

Obligaciones de los consumidores financieros

.RESPONSABILIDAD SOCIAL

En anteriores capítulos del Programa de Educación Financiera **“Aprendiendo con el BNB”**, se trató el tema relacionado a los derechos del consumidor financiero y los mecanismos establecidos para su protección(*). Así como existen derechos, también se establecen obligaciones que debes conocer, aplicar y cumplir como consumidor financiero.

- Debes aplicar las instrucciones y recomendaciones que te imparta la entidad de intermediación financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Debes cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto.
- No debes utilizar los productos de manera inadecuada (por ejemplo, exponer o revelar tu PIN o clave secreta de la tarjeta de débito o crédito).
- Debes conocer e informarte sobre los canales de queja o reclamo.
- No dejes de leer todos los contratos de los productos o servicios, ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que adquieres con la entidad de intermediación financiera.
- Debes pagar y cumplir con las obligaciones contraídas en las fechas establecidas.
- Y debes conocer las obligaciones que las entidades de intermediación financiera tienen con los usuarios o clientes.

Precisamente, con la finalidad de que conozcas las obligaciones de las entidades de intermediación financiera, a continuación citamos las establecidas por el Reglamento del Consumidor de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, que de forma enunciativa y no limitativa establece lo siguiente:



Las entidades de intermediación financiera deben:



- Facilitar a los consumidores financieros educación financiera para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que prestan.
- Suministrar información y/o publicidad veraz, exacta, precisa, íntegra, clara, oportuna y verificable, que permita a los consumidores realizar la comparación de los servicios ofrecidos.
- Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros, y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos.
- Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros.
- Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia.
- Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente.

- Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, los cuales, además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad.
- Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad.
- Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros.
- Difundir el contenido del reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros.
- Responder oportunamente y en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros.
- Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero.

¡RECUERDA!

Un consumidor financiero informado es capaz de hacer valer sus derechos.

A continuación citamos tus principales obligaciones:

- Debes cerciorarte que la entidad de intermediación financiera a la que acudas se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- Debes informarte sobre los productos y servicios que quieras adquirir, conociendo los costos, exclusiones, restricciones, riesgos y cualquier otra información relevante relacionada a su contratación.
- Debes conocer y entender los contratos que vas a firmar al momento de contratar un producto o servicio financiero.
- Debes proporcionar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades de intermediación financiera en el momento de solicitar un producto o servicio.

(*)Nota: Para conocer más acerca de los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de protección, te invitamos a revisar los capítulos 25, 26, 27, 28 y 29 en www.bnb.com.bo o puedes solicitarlos impresos.

Acciones sencillas para proteger tus derechos y ser un consumidor responsable



Para proteger tus derechos debes adoptar las siguientes prácticas:

- 1 ¡RECUERDA!** Antes de contratar los servicios de un banco, debes cerciorarte de que la entidad con la que vas a contratar o que has escogido para utilizar sus productos, sea una entidad autorizada por la ASFI.
- 2 ¡SIEMPRE!** Infórmate sobre los productos y servicios y compáralos entre las entidades para tomar la decisión más adecuada de acuerdo a tus necesidades.
- 3 ¡OBSERVA!** De manera diligente las instrucciones y recomendaciones que te haga la entidad sobre el manejo de los productos o servicios.

4

¡LEE! Cuidadosamente los términos, condiciones y anexos de los contratos que vayas a firmar, además conserva las copias de esos documentos. Si no entiendes algo, pregunta.

5

¡INFÓRMATE! Sobre los medios que dispone la entidad financiera para presentar tus peticiones, solicitudes o reclamos.

6

¡SOLICITA! Respetuosamente una respuesta oportuna a tus preguntas e inquietudes.



Aprende mucho más ingresando a:
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 o escribe a bnbrse@bnb.com.bo.

Derechos reservados ©

Esta entidad es supervisada por la ASFI.

BNB

Banco Nacional de Bolivia

30

Aprendiendo

con el BNB

Programa de Educación Financiera

Derechos y Obligaciones del Usuario Financiero
OBLIGACIONES

Parte I