



BANCO GANADERO

“Protección al Consumidor Financiero”

Programa de Educación Financiera



BANCO GANADERO

“Derechos de los Consumidores Financieros”

INDICE



DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES

- Definiciones
- Marco Normativo
- Derechos de los Consumidores Financieros

MECANISMOS DE RECLAMO

- Atención de reclamos
- Definiciones
- Mecanismos de Reclamo
- Cómo presentar un reclamo
- Características de un reclamo y plazos de respuesta



Marco Normativo



Ley 393

Tiene por objeto regular las **actividades de intermediación financiera** y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la **protección del consumidor financiero**; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

Artículo 73

**DEFENSORÍA DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO**

Artículo 74

**DERECHOS DEL
CONSUMIDOR
FINANCIERO**

Artículo 79

**EDUCACIÓN
FINANCIERA**

¿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.



Derechos de los Consumidores Financieros

El artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

- a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- c) 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.
- d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.



Derechos de los Consumidores Financieros

El artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los consumidores financieros gozan de los siguientes derechos:

- e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- f) A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes



Derechos de los Consumidores Financieros ✓

La RNSF en su libro 4°, título 1, capítulo I, sección 2, artículo único, establece los siguientes derechos de los consumidores financieros:

Información

- 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

- Elegir el SF que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.

Cumplimiento condiciones pactadas

- Acceder a los SF ofrecidos por las EF en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.

Claridad

- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles

Claridad

- 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 EF, con la sola presentación de certificado de nacimiento o la CI resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).



BANCO GANADERO

“Mecanismos de Reclamos”

Atención de reclamos Banco Ganadero S.A.

Para el Banco Ganadero S.A todo reclamo constituye una fuente de retroalimentación para la mejora de nuestro servicio y nuestros procesos.

El Banco Ganadero S.A cuenta un sistema para la atención y gestión de reclamos presentados por los consumidores financieros, el mismo tiene la finalidad de dar una solución eficiente y eficaz e impulsar acciones de mejora continua.

El Banco Ganadero S.A tiene implementados una serie de procedimientos para la atención y gestión de los reclamos.

Todas las oficinas cuentan con un encargado de Punto de Reclamo que cuenta con los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos. El personal del PR se encuentra capacitada para prestar adecuadamente este servicio de acuerdo con los aspectos señalados en la normativa vigente.

Definiciones



Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos.

Atención de reclamos: Proceso de recepción, evaluación y resolución, por parte de la entidad financiera o la Defensoría del Consumidor Financiero sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros.

Mecanismo de reclamos



Reclamo en primera instancia: corresponde a los reclamos presentados por el consumidor financiero en la **entidad financiera** o ante la **Defensoría del Consumidor Financiero** y ésta derivará el mismo a la entidad financiera para su atención a través de la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS-EF).

Reclamo en segunda instancia: ante la inconformidad de la respuesta a su reclamo en primera instancia, el consumidor financiero puede presentar su reclamo en segunda instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) que es la Dirección encargada de la protección del consumidor financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).



Como puedes presentar tu reclamo en primera instancia:

El Banco Ganadero S.A. tiene a disposición de los consumidores financieros los siguientes canales para la recepción de los reclamos en primera instancia:



Presencial: En cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.



Página Web: Mediante la página web del banco www.bg.com.bo, en la opción Punto de Reclamo, registrando todos los datos requeridos en el formulario de reclamos.



Ganenet: Mediante la Banca Virtual Ganenet, en la opción Atención al Cliente, puedes registrar tu reclamo llenando los datos requeridos en el formulario de reclamos.



Contact Center: Llamando a la línea gratuita 800-103999

Es importante saber que, para un correcto análisis del reclamo y solución, el cliente debe presentar toda la información y respaldos necesarios.

Como puedes presentar tu reclamo en primera instancia:



La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, tiene a disposición de los consumidores financieros los siguientes canales para el registro de reclamos:

Presencial: En cualquiera de sus nuestras oficinas a nivel nacional.

Página Web: Mediante la página web de la ASFI.

ASFI digital: Aplicación ASFI digital para teléfonos celulares, en la opción Reclamos.

Es importante saber que, para un correcto análisis del reclamo y solución, el cliente debe presentar toda la información y respaldos necesarios

Características y plazo para la respuesta a los reclamos:

La respuesta a cada reclamo debe ser emitida y estar a disposición de los consumidores financieros en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, a partir de la fecha de la recepción del mismo.

En caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicar a los consumidores financieros, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos establecidos, la fecha en la que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta; dicha fecha, no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

Características y plazo para la respuesta a los reclamos:

En caso de que la entidad financiera requiera un plazo adicional a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, debe comunicar, por escrito a ASFI y al consumidor financiero dicho extremo. La entidad financiera sólo podrá requerir un plazo adicional en dos (2) oportunidades, cada una de las cuales no deberá exceder los cinco (5) días hábiles administrativos.

Cuando la atención del reclamo dependa de aspectos no atribuibles a la entidad financiera, dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos, computables desde la recepción inicial del reclamo, ésta comunicará por escrito a ASFI y al consumidor financiero el plazo en el que emitirá su respuesta, ASFI, en caso de que considere que el plazo requerido es excesivo, podrá modificarlo, indicando tal determinación a la entidad financiera.

Esta entidad se encuentra bajo la supervisión de ASFI.

