

Bienvenidos





Este documento tiene como objetivo proporcionarte información esencial para aprovechar al máximo **tu viaje financiero con nosotros**.

Queremos asegurarnos de que tengas acceso a todos los recursos y servicios que necesitas para gestionar tus finanzas de manera eficaz y satisfactoria.

Esperamos que encuentres esta carpeta útil y que **te sientas seguro** de que estamos aquí para ayudarte a alcanzar tus metas financieras.



Índice

Misión, visión y valores	5
1 Productos de ahorro	6
2 Productos activos	12
3 Programa Avanza Mujer	22
4 Servicios Financieros	26
5 Canales digitales	32
6 Canales presenciales	40
7 Canales de comunicación	44
8 Derechos y obligaciones	48





Misión

Transformamos vidas acompañando, de forma inclusiva, a quienes creen en un mejor futuro



Visión

Ser líder y referente mundial en inclusión financiera y digital, contribuyendo a la reducción de la pobreza y aportando al desarrollo sostenible



Valores

- Compromiso
- Integridad
- Servicio
- Solidaridad



1 Productos de ahorro

¡Ahorra y alcanza tus objetivos!





Una caja de ahorro BancoSol permite guardar tu dinero en moneda nacional o en moneda extranjera, resguardando el mismo en el Banco más solvente del sistema de financiero nacional, con el beneficio de rentabilizarlo a través del tiempo

Cajas de Ahorro

Una caja de ahorro te ofrece la **disponibilidad inmediata** para depositar y/o retirar tu dinero cuando así lo requieras, ganando mensualmente intereses diferenciados, de acuerdo con el producto que elijas:

cuenta **Clásica**

Ideal para realizar tus transacciones de manera ágil y oportuna



cuenta **Mayor**

¿Buscas mayor rentabilidad?, esta es la cuenta perfecta para ti



cuenta **Solecito**

Cuenta de caja de ahorro destinada para niños de 0 a 12 años, que busca incentivar y enseñar a los más pequeños del hogar el hábito de ahorrar



cuenta
Solgeneración

Cuenta caja de ahorro destinada para adolescentes de 13 a 17 años que, al cumplir la mayoría de edad, la cuenta adquiere las características de una Cuenta de Ahorro Clásica



cuenta
Online

Cuenta de caja de ahorro, de apertura 100% digital, mediante la página web de BancoSol, que te permite obtener un alto rendimiento de tus ahorros



cuenta
Sólidadigital

Obtén el máximo rendimiento de tus ahorros y abre tu Cuenta Sólida digital desde la comodidad de tu casa, negocio o visitándonos en la agencia más cercana



Recomendaciones de **seguridad**

Recuerda que la clave asignada para el manejo de tu tarjeta es personal e intransferible.



No permitas que otras personas vean su clave al momento de usarla.



Nunca compartas tu clave personal, ni siquiera a un colaborador del Banco.



Cambia periódicamente tu clave y no uses números que puedan ser fácilmente identificables.



Nunca lledes tu clave escrita, ésta debe ser memorizada.



No pierdas de vista nunca tu tarjeta.



Depósito a Plazo Fijo (DPF)

Elije tu **inversión a corto, mediano o largo plazo**, garantizando el crecimiento de tu dinero con tasas de interés más rentables con las que te beneficiaras al final del periodo seleccionado. Puedes elegir entre las siguientes alternativas de inversión:

DPF
Clásico

Puedes personalizar la duración de tu inversión y obtener rendimientos competitivos



DPF
Solfestivo

Te brinda tasas de interés mejoradas que se activan en un mes específico, permitiéndote maximizar tus ganancias durante momentos especiales del año



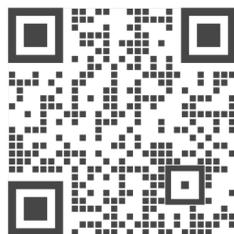
SolDPF
ya!

La mejor combinación para un DPF, monto de apertura accesible, plazos cortos y excelentes tasas



Es importante que consideres el
plazo del **Depósito a Plazo Fijo (DPF)**
para hacer crecer tu dinero, sin
mucho esfuerzo

Para obtener más detalles sobre nuestros productos y
servicio ingresa a nuestra página web www.bancosol.com.bo
donde encontrarás la información completa y actualizada.



2 Productos activos

¡Transformamos *juntos* tus sueños
en un mejor futuro!



Productos de Crédito

Para negocio

Créditos destinados al financiamiento de las necesidades de **capital de inversión y/o operación** para actividades del sector productivo, comercio o servicios. El producto estará en función al sector económico en el que esté operando tu actividad:

Sol individual

Destinado a micro, pequeños o medianos empresarios, pueden ser personas físicas o naturales que cuenten con negocio propio del sector comercio o servicios



Sol productivo

Destinado a empresarios de la micro, pequeña o mediana empresa, con negocio propio del sector productivo



Sol agropecuario

Destinado a empresarios y empresarias de la micro, pequeña o mediana empresa, con negocio propio de tipo Agrícola y/o Pecuario, (Incluye el financiamiento de vivienda productiva que se destinará al funcionamiento y desarrollo de actividades productivas)



Para vivienda

Destinado a personas físicas (naturales) independientes y dependientes que tienen necesidad de solución habitacional. Puedes elegir entre las siguientes alternativas:

Sol vivienda

Destinado a la compra, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y anticrético de vivienda



Sol vivienda social

Destinado a la compra, construcción refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y anticrético de vivienda (primera y/o una única vivienda)



Para tus necesidades de consumo

Destinado a personas físicas (naturales) independientes y dependientes. Puedes elegir entre las siguientes alternativas:

Sol efectivo

Destinado a la compra de bienes muebles, servicios diversos o de libre disponibilidad, como recreación, salud, educación y todo lo que necesites



Sol vehículo

Destinado al financiamiento de la compra de vehículos nuevos o usados para uso privado





Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP)

Si tienes un buen historial crediticio registrado en la Central de Información Crediticia (CIC), serás considerado como un Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) y podrás beneficiarte con mejores condiciones de financiamiento en futuras operaciones de crédito que solicites en nuestro Banco.

Recomendaciones para el buen manejo de tu crédito

Después de firmar el contrato de préstamo, es esencial que sigas estas recomendaciones para administrar tu crédito de manera adecuada:



Creemos en ti: la devolución de tu préstamo, según lo acordado, se realiza con los pagos de las cuotas cumpliendo con las fechas establecidas en tu plan de pagos.



Toma todas las previsiones necesarias: En caso de no cumplir con el pago de las cuotas en las fechas establecidas en el plan de pagos, el Banco está obligado a cobrar intereses penales y moratorios por los días de atraso.



Los domingos o feriados no te afectan: Si la fecha de vencimiento de las cuotas de tu préstamo cae en domingo o día de feriado, podrás cancelar el siguiente día hábil, sin que el Banco te cobre intereses penales.



Comunícate con nosotros siempre: Es importante que hables con tu asesor de negocios ante cualquier inconveniente. Si no pagas tu cuota en la fecha programada, ni te comunicas, tendremos que contactar a tu garante, si aplica, e informar sobre el incumplimiento.



Utiliza el dinero para lo que fue solicitado: Usa el crédito para el destino solicitado, ya que si lo utilizas en otra cosa, el desvío de los fondos podría afectar el flujo normal de tu efectivo y tu credibilidad en futuras operaciones.

Información de Fondos de Garantía y Crédito

Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social (FOGAVISP)

Destinado a personas naturales que soliciten un Crédito de Vivienda de Interés Social para respaldar el otorgamiento de garantías en dichos créditos.

Características



Cobertura hasta del 20% cuando el prestatario no cuente con aporte propio y el financiamiento cubra el valor total de la compra de vivienda u otro propósito comprendido en el concepto de Vivienda de Interés Social.



Se podrá otorgar garantías por montos menores a dicho porcentaje en caso de existir un aporte propio del prestatario en la estructura del financiamiento de la vivienda de Interés Social.



Fondo de Garantía de Créditos al Sector Productivo (FOGACP)

Fondo destinado a respaldar el otorgamiento de garantías para operaciones de microcréditos y créditos PyME al sector productivo para capital de operaciones y capital de inversión, incluidas operaciones de créditos para financiamiento del sector de turismo y producción intelectual.

Características



Otorga cobertura hasta del 50% del crédito.



Se considera como beneficiarios a las micro, pequeñas y medianas empresas incluidas las Organizaciones económicas Campesinas, Indígenas, Originarias – OECA, Organizaciones Económicas – OECOM y cooperativas de producción.



Fondos de Garantía de Créditos para el Sector Gremial (FOGAGRE)

Fondo de Garantía de Crédito constituido en cumplimiento al Decreto Supremo N°4666 del 2 de febrero de 2022 y la Resolución Ministerial N°43, destinado a respaldar el otorgamiento de garantías destinadas al sector gremial, correspondiente a operaciones de crédito y microcrédito PYME.

Características



Cobertura hasta del 50% de la operación crediticia, ya sea su destino para capital de operación y/o inversión.



La garantía otorgada por el FOGAGRE no tendrá costo para el prestatario.



El plazo de la garantía del FOGAGRE tendrá vigencia hasta el momento en que el crédito hubiera sido amortizado en la proporción cubierta por la garantía del FOGAGRE.



Fondo de Crédito de Apoyo a Microempresas (FOCREMI)

El fondo de crédito de apoyo a microempresas – FOCREMI tiene por finalidad establecer y mejorar la actividad económica de microempresas con actividades productivas, comercio, y/o servicios que fueron afectadas por factores climáticos y/o conflictos sociales, mediante la otorgación de créditos para capital de operación y/o inversión.

Características



Monto máximo de Financiamiento de acuerdo con la capacidad de pago.



Tasa de Interés del 6% anual.



Plazo de Financiamiento de acuerdo con la capacidad de pago y objeto de crédito.





3 Programa Avanza Mujer





Contribuimos a la inclusión y al crecimiento de los negocios liderados por mujeres bolivianas, con una oferta integral y adecuada a sus necesidades, aspiraciones y al ciclo de vida de sus negocios.

Soluciones financieras

Buscamos impulsar el progreso de las mujeres emprendedoras bolivianas, con productos y servicios financieros que se adapten a su ciclo de vida y necesidades, y tengan en cuenta los obstáculos a los que se enfrentan.



Te acompañamos en el crecimiento y desarrollo de tu negocio con financiamiento acorde a tus necesidades y capacidades, para que sueñes en grande



Te ofrecemos distintas opciones de ahorro acorde a tus necesidades y aspiraciones, para que puedas alcanzar las metas de tu negocio, familiares o financieras, o hacer frente a gastos inesperados o futuros, contribuyendo así a tu salud financiera



Te brindamos las mejores coberturas para que protejas lo que más quieres, apostando por el futuro con seguridad y la estabilidad económica ante cualquier imprevisto



Contamos con una amplia variedad de servicios diseñados para facilitar y agilizar las necesidades asociadas a tu actividad económica o gestión personal



Servicios de valor agregado

Potenciamos el desarrollo y crecimiento empresarial de las mujeres emprendedoras con herramientas, programas y recursos diseñados para fortalecer sus conocimientos y habilidades en negocios y finanzas.

Cree en ti

Queremos contribuir a tu desarrollo integral como mujer y empresaria, con conocimientos, técnicas y herramientas para que puedas desarrollar habilidades y competencias para crecer profesionalmente y potenciar tu negocio en cada una de tus etapas

Comunidad Avanza Mujer

Queremos contribuir a tu desarrollo integral como mujer y empresaria, con conocimientos, técnicas y herramientas para que puedas desarrollar habilidades y competencias para crecer profesionalmente y potenciar tu negocio en cada una de tus etapas



Queremos que aproveches todas las ventajas que te ofrece la tecnología para administrar y potenciar tu negocio, con acceso a herramientas digitales simples, fáciles y ágiles que hemos diseñado para ti



4 Servicios financieros







Giros y Transferencias:

Servicio de envío y recepción de dinero del/al interior o exterior del país, disponible para personas naturales o jurídicas. También disponible en **appSol**



Remesas:

Servicio de recepción de dinero del exterior (España y Estados Unidos), de forma rápida y cómoda



Microseguros:

Contamos con una amplia variedad de seguros de vida, accidentes y enfermedades graves para protegerte a ti y a tu familia



Solvida

Seguro diseñado para clientes que deseen contar con un seguro de vida para proteger a su familia, seguro de vida sin exclusiones



Solprotección

Seguro de vida y accidentes personales que incluye la cobertura de gastos médicos por accidente para el Titular de la cuenta y sus dependientes afiliados (familia)



Solprotección plus

Seguro de vida, que permite preveer situaciones inesperadas en caso de accidentes, hospitalización, enfermedades y accidentes graves



Solvida futuro

Seguro de vida con devolución de prima en caso de que no exista siniestro dentro del periodo de vigencia anual



Solprotección
futuro

Seguro de vida más cobertura para gastos médicos por accidentes con devolución de prima en caso de que no exista siniestro en el periodo de vigencia anual



seguro
Soltarjeta

Seguro de protección financiera, protege a nuestros clientes contra alguna eventualidad que pudiera ocurrir con su tarjeta de débito principal y/o adicional(es)



5 Canales digitales



Inicia tu sesión

Usuario

Contraseña



Ingresar

[Olvidé mi contraseña](#) 



Agencias y
Cajeros



Ayuda

Versión 3.0.6063



Inicio



Transferencias



Pago Servicios



Pagos QR



Productos



Es un canal transaccional y de consultas para satisfacer las necesidades de clientes que no pueden ir a agencias a realizar transacciones o consultas.

Es la Banca por Internet 24/7 que te brinda la posibilidad de realizar las siguientes transacciones:

-  Consultas de saldos, movimientos y extractos
-  Pagar servicios y cuotas de créditos
-  Cobros de QRs
-  Administrar tarjeta de débito (límites, bloqueos)
-  Transferencias a cuentas del mismo banco y a otros bancos
-  Envío de giros nacionales e internacionales
-  Pago de nómina y proveedores



Recomendaciones de **seguridad**

- Para acceder al sitio web de su banco, siempre teclea la dirección directamente en el navegador, no lo haga a través de hipervínculos o del buscador
- Comprueba que la dirección de tu banco sea correcta y que comience con “HTTPS” y no con “HTTP.” Asimismo, podrás observar un candado junto a la dirección web que indica que es un sitio seguro
- Nunca hagas clic o respondas a una ventana emergente (pop-up) o correo sospechoso, porque puede conducirlo a una imitación de página web y solicitarte información personal, financiera o datos de tus contraseñas (ver phishing)
- Evite almacenar información financiera (usuarios, contraseñas, NIPs, estados de cuenta, etc.) en su computadora personal
- Si usas equipos que no le pertenecen, asegúrate de borrar todos los archivos temporales de internet y cierra todas sus sesiones
- Revisa periódicamente las cuentas que tiene registradas para hacer traspasos. Asegúrate de que no existan cuentas que no diste de alta





Es un canal transaccional y de consultas para clientes jurídicos que necesitan realizar transacciones bancarias en tiempo real.

Banca por Internet para empresas que permite a los clientes empresariales realizar las siguientes transacciones:

-  Consultas de saldos, movimientos y extractos
-  Pagar servicios y cuotas de créditos
-  Cobros y pago de QRs
-  Transferencias a cuentas del mismo banco y a otros bancos
-  Envío de giros nacionales e internacionales
-  Pagos de salarios y proveedores
-  Cobros masivos
-  Administrar usuarios



Es un canal transaccional móvil para poder realizar diferentes transacciones tanto de consulta, transferencias o de pagos en comercios.

Aplicación Móvil, disponible para IOS, Android y Huawei, con Token integrado, te permiten realizar las siguientes transacciones:

-  Consultas de saldos, movimientos y extractos
-  Pagar servicios
-  Pagar cuotas de créditos
-  Cobros y pago de QRs

-  Administrar tarjeta de débito (límites, bloqueos)
-  Transferencias a cuentas del mismo banco y a otros bancos
-  Envío de giros nacionales
-  Transferencias internacionales
-  Ubicación de agencias y cajeros
-  **Solpasanaku**
-  **ganaSol**

- Descarga la aplicación del banco de sitios oficiales como App Store y Play Store o directamente en el portal de BancoSol
- Actualiza regularmente tu dispositivo y tu aplicación de banca electrónica
- Configura la opción de bloqueo automático en los dispositivos móviles. Se puede hacer mediante el PIN, patrón de desbloqueo, huella digital o si el móvil dispone de la herramienta de reconocimiento facial, aún mejor



Tarjeta de débito

Es un canal para realizar diferentes compras, tanto digitales como presenciales.

Nuestras tarjetas de débito te permiten realizar las siguientes transacciones:

-  Retirar dinero en moneda nacional o extranjera en cajeros automáticos
-  Comprar en establecimientos que cuenten con POS
-  Recargar celulares en cajeros automáticos
-  Consultar saldos por cuenta y consolidado, impresión de mini-extractos sin costo a través de cajeros automáticos

-  Traspasos de fondos entre cuentas propias y a cuentas de terceros del banco
-  Cambio de clave secreta (PIN) a través de cajeros automáticos (ATM)
-  Pago de créditos vigentes y vencidos hasta 30 días plazo
-  Consulta de tasas pasivas y tipo de cambio

- Recuerda que en caso de extravío, la reposición de la tarjeta tiene un costo adicional
- En caso de utilizar tu tarjeta para compras por internet, recuerda que es aconsejable que la misma cuente con seguro
- Para habilitar la tarjeta para compras por internet se debe llamar la línea gratuita fono**Sol** 800 10 2929

Nuestras tarjetas de débito permiten a nuestros clientes acceder a su dinero en cajeros automáticos en todo Bolivia y el mundo, además de poder realizar compras en establecimientos que cuenten con POS.



Recomendaciones de seguridad



Cuando utilices el cajero automático o realices un pago con tu tarjeta de débito, evita que otros vean la contraseña.



Verifica que el monto de transacciones realizadas en un POS coincida con el valor de su compra.



No escribas tu contraseña en ningún lugar, memoriza el número de PIN y cambia la clave periódicamente cada cierto tiempo cambia la clave.



Para realizar compras por internet habilita tu tarjeta de débito mediante Call Center, llamando al número gratuito 800 10 2929.



Al realizar tus compras por internet, asegúrate que estás haciendo tus compras en sitios seguros y confiables.



Cajeros automáticos

Es un canal destinado al retiro, depósito de dinero y otras transacciones.

Nuestras tarjetas de débito te permiten realizar las siguientes transacciones:

-  Retirar dinero en moneda nacional o extranjera
-  Recarga de celulares
-  Consulta de saldos por cuenta y consolidado, impresión de mini-extractos sin costo
-  Traspaso de fondos entre cuentas propias y a cuentas de terceros del banco
-  Cambio de clave secreta (PIN)
-  Pago de servicios, créditos y otros
-  Consulta de tasas pasivas y tipo de cambio



Recomendaciones de seguridad



Protege y resguarda tus claves confidenciales.



Al realizar una operación en un cajero automático, no aceptes ayuda de personas ajenas al banco.



Lleva contigo únicamente la tarjeta que vas a utilizar.



Cuando el cajero automático no te devuelva tu tarjeta, cancela la operación y repórtela de inmediato a la línea gratuita del Banco fonoSol 800 10 2929.



Antes de introducir tu tarjeta en el cajero automático, verifica que éste NO tenga aditamentos extraños.





altoke es una aplicación móvil enfocada en la inclusión financiera que permite crear una caja de ahorro de forma simple y 100% digital. Buscando simplificar las operaciones financieras, sobre todo, las enfocadas en el cobro y pago, permitiendo acceder a los beneficios que te ofrece la banca digital y a la vez otorgando seguridad en estas operaciones.

¿Qué tipo de transacciones puedes realizar con **altoke**?



Cobra a tus clientes, amigos y familiares con QR



Realiza pagos con QR



Revisa tu historial de movimientos diarios, semanales o mensuales



Realizar retiros de dinero en efectivo en todos los puntos de BancoSol



Recomendaciones de **seguridad**

- No compartas tu contraseña con nadie y evita guardarla en lugares accesibles a otras personas.
- No utilices dispositivos móviles de personas desconocidas para ingresar a altoke.
- Nunca te solicitaremos tu contraseña por teléfono, correo electrónico o sitios web.
- Solo instala altoke desde la Google Play Store, Apple App Store o AppGallery.
- Te recomendamos usar algún mecanismo de seguridad para acceder al dispositivo donde uses altoke.
- Mantén el sistema operativo y la aplicación siempre actualizada.
- Evita usar redes Wi-Fi públicas al ingresar a tu aplicación.
- Te recomendamos cerrar sesión cuando termines de utilizar la aplicación.



6 Canales presenciales





Agencias BancoSol

Son puntos de atención físicos, que permiten al consumidor financiero realizar transacciones y consultas de forma presencial. Te ofrecen la oportunidad de acceder a productos y servicios sin restricción. Contamos con más de 100 agencias a nivel nacional.



Son cajeros externos ubicados en tiendas, farmacias u otro comercio de barrio donde los clientes pueden realizar las siguientes transacciones y consultas.



Pago de impuestos



Pago de servicios



Pago de créditos



Retiros y depósitos de cuentas de ahorro



Compra y venta de moneda extranjera



Información sobre créditos, seguros y productos que BancoSol ofrece



También conocidos como Corresponsales No Financieros (CNF), son establecimientos comerciales que ofrecen servicios financieros básicos bajo el nombre de BancoSol, convirtiéndose en puntos de atención financieros. Los consumidores financieros pueden realizar las siguientes transacciones:



Pago de servicios



Depósitos en cuentas propias y retiros



Pago de créditos



Recarga de celulares



Consulta de saldos

Cajeros automáticos

Contamos con una amplia red de cajeros automáticos, en la que los clientes pueden disponer de su dinero las 24 horas del día, los 7 días a la semana, donde puedes realizar las siguientes transacciones:



Retiros en efectivo sin recargo alguno



Transferencias entre tus propias cuentas en \$us y Bs



Consulta de saldos



Mini extractos



Pago de créditos



Cobro de giros



Cambio de PIN



Realizar depósitos



Recarga de celulares (Viva y Tigo)

7 Canales de comunicación



BancoSol

Log In

Sign Up



BancoSol pone a tu disposición diferentes medios para recibir tu retroalimentación, reclamo o sugerencias. Estos canales son los siguientes:

fonoSol
800 10 2929

fonoSol (CallCenter de BancoSol): Marca el 800-10-2929, disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana


SolBot
tu asistente digital

SolBot: Contáctanos a través de whatsapp, sitio web y messenger. Atenderemos tus consultas

Tu **OPINIÓN** nos
INTERESA

QR “Tu opinión nos interesa”: Los encontrarás en cada una de las Agencias, Punto Solamigo y Punto Solamigo Express a nivel nacional



Página web: Contáctanos en nuestra página web
www.bancosol.com.bo

Redes Sociales:



 Facebook



 Instagram



 Youtube



 LinkedIn



Punto de Reclamo: En caso de que tengas un reclamo lo puedes registrar en cualquiera de nuestras agencias en el Punto de Reclamo (PR)



También puedes registrar tu Punto de Reclamo a través de los siguientes canales:

Página web: <https://www.bancosol.com.bo/>



CallCenter: fonoSol, línea gratuita 800 10 29 29

- Asignaremos un número de referencia a tu reclamo
- Te responderemos dentro de 5 días hábiles
- Si no estás de acuerdo con la respuesta emitida, puedes acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

A large, stylized white number '8' composed of two overlapping circles, positioned to the left of the text.

Derechos y obligaciones



Derechos:

En nuestro país, con el objetivo de proteger al consumidor financiero, la **Ley de Servicios Financieros N° 393** establece los siguientes derechos:



Trato equitativo y sin discriminación



A recibir servicios financieros en condiciones de calidad



A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras



A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras



Tener acceso a métodos o canales de reclamo efectivos



A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por ley



A efectuar consultas, peticiones y solicitudes



Recibir educación financiera



Recibir información acerca de sus derechos y conocer las instancias de protección disponibles para salvaguardar esos derechos



Ser informados sobre las entidades autorizadas para la prestación de servicios financieros



Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas para la toma de decisiones



Acceder a los servicios financieros en los términos instaurados en los contratos suscritos, respetando las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida



Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles

Obligaciones:



Facilitar a los consumidores financieros educación financiera.



Cerciorarse que la entidad financiera en la cual desea contratar un producto o servicio financiero cuente con licencia de funcionamiento emitida por la ASFI.



Conocer y entender los contratos que se van a firmar.



Informarse sobre los productos y servicios con los cuales está interesado en adquirir o emplear.



Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las entidades de intermediación financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.



Aplicar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad de intermediación financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.



No olvidar leer todos los contratos de los productos que haya adquirido.



Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto.



No utilizar los productos de manera inadecuada.



Conocer ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.



Pagar las obligaciones en las fechas establecidas.

Atención preferencial:

Los adultos mayores y las personas con capacidades diferentes merecen recibir un trato respetuoso, amable, puntual y eficiente para atender sus necesidades de manera flexible y oportuna.



