

## ¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?

La **Defensoría del Consumidor Financiero** fue creada por la Ley de Servicios Financieros N° 393, en agosto de 2013.

La Defensoría del Consumidor Financiero (en adelante DCF) es la dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), creada para defender y proteger los derechos e intereses de los consumidores financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.



Se trata de la **segunda instancia** de atención a reclamos interpuestos por los consumidores financieros, que se activa una vez agotada la gestión de reclamación ante la entidad financiera quien, en principio, trata de resolver o dar respuesta al reclamo en primera instancia.

### RECUERDA

Las entidades financieras tienen el "Punto de Reclamo" en sus oficinas, donde puedes presentar quejas o reclamos para ser atendidos de manera oportuna y eficiente. Para conocer cómo funciona el "Punto de Reclamo" revisa el capítulo 27 del Programa Aprendiendo con el BNB.

## ¿Cuáles son las principales atribuciones y funciones de la DCF?

- Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna, los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos por parte de las entidades financieras.
- Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera correspondiente, mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones - Entidades Financieras (CIRS-EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante la ASFI.
- Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.
- Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la DCF.
- Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores.
- Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.
- Gestionar programas de educación financiera que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- Atender las consultas de los consumidores financieros.

## ¿Qué asuntos están fuera de la competencia de la DCF?

La DCF está exenta de conocer los siguientes asuntos:

- Los concernientes al vínculo laboral entre entidades financieras y sus empleados.
- Los que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos en estas vías.
- Los que involucren documentación cuya validez se encuentre pendiente de pronunciamiento por autoridad competente.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando exista acta de conciliación, dictamen o declaración de desistimiento.
- Los que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras.
- Las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas o socios.
- Reclamos efectuados contra entidades y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

## .RESPONSABILIDAD SOCIAL

La DCF fue creada para difundir y promover el ejercicio de los derechos del consumidor financiero.

Los derechos que sustentan las acciones de la DCF son:

### Derecho a elegir

El consumidor financiero tiene derecho a recibir toda la información necesaria sobre los productos y servicios financieros, de tal manera que pueda elegir el que mejor se ajuste a sus necesidades.



### Derecho a recibir un servicio de calidad

El consumidor financiero tiene derecho a que el producto o servicio seleccionado sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones de calidad, trato respetuoso y respeto a las condiciones pactadas.



### Derecho a Reclamar

El consumidor financiero tiene derecho a presentar su reclamo y que éste sea atendido en forma eficiente y oportuna.



## ¿Cómo presentar un reclamo ante la DCF?



1

### Presentación del reclamo

Una vez agotada la primera instancia en el “Punto de reclamo” de la entidad financiera, puedes presentar tu reclamo en la DCF, la que, antes de admitir tu reclamo, verificará que:

- El reclamo no esté fuera de su competencia.
- Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente los datos del reclamante relativos al nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y esté debidamente firmado por el reclamante.
- En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación.
- Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal.
- Se encuentre adjunta la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera.
- Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo.
- El reclamante haya llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.



Si todo se halla en orden, la DCF admitirá el reclamo.

2

### Requerimiento de información a la entidad financiera

La DCF requerirá informe documentado a la entidad financiera a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS-EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la entidad financiera.

3

### Inspección

Antes de emitir pronunciamiento y cuando lo considere necesario, la DCF podrá realizar inspecciones para evaluar la documentación, reportes u otros relativos al reclamo.

4

### Dictamen

Presentado el informe documentado por la entidad financiera o en su caso concluido el proceso de inspección, la DCF en el plazo de quince (15) días hábiles emitirá el dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de informe técnico legal.

La directora o el director ejecutivo de la ASFI instruirá a las entidades financieras el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

### Desistimiento

Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La DCF, con la constancia escrita, declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

### Conciliación

La DCF, durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la entidad financiera y el reclamante.

De arribar a una conciliación, las partes suscribirán el acta de conciliación que será de cumplimiento obligatorio, con lo que la DCF declarará la conclusión y archivo del reclamo.

## 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 escribe a [bnbrse@bnb.com.bo](mailto:bnbrse@bnb.com.bo).

Derechos reservados ©

Esta entidad es supervisada por la ASFI.

28

## Aprendiendo

con el  
BNB

### Programa de Educación Financiera

Derechos y Obligaciones del Usuario Financiero

**MECANISMOS DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

PARTE II

**BNB**

Banco Nacional de Bolivia