

NOTA DE PRENSA

64% DE LOS RECLAMOS CONCLUIDOS EN SEGUNDA INSTANCIA FUERON FAVORABLES A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS EN 2023

La Paz, marzo de 2024 (ASFI). - La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) informó que, en la gestión 2023, se concluyeron 1.339 reclamos en segunda instancia de los cuales el 64% (860 reclamos) fueron favorables a los consumidores financieros, con lo cual se instruyó la restitución de los derechos conculcados mediante procedimientos sancionatorios a las Entidades de Intermediación Financieras (EIF), responsables de haber ocasionado tales daños.

De los 860 reclamos, favorables a los consumidores financieros, el 34% (291 casos) se resolvieron por Conclusión Extraordinaria, es decir que la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) de ASFI concluyó el reclamo debido a que la EIF presentó un informe, debidamente respaldado, mediante el cual se establece una solución al reclamo del consumidor financiero, restituyendo de esta manera los derechos vulnerados, informando la DCF la solución al reclamante.

Asimismo, 29% (253 casos) fueron resueltos favorablemente para el consumidor financiero mediante Audiencia de Conciliación promovida por DCF, entre el reclamante y la entidad financiera. Por otra parte, el 29% (252 casos) se solucionaron favorablemente para el consumidor financiero generando un desistimiento al reclamo, solicitado por el consumidor financiero en forma escrita ya que obtuvieron una solución de la EIF a partir de las gestiones efectuadas por la DCF.

El 8% (64 reclamos) de los reclamos restantes fueron resueltos favorablemente mediante procesos sancionatorios dispuestos por ASFI a través de la DCF a las EIF.

Reclamos en Primera Instancia

El reclamo en primera instancia se constituye en el mecanismo formal que efectúa el consumidor financiero en la misma Entidad de Intermediación Financiera, la cual tiene habilitado el respectivo Punto de Reclamo en sus instalaciones.

En el año 2023, los reclamos en primera instancia presentados a las EIF llegaron a 74.387, cifra superior en 13% con relación a las 66.117 reclamos recibidos en el año 2022, aspecto que refleja una mayor cultura del reclamo por parte de los consumidores financieros con relación a los productos y servicios que reciben de las entidades.

En el periodo de análisis 2023, por tipo de entidad, el 95% (70.498) de los reclamos en primera instancia se efectuaron en los Bancos Múltiples, el 2% (1.322) en Bancos PYME, el 2% (1.169) en Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD), mientras que el restante 1% corresponde a otros tipos de entidad.

Según la tipología establecida de los reclamos en primera instancia, a diciembre de 2023, de los 74.387 reclamos el 43% (31.892) corresponde a tarjeta de débito, le siguen con un 11% (8.476) los créditos, con 10% (7.434) la atención al cliente o usuario, con el 9% (6.786) cuentas de caja de ahorro y 27% (19.799) corresponden a otras tipologías.

NOTA DE PRENSA

Reclamos en Segunda Instancia

El reclamo en segunda instancia se lo realiza cuando el consumidor financiero no recibe una respuesta a su reclamo o la considera insatisfactoria, para ello debe acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI que tiene presencia a nivel nacional y presentar el respectivo reclamo mediante nota escrita adjuntando copia de la respuesta que recibió de la entidad financiera.

Los reclamos en segunda instancia atendidos por ASFI, en la gestión 2023, sumaron 1.551, mayor en 34% a los registrados en el año 2022 (1.158), Por tipo de entidad, la mayor parte de estos reclamos se relaciona con los Bancos Múltiples con 87% (1.349) del total; le siguen, Cooperativas de Ahorro y Crédito con 4% (57), Instituciones Financieras de Desarrollo 3% (52) y las demás entidades financieras con 6% (94).

Entre enero y diciembre de la gestión 2023, de los reclamos en segunda instancia, según tipología de reclamo, el 39% (601) se relacionan con los créditos, le sigue con un 13% (207) las cuentas de caja de ahorro, con 7% (112) las tarjetas de débito y con 41% (631) otras tipologías.

En el marco de los objetivos de regulación y supervisión financiera establecidos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, ASFI efectúa tareas de protección y defensa del consumidor financiero frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras. Las mencionadas tareas, se realizan a través de la DCF, que es la unidad especializada para la defensa y protección del consumidor financiero, que una vez agotada la gestión de reclamación ante una entidad financiera, se constituye como segunda instancia en la atención de reclamos presentados por parte de los consumidores financieros.

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