

# Cartilla de Educación Financiera



Más cerca, más tuyo.

## ¿QUÉ ES LA EDUCACIÓN FINANCIERA?

La educación financiera se refiere al conjunto de habilidades y conocimientos que te permiten tomar decisiones informadas en todas tus actividades financieras. Ten presente que entre mejor informado estés, mejores serán tus decisiones y menores tus riesgos.

Debemos tomar en cuenta que cada persona es diferente; cada quien tiene sus propios objetivos, planes, acceso a algún tipo de financiamiento, distintas capacidades de ahorro, entre muchas otras cosas. Por esto la Educación Financiera acompaña el crecimiento de cada individuo y genera conocimiento y confianza al momento en que decide utilizar un producto o servicio financiero.

## ¿QUÉ BENEFICIOS OBTIENES CON LA EDUCACIÓN FINANCIERA?

- Administras de mejor manera tu dinero.
- Sabes seleccionar qué productos y servicios se adaptan a tus necesidades.
- Adquieres el hábito del ahorro.
- Aprendes a ser previsor.
- Aprendes a planificar un futuro solvente.

## IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

Considerando los beneficios anteriores, debes comprender que por medio de una buena educación financiera podemos saber cómo organizar y gestionar sabiamente nuestros recursos o dinero. Por medio de la educación financiera se puede comprender mejor la importancia en nuestra vida de tener un buen ahorro, una correcta gestión de gastos y saber realizar inversiones.

Ten en cuenta que cuando una persona se encuentra educada financieramente puede tomar decisiones financieras mucho más acertadas que aquella persona que no lo está. Las personas que tienen una buena educación financiera y la aplican en sus vidas suelen tener un nivel de vida mucho más alto.

De forma general se puede decir que la educación financiera nos puede llevar a tener más ahorro, mejores créditos e historial crediticio, negocios exitosos y la posibilidad de hacer grandes compras.

El recibir una adecuada Educación Financiera es un derecho que puedes ejercer y a la vez una obligación que debes cumplir.

## ¿QUÉ ES UNA GARANTÍA?

Una garantía constituye una fuente alternativa de repago cuando un préstamo presenta problemas de morosidad (en caso de falta de capacidad de pago insalvable sobre una obligación contraída).

Para las Entidades Financieras, es sano contar con garantías en los préstamos que otorgan en caso de presentarse problemas insolubles en la capacidad de pago. Una garantía es un colateral, es decir NO es la base sobre la cual se fundamenta la otorgación de un crédito.

## TIPOS DE GARANTÍAS:

Existen dos tipos de garantías:

### Garantías Reales

- Depósito a Plazo Fijo
- Hipotecaria de inmueble
- Hipotecaria de Vehículo
- Prenda de maquinaria sujeta a registro

### Garantías No Reales

- Garantía quirografaria
- Garantías personales
- Garantías prendarias no sujetas a registro

## ¿QUÉ SIGNIFICA SER GARANTE DE UN CRÉDITO?

Significa responder por la conducta crediticia y las obligaciones de otra persona en caso de ser necesario. De cierta manera, es ser partícipe de la deuda de otra persona, puesto que comprometes tus bienes como garantía en caso de incumplimiento.

Por eso, para decidir si garantizas a alguien...

- Analiza si la persona que te solicita como garante es responsable, cumplida y formal.
- Conoce detalles sobre la deuda que garantizarás.
- Toma en cuenta la relación que tienes con esa persona y si es un familiar, un amigo o simplemente un conocido.
- Infórmate de otras deudas que tu avalado pueda tener y si esta cumpliendo en los pagos puntualmente.



# Instrumentos Electrónicos de Pago

## ¿QUÉ SON LOS INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO?

Son herramientas que te permiten instruir órdenes de pago, retirar efectivo y/o efectuar consultas de cuentas.

Los instrumentos electrónicos de pago autorizados son:

- Tarjeta de Crédito
- Tarjeta de Débito
- Tarjeta Prepagada
- Billeteras Móviles
- Órdenes Electrónicas de Transferencias de Fondos que operan por los siguientes medios:
  - Portales de Internet
  - Banca Móvil
  - Cajeros automáticos

## BENEFICIOS EN EL USO DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

- Puedes acceder las 24 horas del día los 7 días de la semana, inclusive desde la comodidad de tu hogar.
- Es una forma segura para realizar tus transacciones.
- Tienes disponibilidad de efectivo desde cualquier punto de atención financiera.
- Gracias a ello no necesitas llevar dinero en efectivo.
- Te ayuda a controlar tus gastos y presupuesto.
- Evitas los inconvenientes de manejar dinero en efectivo (ej.: recibir billetes falsos).



## PAGO ADELANTADO A CAPITAL

Es el pago a capital que se efectúa de forma adelantada a los plazos establecidos en el plan de pagos pactado, por un monto mayor a una cuota, aplicándose cualquiera de las siguientes alternativas de acuerdo a la elección del prestatario:

- Reducción de la cuota. Pago adelantado a capital que disminuye el saldo adeudado del mismo. Por efecto de dicha disminución las cuotas del crédito se reducen proporcionalmente, manteniéndose el plazo de la operación.
- Reducción del plazo. Pago adelantado a capital que disminuye el saldo adeudado del mismo. Por efecto de esta disminución, el plazo original del crédito reduce, sin afectar el monto de la cuota inicialmente pactada.

Como resultado del pago adelantado a capital, el Banco debe recalcular el plan de pagos en función de la alternativa elegida por el deudor, debiendo entregar un nuevo plan de pagos al mismo, dejando evidencia de conocimiento y aceptación por parte del deudor.

Al momento de la suscripción del contrato de préstamo, el deudor deberá elegir una de las alternativas anteriormente planteadas para ser implementada en cualquier pago adelantado a capital que se pudiera realizar durante la duración de la operación de crédito, no impidiendo que el prestatario pudiera elegir posteriormente otra opción, misma que deberá quedar respaldada a través de una adenda al contrato que especifica el cambio de la alternativa.



# Caja de Ahorro y DPF's

## ¿QUÉ ES EL AHORRO?

Ahorro es la acción de ahorrar (guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor). Por lo tanto, el ahorro, es la diferencia que existe entre el ingreso disponible y el gasto efectuado.

## ¿POR QUÉ DEBEMOS AHORRAR?

Ahorrar es muy importante para cualquier persona, pues sirve para sortear dificultades económicas o materializar sueños sin necesidad de endeudarse.

Sea cual sea la razón que elijas, ahorrar es la clave para tu futura seguridad financiera, porque te protegerá de los problemas inesperados, te ayudará a afrontar situaciones personales, y sobre todo, porque te permitirá realizar tus sueños, un gran viaje, un coche, una casa, por ejemplo.

## ¿DÓNDE PODEMOS AHORRAR?

Puedes hacerlo en una entidad financiera regulada y supervisada por la ASFI.

## ¿POR QUÉ DEBEMOS AHORRAR EN UNA ENTIDAD FINANCIERA?

- Porque genera rentabilidad (interés).
- Porque nuestro dinero está seguro.
- Porque nos permite mantener un monto de dinero ante cualquier imprevisto.

## ALGUNOS TIPOS DE AHORRO

### Cajas de Ahorro

Caja de Ahorro es una alternativa que ofrecen las instituciones financieras para depositar y retirar dinero, manteniendo la disponibilidad del mismo con plazos indeterminados .



Productos de cajas de ahorro de Banco Prodem S.A.

- **Pro-CUENTA:** Es una cuenta de ahorro en bolivianos o dólares que brinda a nuestros clientes una alternativa de ahorro de fácil acceso.
- **Prodem-PLUS:** Es una cuenta de ahorro en bolivianos que premia a nuestros clientes con una tasa de interés más atractiva, incentivando con ello la constancia en sus ahorros, es decir a mayor ahorro mayor tasa de interés.
- **Pro-EDUCA:** Es una cuenta de ahorro en bolivianos dirigida a estudiantes de primaria y secundaria de unidades educativas ubicadas tanto en el área urbana como rural de todo el país
- **Pro-TECCIÓN:** Es una cuenta de ahorro que promueve la cultura de ahorro en niños y jóvenes de 0 a 17 años de edad, que pueden obtener este producto en compañía de un adulto.

## DEPÓSITO A PLAZO FIJO

Es la entrega o depósito de dinero bajo la modalidad de plazo fijo en una entidad de intermediación financiera autorizada por ASFI. Estos depósitos por su naturaleza devengan intereses y pueden ser negociables.

## PRODUCTO DE DPF DE BANCO PRODEM S.A.

**Pro-YECCIÓN:** Es una cuenta de depósito a plazo fijo (DPF) que brinda a nuestros clientes una alternativa de ahorro de fácil acceso, permitiendo que sus ahorros tengan un mayor rendimiento.



# Créditos

## EL CRÉDITO

Es una operación por la cual el Banco pone a tu disposición una cantidad de dinero que debes posteriormente devolver junto con los intereses y otros costos asociados en un lapso de tiempo determinado, aspectos que están plasmados en un contrato firmado entre tu y el Banco. Algunos de los productos crediticios en Banco Prodem, son:

**Crédito Relámpago:** De corto plazo, de desembolso oportuno para capital de operaciones e inversiones.

**Crédito Pro – Negocio:** Para capital de operaciones e inversiones con garantía real y no real, para fortalecer negocios en funcionamiento.

**Créditos Estacionales:** De corto plazo, de desembolso oportuno, para capital de operaciones para negocios ya consolidados.

**Créditos para maquinaria agrícola e implementos:** Para compra de maquinaria, con garantía real sujeta a registro, donde la maquinaria a adquirirse sirve de garantía.

**Créditos para maquinaria industrial:** Para compra o implementación de maquinaria que fortalezca el negocio, con garantía de la maquinaria a comprarse u otra del negocio, o garantía personal.

**Crédito micro efectivo:** Para capital de operaciones, disponibilidad de recursos en cualquiera de las agencias del Banco dirigido clientes con buen comportamiento de pago de desembolsos.

**Crédito de consumo:** Para dependientes o independientes para financiar necesidades de salud, educación y de libre disponibilidad.

**Créditos para vivienda normal:** Para financiar la adquisición de vivienda, construcción con fines habitacionales o comerciales.

**Créditos de vivienda social:** Para cubrir la necesidad financiar la adquisición de vivienda, construcción con fines habitacionales para clientes sin vivienda a tasas reguladas.

**Tarjetas de crédito:** Para dependientes o independientes para financiar necesidades de salud, educación y de libre disponibilidad.



# Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero

## DERECHOS

- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- 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.
- A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- 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.
- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

Además de los Derechos descritos y establecidos en el Artículo 74 de la Ley de Servicios Financieros, los consumidores financieros tienen derecho a:

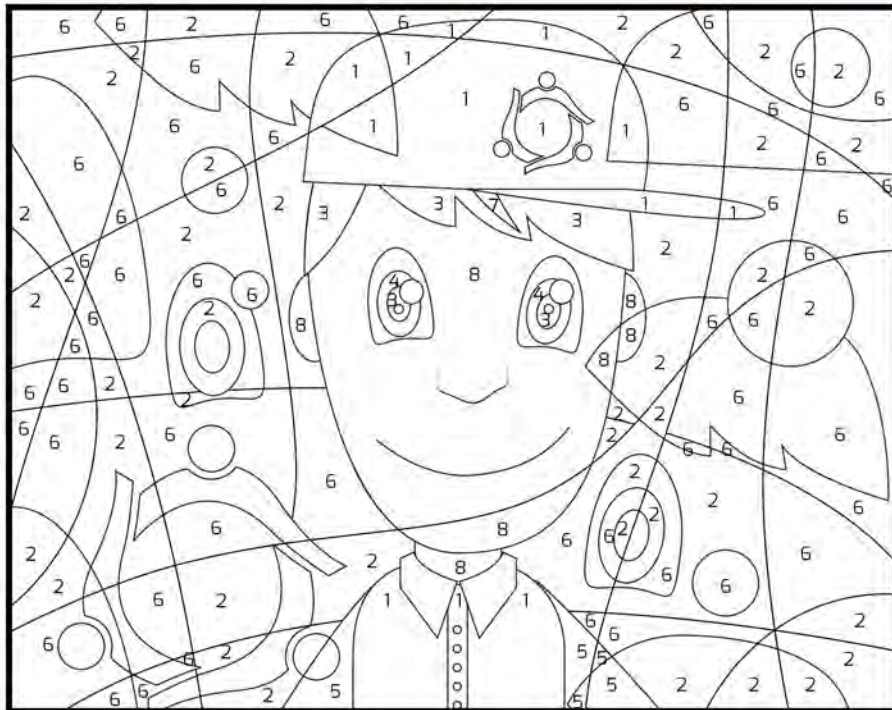
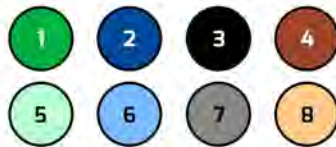
- Recibir educación financiera.
- Ser informado sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- Ser informado sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.
- Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones.
- Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.

# Derechos y Obligaciones del Consumidor Financiero

## OBLIGACIONES

- **Cerciorarse**, que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- **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, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
- **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.
- **Cumplir**, con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, como por ejemplo, recordar que es responsabilidad del tarjetahabiente, no exponer el PIN ni clave secreta de su tarjeta de crédito o débito.
- **No utilizar**, los productos de manera inadecuada, por ejemplo no girar cheques sin tener la seguridad que se va a poder cumplir con esta obligación ya que si se incumple se puede ocasionar la clausura de la misma.
- **Conocer**, ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- **No olvidar**, leer todos los contratos de los productos adquiridos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquiere con la Entidad de Intermediación Financiera.
- **Pagar**, las obligaciones en las fechas establecidas.

# colorea a DON PRODEMCIÓ



# Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda instancia

Reclamo, es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos.

Tú tienes derecho a realizar tu reclamo de manera gratuita y en todas las oficinas de Banco Prodem S.A. quien atenderá tus reclamos y entregará la respuesta en cinco (5) días hábiles en el Punto de Reclamo habilitado para tal efecto en todas sus Oficinas a nivel Nacional.

Tu reclamo en primera instancia debe realizarse en cualquier oficina de Banco Prodem S.A. o el ente regulador ASFI (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero).

Tu reclamo en segunda instancia debe realizarse ante la inconformidad de la respuesta emitida por Banco Prodem S.A. y en las oficinas de la DCF (Defensoría del Consumidor Financiero) del ente regulador ASFI (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero) a nivel nacional.

## ¿CÓMO REALIZAR UN RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA?

- Presenta tu reclamo en forma verbal o escrita en cualquier oficina de la Entidad financiera o la ASFI. Adicionalmente puedes realizar tu reclamo llamando a la línea asignada por la entidad financiera o en la página web de la entidad financiera.
- El funcionario de la Entidad Financiera debe recibir todo reclamo formulado por los consumidores financieros; registrar el reclamo, asignándole un número único y correlativo; comunicar a los consumidores financieros su número único de reclamo, dejando constancia de ello; solicitar a los



# Mecanismos de Reclamo en Primera y Segunda instancia

consumidores financieros, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.

- La respuesta a tu reclamo debe ser emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles salvo que debido a su complejidad, se solicitara una ampliación de manera escrita justificando las causas de la ampliación y por un plazo máximo de cinco (5) días.

## ¿CÓMO RECLAMAR EN SEGUNDA INSTANCIA?

Una vez recibida la respuesta de la entidad financiera y si es que no estas conforme con ella, tú puedes recurrir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI, quien atenderá tu reclamo y realizará los requerimientos a la entidad financiera con el objetivo de Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.



# Planificación Familiar Financiera

La planificación familiar financiera es muy importante para que tú decidas como utilizar tu dinero, el monto de tus ingresos, cuanto invertirás, cuanto ahorrarás o cuanto gastarás.

Para abordar una planificación financiera en familia, es importante:

**Tener objetivos claros**, definiendo tu futuro financiero y el de tu familia. Es decir, cuáles serán tus gastos, cuál será tu margen de ahorro, etc. Siempre es importante considerar al ahorro como un aspecto muy importante en la vida familiar que te traerá tranquilidad, te ayudará a encarar situaciones inesperadas, mejorará tu calidad de vida en el futuro y hasta podrías disfrutar de bienes y servicios anhelados.

**Tomar decisiones acertadas** basadas en información completa (ingresos, deudas, gastos, inversión, etc.) y controlando sabiamente gastos e ingresos.

**Tener una planificación financiera flexible** que puede cambiar con el entorno que nos rodea o con circunstancias personales.

## EL PRESUPUESTO FAMILIAR

Contar con un presupuesto familiar es muy sencillo. Solo debes seguir los siguientes pasos recomendados:

1. **Registra tus ingresos y tus gastos.** Debes hacer una lista con todos tus ingresos que percibiste durante un período de tiempo determinado. También registra tus gastos por el mismo período de tiempo.
2. **Analiza tu situación financiera.** Si tus gastos superan tus ingresos entonces ten mucho cuidado porque estas en una situación peligrosa. En este caso, debes procurar reducir tu nivel de gasto y/o aumentar tus ingresos. Si tus ingresos superan a tus gastos, tienes dinero remanente para poder ahorrar. Recuerda que el ahorro te traerá estabilidad financiera y muchos otros beneficios.
3. **Reduce tus gastos.** Para tener una buena salud financiera, economiza y diferencia los gastos indispensables (por ejemplo: vivienda, alimentación, salud) de los gastos no necesarios (por ejemplo: un automóvil o un celular caro, un viaje de placer, etc.).
4. **Organízate.** Los presupuestos familiares necesitan que tengas una disciplina y organización en tus planes, gastos y objetivos. Debes ser muy detallista y consecuente mes a mes en el registro de tus ingresos y gastos e irás adquiriendo esta rutina de control.

## ¿QUÉ ES ASFI?

En el marco del mandato de la Constitución Política del Estado y el Decreto Supremo No. 29894, desde el 7 de mayo de 2009, la ex Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras se denomina: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

ASFI es la Institución bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas que tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros, así como la actividad del mercado de valores los intermediarios y entidades auxiliares.

## EL ROL DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)

La ASFI es el ente regulador que tiene los fines y objetivos de hacer cumplir las leyes, decretos y normas reglamentarias relativas al Sistema Financiero, velar por la estabilidad y solvencia de las entidades que lo integran y precautelar el manejo de los ahorros y depósitos del público controlando el desarrollo de una adecuada asignación de recursos crediticios a los diferentes sectores de la actividad económica del país.

## PRINCIPALES TAREAS QUE CUMPLE ASFI

- Proteger los ahorros del público.
- Velar por la estabilidad, solidez y confianza del Sistema Financiero.
- Proteger y promover el ejercicio de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros.
- Fortalecer el sistema de prevención, detección y control de legitimación de ganancias ilícitas, corrupción y delitos precedentes.



# Central de Información Crediticia

## ¿QUÉ ES LA CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA?

La Central de Información Crediticia es un sistema de información que contiene todos los datos de las operaciones de crédito que han sido otorgadas por las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) a sus clientes. La Central de Información Crediticia es administrada por la ASFI y es actualizada mensualmente por las EIF.

## ¿CÓMO SE SI MI NOMBRE ESTA INCLUIDO EN LA CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA?

Solo cuando recibes un crédito o eres garante de una operación de crédito, la EIF incluirá tus datos en los reportes que envía a la Central de Información Crediticia.

Cuando hayas pagado el crédito en su totalidad o la operación que garantizaste haya sido pagada por el deudor directo, tu nombre dejará de ser reportado a la Central de Información Crediticia, generalmente al siguiente mes, una vez que el reporte de ASFI este actualizado.

## ¿CÓMO OBTENGO INFORMACIÓN DE MI CRÉDITO O DEL CRÉDITO DEL QUE SOY GARANTE?

1. Debes hacer tu solicitud a la EIF que otorgó el préstamo o en la que eres garante.
2. Puedes realizar tu solicitud en oficinas de ASFI, con solo presentar tu C.I., ASFI emitirá un certificado de endeudamiento.
3. Si la consulta es realizada por otra persona, éste debe contar con un poder notarial otorgado por el cliente del cual se solicita información.

## ¿QUÉ BENEFICIO TIENE LA CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA?

Al ser una base de datos de consulta, permite a las EIF conocer la situación crediticia actualizada de sus clientes actuales y potenciales para agilizar el proceso de otorgamiento de créditos.



## TRANSFERENCIAS ENVIADAS AL EXTERIOR

Las transferencias enviadas al exterior, consisten en la remisión y/o transferencia electrónica de dinero a diferentes partes del mundo a través de bancos en el exterior.

### Características

- Las transferencias pueden ser enviadas desde cualquier agencia o sucursal de Banco Prodem S.A., a cualquier parte del mundo a través de nuestros bancos corresponsales y otros bancos a nivel mundial, utilizando el sistema SWIFT.
- Banco Prodem S.A., cuenta con bancos corresponsales que permiten mayor rapidez y fluidez en la transferencia de los fondos en diferentes monedas: Dólares Estadounidenses, Euros, Renminbis, etc.

## TRANSFERENCIAS RECIBIDAS DEL EXTERIOR

Es un servicio que Banco Prodem S.A., proporciona a sus clientes y consiste en la recepción y abono de transferencias electrónicas de dinero recibidas a través de bancos del exterior.

### Características

- Las transferencias pueden ser recibidas desde cualquier parte del mundo y mediante cualquier banco a nivel mundial, usando el sistema SWIFT.
- Banco Prodem S.A., cuenta con bancos corresponsales que permiten mayor rapidez y fluidez en la transferencia de los fondos.
- No hay montos límite mínimos ni máximos establecidos.

### Sujetos que intervienen:

- Ordenante en el exterior.
- Banco del ordenante (emisor del giro).
- Banco intermediario (opcional).
- Banco Prodem S.A. como banco del beneficiario (pagador del giro).
- EL beneficiario que es el cliente de Banco Prodem S.A. que recibe la transferencia en su cuenta de ahorros.

# Garantías no convencionales

## ¿QUÉ ES UNA GARANTÍA NO CONVENCIONAL?

- Son medios alternativos para respaldar el cumplimiento de pagos de un crédito, estas garantías son propias de la actividad.
- Son admitidas en la otorgación de créditos, para el desarrollo del sector productivo.
- Forman parte de la tecnología para la otorgación de un crédito.

Las Garantías No Convencionales que pueden ser aceptadas por las Entidades Financieras para financiar actividades productivas, son las siguientes:

- Fondo de garantía
- Seguro Agrario
- Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales
- Activos no sujetos a registro de propiedad
- Contrato o documento de compromiso de venta a futuro
- Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales
- Producto almacenado
- Semoviente
- Patente de propiedad intelectual
- Otras alternativas de garantías no convencionales previa autorización de ASFI

Banco Prodem. S.A., coadyuvando con el sector productivo, pone a disposición la otorgación de créditos con las siguientes Garantías No Convencionales:

- Bienes Muebles
- Semovientes (Ej.: Ganado, Porcinos, etc.)
- Prendaria de Maquinaria y equipo sin Registro.

Los gastos en los que puede incurrir el cliente para la otorgación de créditos son los siguientes:

- Gastos Notariales para créditos mayores a Bs. 24,000.-
- Seguro de desgravamen (opcional).
- Póliza de Seguro de Bienes (opcional).



# Costos asumidos al contratar servicios financieros y medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros

Si deseas adquirir una caja de ahorro, asegúrate que la entidad financiera te informe lo siguiente:

- Cuál es el monto mínimo que necesitas para abrir una caja de ahorro.
- Si la caja de ahorro es administrada con tarjeta de débito.
- Cuál es el costo de emisión de la tarjeta de débito.
- Si en caso de pérdida o daño de la tarjeta débito, la reposición de la misma tiene costo.
- Que impuestos se le aplican a las cajas de ahorro.

Si deseas adquirir un depósito a Plazo Fijo, asegúrate que la entidad financiera te informe lo siguiente:

- Cuál es la tasa de interés que te pagarán por tus ahorros.
- Cuál es el monto mínimo que necesitas para abrir un depósito a plazo fijo.
- Qué impuestos se le aplican a los depósitos a plazo fijo.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PRECAUCIONES EN EL USO DE SERVICIOS FINANCIEROS

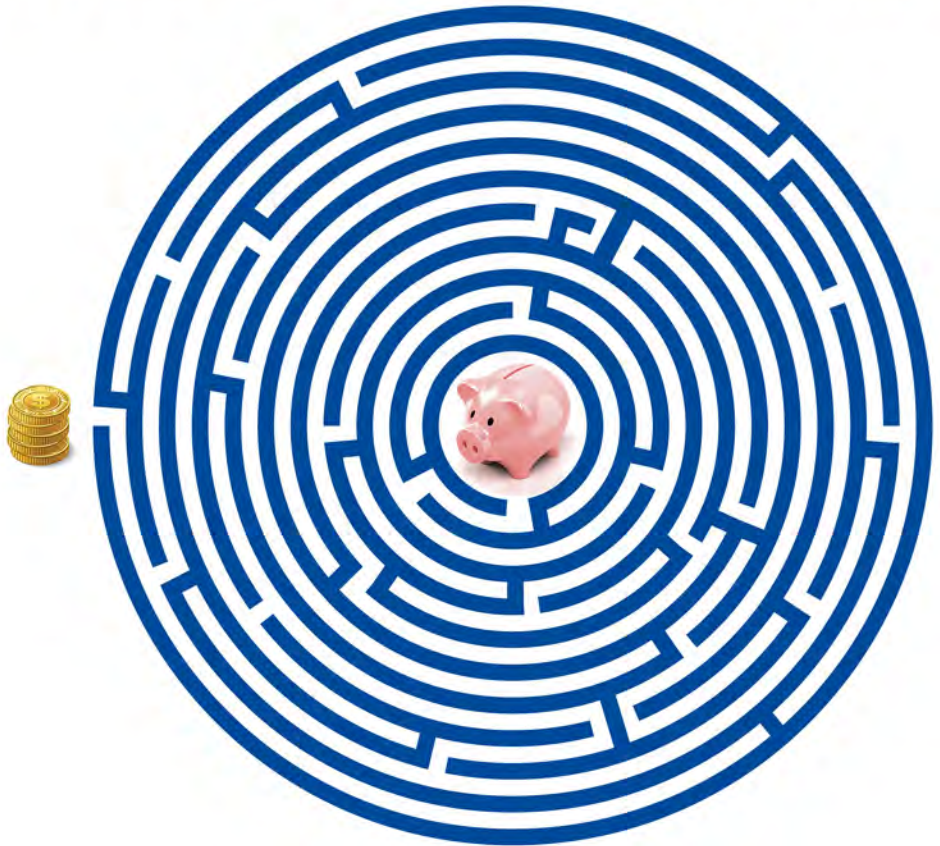
- No utilices cajeros poco iluminados, poco concurridos o ubicados en lugares aislados, sobre todo a deshoras; abstenerse de usarlos cuando alrededor o dentro de la cabina se nota la presencia de individuos sospechosos.
- De preferencia llega al cajero con la tarjeta en la mano para evitar tiempo y distracciones para sacarla y realizar la operación, pues ello implica mayor riesgo.
- Revisa el aspecto del cajero a efecto de detectar posibles alteraciones o partes sobrepuestas que normalmente no las has visto en otros.
- Nunca aceptes ayuda de alguna persona si es que el cajero presenta fallas.
- Cancela la operación antes de retirarte; no permitir que nadie te distraiga mientras realizas tus transacciones.
- Ingresa al portal de internet de tu banco utilizando la dirección <https://www.prodem.bo>
- No debes ingresar al servicio de banca por internet utilizando “enlaces” que se encuentran fuera de la página oficial de tu banco.
- Guarda tus claves de acceso en secreto. Nunca las reveles a nadie ni las anotes en lugares visibles o de fácil acceso, como la pantalla, teclados, ni hacer un documento que ponga “claves-bancarias.txt”.
- Evita compartir las claves de acceso (password)
- Cambia tus claves periódicamente y siempre que intuyas que pueden ser conocidas por otras personas o fueron utilizadas en lugares públicos.



# Costos asumidos al contratar servicios financieros y medidas de seguridad y precauciones en el uso de servicios financieros

- Verifica semanal o quincenalmente el estado de cuenta por Internet para ver que no haya cargos extraños.
- Evita los llamados ciber-cafés.
- Instala algún programa antivirus en tu equipo y mantenlo actualizado.
- El Banco "NUNCA" te solicitará que informe de tus claves o datos a través del correo electrónico.
- Si realizas alguna operación monetaria guarda una copia o imprime la información.
- Apunta y comprueba (si no usas mucho la Banca por Internet) la fecha de la última vez que accediste a tus cuentas por internet.
- Programa los movimientos que vas a hacer (pagos, transferencias u operaciones), para evitar tener abierta la sesión por mucho tiempo. Concreta la operación y cierra tu sesión. Nunca dejes abierta la sesión, sobre todo en lugares públicos como la oficina.
- Cuando estés accediendo a la Banca por Internet no desatiendas tus operaciones distrayéndote con otras cosas, es mejor bloquear el ordenador o apagarlo.
- Siempre que tengas alguna duda pregunta en tu sucursal bancaria, te informarán y aconsejarán detalladamente de cómo acceder a su "oficina virtual" y de posibles cambios que se realicen en seguridad.

# Encuentra el camino correcto.



Esta entidad es supervisada por ASFI

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



LÍNEA GRATUITA  
**800-10-9797**