

## Introducción a los derechos de los consumidores financieros

Al sistema bancario boliviano le interesa informarte sobre tus derechos y obligaciones como consumidor financiero.

Con este fin, a lo largo de los siguientes seis capítulos del Programa de Educación Financiera “Aprendiendo con el BNB”, hablaremos de algunos principios que guiarán tu relación con las entidades reguladas —como son los bancos— para que puedas tener una mejor experiencia al momento de contratar productos o servicios bancarios. En esos documentos encontrarás que al interactuar con el sistema financiero adquieres derechos, y que puedes protegerlos con acciones sencillas; conocerás también las obligaciones que tienen contigo las entidades reguladas y sabrás acerca de los principales mecanismos de protección de tus derechos, así como de tus obligaciones.

## ¿A qué se llaman “Derechos de los consumidores financieros”?

Son aquellas facultades reconocidas a todo cliente y usuario financiero por la Ley de Servicios Financieros, y el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, entre otras disposiciones legales, en sus relaciones con las entidades financieras.

## ¿Cuál es la diferencia entre un cliente y un usuario?

■ **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras **mediante la suscripción de contratos.**

■ **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras **sin que medie la suscripción de contratos.**

Por lo tanto, los consumidores financieros son clientes y/o usuarios de entidades que prestan servicios financieros, y que se hallan reguladas.

## ¿Cuáles son tus derechos como consumidor financiero?

Los derechos reconocidos en la Ley de Servicios Financieros N° 393 de agosto de 2013 son:

- 1 A acceder a los servicios financieros con trato equitativo y 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 adecuada 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 señalado en los numerales precedentes.
- 6 A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por ley.
- 7 A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- 8 A otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

Los derechos reconocidos en el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros son:

- 1 A recibir educación financiera.
- 2 A ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- 3 A ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.
- 4 A 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.
- 5 A acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
- 6 A suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.



## Seis principios que te ayudarán a entender el alcance de tus derechos como consumidor financiero

La relación entre consumidores financieros y las entidades de intermediación financiera debe manejarse siguiendo los siguientes principios:

### 1 Debida diligencia

Las entidades de intermediación financiera deben ofrecerte información y atención debida y respetuosa.

### 2 Libertad de elección

Al momento de contratar un producto o servicio financiero, puedes escoger libremente a la entidad de intermediación financiera que mejor se acomode a tus necesidades; estas entidades deben brindarte un trato equitativo, sin ningún tipo de discriminación.

### 3 Educación

Las entidades de intermediación financiera te guiarán sobre los productos y servicios que ofrecen.

### 4 Responsabilidad

Las entidades de intermediación financiera serán responsables en los trámites de tus reclamos o quejas, y deben cumplir con los plazos y condiciones previstos en la regulación e implementar acciones de mejora para evitar que los problemas se repitan.

### 5 Manejo adecuado del conflicto

Si surge algún conflicto entre tú y una entidad de intermediación financiera, éste deberá manejarse de forma transparente e imparcial, acudiendo a los mecanismos de resolución de reclamos y quejas establecidos por ley.

### 6 Transparencia

Las entidades de intermediación financiera te darán información cierta, suficiente y oportuna, que te permita conocer tus derechos y obligaciones, y los costos de los productos y servicios que ofrecen.

Si quieres conocer más acerca de tus derechos y obligaciones como consumidor financiero, ingresa a [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo) y revisa los capítulos del Programa de Educación Financiera Aprendiendo con el BNB.



Aprende mucho más ingresando a:  
[www.descubre.bo](http://www.descubre.bo)

## Aprendiendo con el BNB

### Acerca del Programa

En virtud al fuerte compromiso con sus clientes y con la comunidad en general, el Banco Nacional de Bolivia S.A. ha estructurado el programa "Aprendiendo con el BNB", con el objetivo de mejorar la cultura financiera de los bolivianos, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias para que administren sus finanzas de forma responsable e informada, promoviendo de esta manera el uso efectivo y provechoso de todos los productos bancarios que se ofrecen en el sistema financiero.

### Datos de contacto

Para más información acerca del programa ingresa a [www.bnb.com.bo](http://www.bnb.com.bo) o escriba a [bnbrse@bnb.com.bo](mailto:bnbrse@bnb.com.bo).

Derechos reservados ©

# BNB

Banco Nacional de Bolivia

# 25

## Aprendiendo con el BNB

### Programa de Educación Financiera

Derechos y Obligaciones del Usuario Financiero

## DERECHOS