



BANCO GANADERO

“DERECHOS Y DEBERES DEL CONSUMIDOR”

Programa de Educación Financiera

INDICE

- Conoce tus Derechos
- Conoce tus Deberes
- Consejos
- ✓ Planifica tus finanzas
- ✓ Prioriza tus deudas.....
- ✓ Lee y guarda los documentos
- ✓ Evita llegar a una situación extrema

DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CONOCE TUS DERECHOS – PARTE I

- Recibir educación financiera;
- Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- 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;
- Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles
- Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).

CONOCE TUS DERECHOS – PARTE II

- Poder acceder a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- Recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- 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.
- Recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- Poder acceder a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- Confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- Efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

DEBERES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

CONOCE TUS DEBERES

El consumidor financiero debe:

- 1.** 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.
- 2.** Leer los documentos a ser suscritos con una 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.
- 3.** Informarse sobre las características, beneficios, tasa de interés, seguro, costos y comisiones inherentes al producto o servicio que vaya a contratar.
- 4.** Tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero o por la entidad financiera respecto al uso de diferentes productos y servicios.
- 5.** 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.
- 6.** Cumplir con lo pactado al momento de adquirir un producto, por ejemplo pagar puntualmente las cuotas de un crédito, es decir en las fechas establecidas en el plan de pagos.
- 7.** Conocer ante quién y cómo se puede presentar un reclamo, en primera y segunda instancia.

CONSEJOS

- ✓ Planifica tus finanzas
- ✓ Prioriza tus deudas
- ✓ Lee y guarda los documentos
- ✓ Evita llegar a una situación extrema



CERTIFICACIÓN

Para obtener la certificación, regístrate en www.descubre.bo el primer programa interactivo de Educación Financiera de Bolivia, rellena con los datos solicitados, menciona al Banco Ganadero como medio por el cual te enteraste y comienza a integrar teoría y práctica.



REGÍSTRATE EN:
www.descubre.bo



DESCUBRE, es una plataforma digital interactiva que te muestra lo simple de las finanzas, de manera lúdica y útil.

UNA VEZ REGISTRADO PODRÁS PASAR POR LOS SEIS MÓDULOS PARA APRENDER SOBRE:



Al finalizar el programa, recibirás tu Primer Certificado del Programa de Educación Financiera DESCUBRE, acreditado por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).

Esta entidad es supervisada por ASFI.



BANCO GANADERO