

# Nota de Prensa



7/2018

## **98,8% DE RECLAMOS DE PRIMERA INSTANCIA FUERON RESUELTOS A SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

*Desde 2014, se recibieron en promedio 49.849 reclamos por año en primera instancia*

La Paz, 15 de febrero (ASFI).- Del total de los reclamos recibidos en primera instancia por las Entidades de Intermediación Financieras (EIF), 98,8% fueron resueltos a satisfacción del consumidor financiero en estas entidades y solo el 1,2% pasaron a segunda instancia, según datos de la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Los reclamos de primera instancia son presentados por los consumidores financieros y registrados sistemáticamente por tema y entidad, en una base de datos denominada “Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera” (CIRS- EF), que desde su creación el año 2014, recibió en promedio 49.849 reclamos por año en esta instancia.

Con relación a los reclamos de segunda instancia recibidos por la DCF de ASFI, desde el 2015, aproximadamente el 35% fue declarado fundado a favor del reclamante, instruyéndose la restitución de derechos conculcados y la reparación de daños en aproximadamente Bs167.040, dentro de la tramitación de 585 procesos sancionatorios contra Entidades Financieras.

Por otro lado, es importante considerar que el sistema financiero realiza un promedio de ciento ochenta millones (180.000.000) de operaciones anuales, por lo que el promedio de reclamos presentados en primera instancia, representa sólo el 0,5% del total de las operaciones efectuadas por las entidades financieras.

En cinco años, se hicieron grandes avances en la protección del consumidor financiero, sin embargo, queda mucho por hacer, es así que para el 2019, se proyecta transformar la experiencia del consumidor adaptándonos a la tecnología para llegar a más lugares con educación e información, mediante una estrategia nacional que promoverá la inclusión financiera.

En cumplimiento de la Ley de Servicios Financieros y el Reglamento de Defensa y Protección del Consumidor Financiero, los clientes y usuarios financieros que no estén satisfechos con los servicios que presten las entidades financieras, tienen el derecho a efectuar su reclamo para su resolución en primera instancia por la propia entidad y en caso de no encontrarse conformes con la respuesta emitida, acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI.

**JEFATURA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL  
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**

**OFICINA CENTRAL LA PAZ: Plaza Isabel La Católica N° 2507, Telfs (591-2) 2174444 – 2431919, Fax (591-2)2430028, Casilla N° 447, Internos Jefatura de Comunicación Institucional 1405-1452-1453**