

COMPROMETIDOS CON TU EDUCACIÓN FINANCIERA



EMPRESA DE TRANSPORTE DE VALORES S.A.



¿Qué es una Empresa de Servicios Financieros Complementarios?

Es la denominación que reciben las empresas especializadas de giro exclusivo autorizadas por la ASFI que prestan Servicios Financieros Complementarios como ser:

- Buros de Información
- Cámaras de Compensación y Liquidación
- Casas de Cambio
- Empresas de Servicio de Pago Móvil
- Empresas de Giro y Remesas de Dinero
- Almacenes Generales de Depósito
- Empresas Administradoras de Tarjetas electrónicas
- Empresas de Factoraje
- [Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores](#)





¿Qué es una Empresa de Transporte de Material Monetario y Valores (ETM)?

Persona jurídica legalmente constituida como Sociedad Anónima (S.A.), de acuerdo con las disposiciones del Código de Comercio y demás disposiciones legales correspondientes, con el objeto de realizar el transporte de material monetario y valores, así como otras actividades relacionadas con el rubro, expresamente autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y el Banco Central de Bolivia (BCB).





¿Cuáles son los derechos de los consumidores financieros?

De acuerdo a la Ley 393 de Servicios Financieros y la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero emitido por la ASFI, el consumidor financiero tiene los siguientes derechos:

- a. Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b. A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.





¿Cuáles son los derechos de los consumidores financieros?

- c. A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.
- d. A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- e. Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.





¿Cuáles son los derechos de los consumidores financieros?

- f. A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- g. A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- h. Recibir Educación Financiera.
- i. Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.





¿Cuáles son los derechos de los consumidores financieros?

- j. Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de Servicios Financieros.
- k. Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones para la toma de decisiones.
- l. Acceder a los Servicios Financieros ofrecidos por las Entidades Financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales.
- m. Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.





¿Cuáles son los derechos de los consumidores financieros?

- n. Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SRECI).





¿Cuáles son las obligaciones de los consumidores financieros?

De acuerdo a la Ley 393 de Servicios Financieros y la Recopilación de Normas para el Sistema Financiero emitido por la ASFI, las obligaciones de los consumidores financieros son:

- a. Cerciorarse que la Entidad Financiera en la cual desea contratar un producto o servicio financiero, cuente con Licencia de Funcionamiento emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- b. Leer los documentos a ser suscritos con una Entidad Financiera, sean estos contratos, autorizaciones, solicitudes u otros, así como conservar las copias que la entidad suministre de los mismos.





¿Cuáles son las obligaciones de los consumidores financieros?

- c. Informarse sobre las características, beneficios, seguros y costos inherentes al producto o servicio que vaya a contratar.
- d. Tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero o por la Entidad Financiera respecto al uso de diferentes productos y servicios.
- e. Al momento de solicitar un producto, servicio o actualizar la información el consumidor financiero, debe suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Entidad Financiera, referente a sus datos personales, ingresos entre otros.





¿Cuáles son las obligaciones de los consumidores financieros?

- f. Cumplir con lo pactado al momento de adquirir un producto.
- g. Conocer ante quién y cómo se puede presentar un reclamo, en primera y segunda instancia.





¿Cuáles son los mecanismos para hacer un reclamo?

El consumidor financiero tiene los siguientes mecanismos para realizar un reclamo:

Reclamos de Primera Instancia

La Empresa de Transporte de Valores ETV S.A, tiene habilitado en su página web www.etv.com.bo el punto de reclamo (PR), es el único medio formal por el cual el cliente puede realizar un reclamo sobre los servicios prestados de este tipo de empresa. Debe hacerlo llenando el “Formulario de Atención de Reclamos”.

Reclamos de Segunda Instancia



El consumidor financiero tiene la opción de presentar por escrito su reclamo a la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).







EMPRESA DE TRANSPORTE DE VALORES ETV S.A.



La Paz

 (591-2)2141115
(591-2)2141119
 FAX (591-2)2141119

Santa Cruz

 (591-3)3437343
(591-3)3437344
 FAX (591-3)3437344

Cochabamba

 (591-4)4523390
(591-4)4523391
 FAX (591-4)4142954

Esta entidad es supervisada por ASFI



Para mayor información de contacto:
servicioalcliente@etv.com.bo



Línea gratuita
800 10 3535

www.etv.com.bo