



# INFOCRED

Servicios de Información **BI S.A.**

5. Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos y servicios financieros.
6. Todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, por ejemplo: es responsabilidad de la tarjeta habiente, no exponer la clave secreta de su tarjeta de crédito.
7. Utilizar los productos de una manera inadecuada, por ejemplo no girar cheques sin tener la seguridad que se va a poder cumplir con la obligación, ya que si incumple se puede ocasionar la clausura inmediata de la misma.
8. Ante quienes y como se pueden presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
9. No olvidar: Leer todos los contratos de los productos adquiridos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquiere con la Entidad de Intermediación Financiera.
10. Las obligaciones en las fechas establecidas.

"Esta entidad es supervisada por ASFI"

## DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIOS

## FINANCIEROS



INFOCRED BI S.A.  
Av. Fuerza Naval N° 1627 - Calacoto  
Telfs.: (591-2) 2151220  
Fax: (591-2) 2770625  
La Paz - Bolivia



[www.infocred.bo](http://www.infocred.bo)

## DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS:

Los consumidores Financieros, gozan de los siguientes derechos:

- a) Al acceso de los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminaciones por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuados a sus intereses económicos.
- c) A recibir información fidedigna, amplia, integra, 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.
- e) Al acceso de medios o canales de reclamo eficientes, si los productos o servicios financieros no se ajustan a lo expuesto a los numerales precedentes.
- f) A la confidencialidad con las excepciones establecidas por ley.
- g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- h) A otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

Además de los derechos descritos y establecidos en el Artículo 74 de la Ley de Servicios Financieros, tienen derecho a:

- a) Recibir Educación Financiera.
- b) Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- c) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.
- d) 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.
- e) 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.
- f) Contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

## OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y USUARIOS FINANCIEROS

1. Cerciorarse: Que la Entidad de Intermediación Financiera, se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
2. Entender: Los contratos que se van a firmar.
3. Sobre los productos y servicios mediante los cuales está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
4. Información cierta eficiente y oportuna con las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.