

# OBLIGACIONES

Como consumidor financiero debe:

**1** Conocer y entender los Contratos que va a firmar y las obligaciones que conlleva.

**2** Informarse de los derechos y obligaciones en las operaciones de crédito y complementarias.

**3** Proporcionar información real y suficiente cuando solicite un préstamo.

**4** Seguir las instrucciones y recomendaciones que se le darán al momento de obtener un crédito.

**5** Realizar los pagos dentro de las fechas establecidas y cumplir con otras obligaciones que asume al firmar el contrato de crédito.

**6** Respetar todas las normas de seguridad establecidas por CRECER IFD y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

**7** Revisar los respaldos de las transacciones realizadas y el efectivo entregado y/o recibido.

**8** Denunciar cualquier tipo de trato inadecuado o de discriminación al recibir sus servicios financieros y complementarios.

Para hacer un reclamo, puede acercarse al



en todas nuestras agencias

Línea gratuita 800-10-4040

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

 /Crecer IFD

Esta entidad es supervisada por ASFI.



## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### BANCA COMUNAL

Institución Financiera de Desarrollo



## Crédito para actividades económicas independientes, bajo garantía solidaria, mancomunada e indivisible.

El crédito de Banca Comunal está destinado a atender las necesidades de financiamiento de los sectores económicamente vulnerables. Es otorgado a todas las/os asociadas/os en grupos organizados de entre 8 a 30 personas.

Este producto promueve el ahorro y es un espacio de aprendizaje, solidaridad, crecimiento y socialización, donde se llevan adelante capacitaciones, se intercambian las experiencias entre las socias/os y la institución informa sobre diferentes aspectos de interés para el grupo.

Al acceder a esta modalidad de crédito, se adquieren **derechos** y **obligaciones**.

## DERECHOS

Como consumidor financiero de Banca Comunal tiene derecho a:

- 1 Acceder a servicios financieros y servicios complementarios, en igualdad de condiciones sin discriminación de edad, género, religión o identidad cultural.
- 2 Acceder a créditos de acuerdo a su capacidad de endeudamiento y de pago.
- 3 Recibir información clara, precisa y oportuna de los servicios financieros (créditos) y complementarios (salud, educación, ferias, campañas y otros).
- 4 Firmar contratos que contengan cláusulas claras, legibles y comprensibles.
- 5 Exigir explicaciones verbales y/o escritas del producto que le posibiliten la toma de decisiones.
- 6 Recibir información de las condiciones preferenciales si son clientes con pleno y oportuno cumplimiento.
- 7 Recibir oportunamente respuestas a sus consultas o reclamos.
- 8 Recibir los comprobantes de todas sus transacciones, con las aclaraciones necesarias de ser requeridas.
- 9 Recibir un trato con calidez y calidad.
- 10 Recibir educación financiera.
- 11 Ser atendido en los horarios establecidos por CRECER IFD y de acuerdo a disposiciones del ente regulador.
- 12 Realizar sus transacciones en un ambiente cómodo y seguro.
- 13 Presentar sus consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos a CRECER IFD y/o a ASFI.

# OBLIGACIONES

Como consumidor financiero debe:

**1** Conocer y entender los Contratos que va a firmar y las obligaciones que conlleva.

**2** Informarse de los derechos y obligaciones en las operaciones de crédito y complementarias.

**3** Proporcionar información real y suficiente cuando solicite un préstamo.

**4** Seguir las instrucciones y recomendaciones que se le darán al momento de obtener un crédito.

**5** Realizar los pagos dentro de las fechas establecidas y cumplir con otras obligaciones que asume al firmar el contrato de crédito.

**6** Respetar todas las normas de seguridad establecidas por CRECER IFD y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

**7** Revisar los respaldos de las transacciones realizadas y el efectivo entregado y/o recibido.

**8** Denunciar cualquier tipo de trato inadecuado o de discriminación al recibir sus servicios financieros y complementarios.

Para hacer un reclamo, puede acercarse al



en todas nuestras agencias

Línea gratuita 800-10-4040

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

 /Crecer IFD

Esta entidad es supervisada por ASFI.



## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### CRÉDITO INDIVIDUAL

Institución Financiera de Desarrollo



CRECER IFD ofrece diferentes tipos de **créditos individuales** que están destinados a cubrir las verdaderas necesidades de nuestra clientela.

Dependiendo de cuál sea el destino del préstamo se puede otorgar para mejoramiento de vivienda, educación, para inversión o mejoramiento de una actividad comercial, también para el sector productivo (agropecuario o artesanal), salud y de libre disponibilidad (pago servicios o adquisición de bienes), en todos los casos, los requisitos son de fácil acceso.

Al acceder a estas modalidades de crédito, se adquieren **derechos** y **obligaciones**.

## DERECHOS

Como consumidor financiero tiene derecho a:

1

Acceder a servicios financieros y servicios complementarios, en igualdad de condiciones sin discriminación de edad, género, religión o identidad cultural.

2

Acceder a créditos de acuerdo a su capacidad de endeudamiento y de pago.

3

Recibir información clara, precisa y oportuna de los servicios financieros (créditos) y complementarios (salud, educación, ferias, campañas y otros).

4

Firmar contratos que contengan cláusulas claras, legibles y comprensibles.

5

Exigir explicaciones verbales y/o escritas del producto que le posibiliten la toma de decisiones.

6

Recibir información de las condiciones preferenciales si son clientes con pleno y oportuno cumplimiento.

7

Recibir oportunamente respuestas a sus consultas o reclamos.

8

Recibir los comprobantes de todas sus transacciones, con las aclaraciones necesarias de ser requeridas.

9

Recibir un trato con calidez y calidad.

10

Recibir educación financiera.

11

Ser atendido en los horarios establecidos por CRECER IFD y de acuerdo a disposiciones del ente regulador.

12

Realizar sus transacciones en un ambiente cómodo y seguro.

13

Presentar sus consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos a CRECER IFD y/o a ASFI.

# OBLIGACIONES

Como usuario financiero debe:

- 1 Proporcionar información real y suficiente cuando solicite un servicio.
- 2 Respetar todas las normas de seguridad establecidas por CRECER IFD y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- 3 Revisar los respaldos de las transacciones realizadas y el efectivo entregado y/o recibido.
- 4 Denunciar cualquier tipo de trato inadecuado o de discriminación al recibir los servicios.
- 5 Presentar su documento de identidad y/o los documentos que se requieran para realizar los cobros o pagos que requiera.

Para hacer un reclamo, puede acercarse al



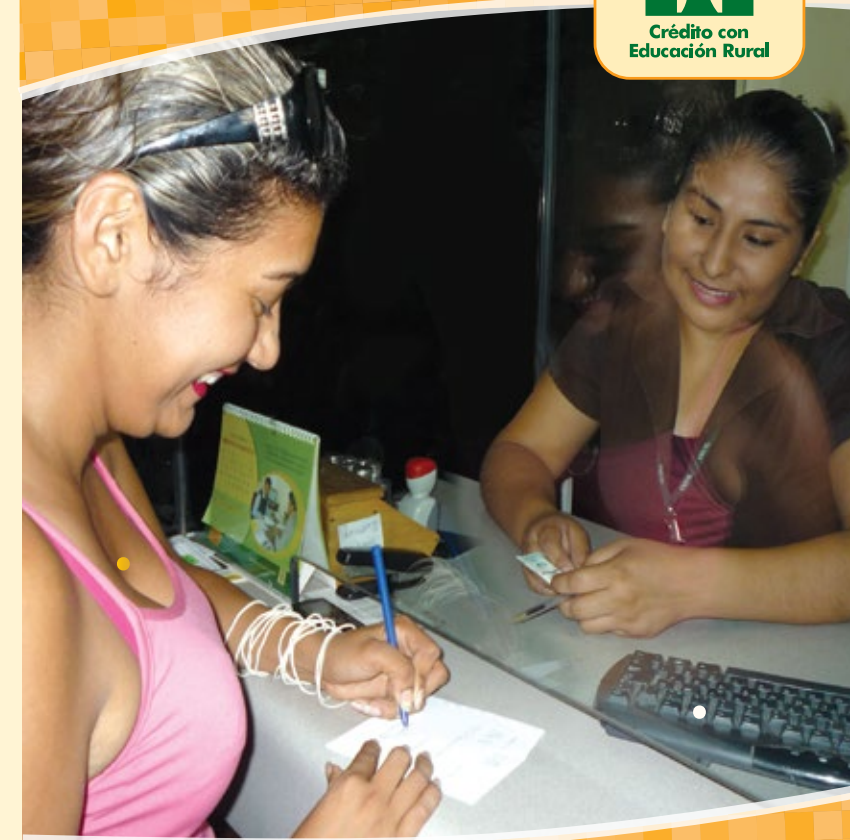
en todas nuestras agencias

Línea gratuita 800-10-4040

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

 /Crecer IFD

Esta entidad es supervisada por ASFI.



## DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### SERVICIOS FINANCIEROS AUXILIARES

Institución Financiera de Desarrollo



### ¿Qué son los Servicios Financieros Auxiliares (SFA)?

Son transacciones de cobro y/o pago de servicios en cajas de todas las agencias que CRECER IFD tiene en toda Bolivia.

**Los/as usuarios/as de cajas pueden realizar el pago de:**

- Servicios básicos (luz, agua, gas, telefonía móvil o fija).
- Servicios de internet y televisión por cable
- Otros

**O pueden cobrar:**

- Bono Renta Dignidad
- Bono Juana Azurduy
- AFPs

Además, dentro los SFAs, los usuarios y clientes tienen la posibilidad de realizar envíos y/o recibir (giros) a través de Western Unión.

También pueden realizar cambios de moneda de bolivianos a dólares y viceversa, así como fraccionar o canjear billetes.

## DERECHOS

Como usuario financiero tiene derecho a:

**1** Ser atendido en igualdad de condiciones sin discriminación de edad, género, religión o identidad cultural.

**2** Recibir los comprobantes de todas sus transacciones con las aclaraciones necesarias que requiera.

**3** Recibir un trato con calidez y calidad.

**4** Ser atendido en los horarios establecidos por CRECER de acuerdo a normativa del ente regulador.

**5** Realizar sus transacciones en un ambiente cómodo y seguro.

**6** Ser informado sobre las tarifas para los diferentes servicios que brinda CRECER IFD.

**7** Presentar sus consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos a CRECER IFD y/o a la ASFI.

**8** Ser atendido en Cajas en un tiempo máximo de 30 minutos.

**9** Realizar sus transacciones en un ambiente cómodo y seguro.

crecer IFD



Crédito con  
Educación Rural



# SISTEMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

Institución Financiera de Desarrollo

# 1 PRIMERA INSTANCIA

El Punto de Reclamo es un servicio que toda entidad financiera supervisada por ASFI debe prestar.

Puede hacer su reclamo de manera verbal o escrita a través de:

- Punto de Reclamo en cualquier agencia de CRECER IFD.
- Llamando a la línea gratuita **800-10-4040**
- Nuestro sitio web: **[www.crecerifd.bo](http://www.crecerifd.bo)**

Recibirás una respuesta en un máximo de **5 días**.

# 2 SEGUNDA INSTANCIA

Si después de presentar su reclamo en la institución no está de acuerdo con la respuesta puede acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI con una **nota escrita**, adjuntando una copia de la respuesta que recibió de CRECER IFD.

ASFI atiende los reclamos cuando se han agotado los medios para su solución en la entidad financiera como primera instancia.

---

Línea gratuita 800-10-4040

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

 /Crecer IFD

Esta entidad es supervisada por ASFI.