

NOTA DE PRENSA

LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS PUEDEN REALIZAR SUS RECLAMOS EN LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE ASFI

Uno de los objetivos institucionales de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), es el referido a proteger al consumidor financiero y atender reclamos en el ámbito de su competencia.

La Paz, 14 de junio de 2020.- La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, recomienda a los consumidores financieros, recurrir ante las instancias pertinentes con el fin de iniciar un reclamo formal que les permita contar con asesoramiento oportuno y personalizado.

El primer paso que debe realizar un cliente o usuario que piense que han sido vulnerados sus derechos, es acercarse al punto de reclamo de la Entidad de Intermediación Financiera (EIF), el funcionario de la EIF, tiene la obligación de recibir, registrar el reclamo y asignarle un número único y correlativo.

Si es pertinente, el funcionario de la EIF, solicitará, documentación de respaldo para proceder con el análisis del caso presentado; el plazo de respuesta no debe superar los cinco días hábiles, siempre y cuando no existan complejidades, en ese caso, se puede ampliar unos días más, para brindar una solución eficiente. De igual manera puede realizar el reclamo en primera instancia en los Centros de Consulta de ASFI, este será enviado a la EIF a través del Sistema de la Central de Información de Reclamos y Sanciones, para que la Entidad emita una respuesta directa al consumidor financiero dentro del plazo establecido.

Si el consumidor financiero considera que su problema no ha sido resuelto, o no está de acuerdo con la respuesta recibida en el reclamo de primera instancia, puede presentar una nota en las oficinas de ASFI, adjuntando la constancia del reclamo presentado en la entidad financiera.

ASFI instruirá a la EIF un informe documentado sobre los argumentos expuestos por el reclamante. El consumidor financiero puede coadyuvar aportando las pruebas que considere pertinentes.

Finalmente, ASFI emitirá un Dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de un informe técnico legal, en el plazo de 15 días hábiles e Instruirá a la entidad financiera, si corresponde, la restitución del derecho conculcado o previo proceso sancionatorio, la restitución de daños y perjuicios, debiendo comunicar al consumidor financiero estos extremos.

Si el consumidor financiero estuviera con la imposibilidad de acercarse hasta las oficinas de ASFI, puede acceder a realizar su reclamo a través del sitio web de ASFI (www.asfi.gob.bo), línea gratuita (800-103103), plataforma ASFI DIGITAL (versión web y móvil - disponible para su descarga gratuita en Play Store).