiera.



## ¿Cuándo utilizar el Punto de Reclamo?

Cuando consideres que alguno de tus derechos como consumidor financiero se han vulnerado o cuando no estés de acuerdo con la atención recibida.



## ¿Cómo presentar un reclamo?

Tu reclamo lo puedes hacer de las siguientes formas:

- **Personal**, apersonándote al Punto de Reclamo identificado en todas las oficinas de la Entidad Financiera.
- **Por llamada telefónica**, a los teléfonos o Línea gratuita de la Entidad Financiera.
- **Virtual o por Internet**, ingresando a la página web: de la Entidad Financiera Ej. [www.bdp.com.bo](http://www.bdp.com.bo), y llenando el formulario de reclamos online.



## ¿Qué información debes incluir con tu reclamo?

Para recibir la respuesta, debes incluir tus datos personales, específicamente:

- ❖ Nombre completo
- ❖ Número de carnet de identidad
- ❖ Dirección
- ❖ Número de teléfono y/o celular

También debes informar sobre:

- ❖ Qué producto o servicio del banco originó tu reclamo.
- ❖ El monto de dinero comprometido en el reclamo, si fuera el caso.
- ❖ Trata de explicar detalladamente tu reclamo y brindar la información necesaria para que puedan brindarte una pronta solución.



## ¿Cómo se procesa tu reclamo?

### En primera Instancia,

Presenta tu Reclamo en la Entidad Financiera, con licencia de funcionamiento de ASFI, en el punto de reclamo, donde:

- Tu reclamo será registrado por los funcionarios de la entidad financiera.
- Una vez registrado, te entregarán un comprobante, señalando el número de reclamo.
- El plazo de respuesta es de cinco días hábiles; en caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicártelo, dentro de los cinco días hábiles administrativos establecidos.
- La respuesta que recibirás de la entidad financiera debe ser expresa, oportuna, integra y comprensible.



**Sí, tu reclamo no tiene respuesta, o no estás satisfecho con la misma, debes acudir a:**

**Segunda Instancia, donde:**

- ❖ Debes presentar tu reclamo a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, ubicadas en la ciudad capital de tu departamento.
- ❖ Debes presentar tu reclamo mediante nota escrita y adjuntar copia de la respuesta que recibiste de la Entidad Financiera.
- ❖ ASFI atenderá los reclamos cuando se hayan agotado los medios para su solución en el “Punto de Reclamo” de la entidad financiera.



También, tu reclamo puedes hacerlo a través del aplicativo “ASFI Móvil” o en los centros de consulta de ASFI de tu región.

**GRACIAS**

