

## Derechos del Consumidor Financiero

- Acceso a los servicios financieros con trato equitativo
- Recibir servicios financieros adecuados a sus intereses económicos
- Recibir información, características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen
- Recibir buena atención
- Acceso a medios o canales de reclamo eficientes
- Confidencialidad
- Efectuar consultas, peticiones y solicitudes

## Obligaciones de la Entidad Financiera

- Proporcionar información clara y precisa sobre productos financieros
- Asegurar que las condiciones ofrecidas se respeten y evitar cargos no pactados
- Trato adecuado a adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, etc
- Asegurar la privacidad del consumidor según normativa vigente
- Responder oportunamente y facilitar información clara sobre productos, servicios y comisiones
- Asegurar un trato respetuoso y eficiente para todos los clientes

## Seguros

- **Seguro de Desgravamen:** Cubre el saldo insoluto del crédito en caso de fallecimiento del asegurado, en caso de invalidez total y permanente éste deberá ser igual o superior al 60%, siempre que los pagos del seguro estén al día, liberando así a los beneficiarios de una carga económica
- **Seguro Automotor:** Cubre daños propios y lesiones provocadas por accidentes de tránsito tanto a los ocupantes del vehículo como a terceros, incluyendo daños personales y materiales. Beneficio de protección ante robos y eventos naturales que afecten al vehículo, servicio de grúa hasta \$us 250, y asesoría jurídica en caso de accidente de tránsito
- **Multirisgo:** Cubre riesgos materiales causados a la infraestructura por incendio rayo, explosión, riesgos de la naturaleza o políticos. Incluyendo daños en el equipo electrónico y rotura de maquinaria

**Maquinaria, o equipo móvil:** Cubre daños accidentales por montaje, desmontaje, robo, colisión, embarrancamiento y transporte del mismo



\*Esta Entidad es supervisada por ASFI\*



## Educación Financiera

Permite a la ciudadanía mejorar su entendimiento sobre el sistema financiero, los productos financieros, conceptos, riesgos y herramientas, para mejorar su bienestar financiero

## El rol de la ASFI

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es la institución que regula, supervisa y controla a las entidades del sistema financiero

## Productos Financieros del BDP

**BDP**  
Agropecuario

**BDP**  
Cuero

**BDP**  
Turismo

**BDP**  
Pesca y acuicultura

**BDP**  
Pirwa Productiva

**BDP**  
Riego

**BDP**  
Comercio y Servicios

**BDP**  
Rumiantes menores

**Tu Maquinaria BDP**

**BDP**  
Manufactura y transformación

**BDP**  
Te Presta

**Adapta BDP**

**Ecoeficiencia BDP**

**BDP**  
Metalmecánica

**Mujer BDP**

**Emprende BDP**

**Agro+ BDP**

**Soy Joven BDP**

## Servicios no Financieros del BDP













## Punto de Reclamo

Es un servicio gratuito disponible en todas las entidades financieras con licencia de funcionamiento, controlado y regulado por la ASFI

## Método de cálculo de cuotas de préstamo

El BDP usa el método de cálculo de cuotas francés o alemán, donde las cuotas de capital son constantes, los intereses y el monto total de las cuotas disminuyen a medida que el saldo pendiente se reduce con el tiempo

## Pasos para presentar un reclamo

- Presente su reclamo escrito o verbal en el BDP
- Su reclamo será registrado y le entregarán un comprobante, señalando el N° de reclamo
- El plazo de respuesta es de cinco días hábiles administrativos a partir del registro; en caso de requerir un plazo mayor, el BDP debe comunicarle dentro de los cinco días hábiles administrativos establecidos
- Si no está satisfecho con la respuesta del BDP, puede presentar un reclamo a la ASFI, indicando el número de reclamo y los motivos de su desacuerdo
- La ASFI revisará el caso y puede realizar inspecciones. Si la respuesta de la ASFI no es satisfactoria, puede impugnarla en el marco del Procedimiento Administrativo

## Medidas de Seguridad y Precauciones en el Uso de los Servicios Financieros

- Cuando ingrese a oficinas del BDP le atenderá el personal debidamente identificado
- No permita que ninguna persona desconocida le pida información de su crédito
- No descuide documentación importante, dentro y fuera de las oficinas del BDP
- Si requiere ayuda acérquese al escritorio del Encargado Operativo Administrativo del banco
- Si percibe que lo siguen o está siendo observado, busque inmediatamente a un efectivo policial o ingrese a otras oficinas cercanas donde puedan ayudarlo
- No entregue ni desvíe el crédito otorgado a terceros

## Costos asumidos por el Consumidor Financiero, según el Tipo de Garantía

| Costos Aproximados (En Bs)                                                                            |                                                                        |                          |        |                                             |                                          |                           |             |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------|---------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|-------------|-------|
| Tipo de Garantías                                                                                     | Declaración Jurada de Bienes                                           | Reconocimiento de Firmas | Avalúo | Informe Rápido (2 ejemplares por normativa) | Inscripción (0,4*1000) depende del monto | Notaria (Protocolización) | Deshipoteca | Total |
| Garantía Quirografaria                                                                                |                                                                        | 60                       | 0      | 0                                           | 0                                        | 0                         | 0           | 60    |
| Garantía Personal                                                                                     |                                                                        | 60                       | 0      | 0                                           | 0                                        | 0                         | 0           | 60    |
| Garantías Reales                                                                                      |                                                                        | 0                        | 500*   | 160                                         | 60**                                     | 400                       | 150         | 710   |
| Garantías Auto liquidables                                                                            |                                                                        | 60                       | 0      | 0                                           | 0                                        | 0                         | 0           | 60    |
| Garantía No Convencionales (No aplica para actividades del rubro de servicios a excepción de Turismo) | Garantía No Convencionales (excepto Derecho Sobre el Volumen Forestal) | 60                       | 60     | 0                                           | 80                                       | 0                         | 0           | 140   |
|                                                                                                       | Derecho sobre el Volumen Forestal Aprovechable                         | 0                        | 60     | 500***                                      | 0                                        | 0                         | 0           | 60    |

\* El costo del Avalúo puede variar de acuerdo al tipo, evaluador y distancia del bien  
\*\* El valor de la inscripción varía de acuerdo al monto otorgado  
\*\*\*La garantía No Convencional de Derecho sobre le Volumen Forestal Aprovechable es la única garantía que debe presentar de manera obligatoria un avalúo externo