

## Educación FINANCIERA

www.prodem.bo



Esta entidad es supervisada por ASFI





### ¿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 decisiones tomaras.

Debes tener 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 te acompañará en tu crecimiento y te generará la confianza al momento en que decidas utilizar un producto o servicio financiero.

### ¿QUÉ BENEFICIOS OBTIENES CON LA EDUCACIÓN FINANCIERA?

- · Administras de mejor manera tu dinero.
- · Seleccionas 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 puedes saber cómo organizar y gestionar sabiamente tus recursos o dinero. La educación financiera te permite comprender mejor la importancia de tener un buen ahorro, una correcta gestión de gastos y saber realizar inversiones.

Ten en cuenta que cuando te encuentras educado financieramente puedes 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 te 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 de una deuda cuando un préstamo presenta problemas en el cumplimiento puntual de sus cuotas.

Para las Entidades Financieras una garantía es un factor más de análisis en la otorgación de un crédito, es decir, NO es la base sobre la cual se fundamenta el monto del crédito a prestarse.

### TIPOS DE GARANTÍAS

Existen dos tipos de garantías:

### 1. Garantías Reales

- Depósito a Plazo Fijo (DPF).
- · Hipotecaria de inmueble.
- · Hipotecaria de Vehículo.
- · Prenda de maquinaria sujeta a registro.

### 2. Garantías No Reales

- · Garantía quirografaria
- · Garantías personale
- Garantías prendarias no sujetas a registro.

### ¿QUÉ SIGNIFICA SER GARANTE PERSONAL DE UN CRÉDITO?

Significa que el garante personal debe responder por la conducta crediticia y las obligaciones del deudor y codeudor, 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 toma en cuenta lo siguiente:

Analiza si la persona que te solicita como garante es responsable, cumplida, formal y si tiene con qué pagar puntualmente el monto de su cuota.

Conoce los detalles sobre la deuda que garantizarás (monto, plazo, cuota, interés etc.).

Toma en cuenta la relación que tienes con esa persona: si es un familiar, un amigo o simplemente un conocido.

Infórmate de otras deudas que pueda tener la persona a quien tienes la intención de garantizar y si está cumpliendo con sus pagos puntualmente.

### ¿QUÉ ES UNA GARANTÍA NO CONVENCIONAL?

Las Garantías No Convencionales son aquellas que respaldan operaciones de crédito y que tienen características distintas a las garantías tradicionales (como Personal o Hipotecaria). El objetivo principal de utilizar las Garantías No Convencionales, es facilitar el acceso a un crédito a personas que no cuenten con la posibilidad de conseguir garantías tradicionales.

Sus principales características:

Son medios alternativos para respaldar el cumplimiento de pagos de un crédito. Son admitidas en la otorgación de créditos, para el desarrollo del sector productivo.

Forman parte de a 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 garantías.

Contrato o documento de compromiso de venta a futuro.

Activos no sujetos a Semovientes.

Seguro Agrario.

Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales.

Banco Prodem. S.A., coadyuvando con el sector productivo, pone a tú disposición la otorgación de créditos con las siguientes Garantías No Convencionales, en función al importe del crédito que solicites:

Fondos en Garantía.

Semovientes (Ej.: Ganado, Porcinos, etc.) Prendaria de Bienes Muebles.

Prendaria de Maquinaria y equipo sin Registro.

# **ECTRÓNICOS INSTRUMENT**

Ш

### ¿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
Billetera Móvil

- Orden Electrónica de Transferencia de Fondos, que operan por los siguientes medios:
- · Portales de Internet
- · Banca Móvil
- · Cajeros automáticos

### BENEFICIOS DEL USO DE INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

- · Puedes acceder a tus ahorros, las 24 horas del día los 7 días de la semana desde cualquier lugar.
- · Es una forma segura para realizar tus transacciones.
- · Tienes disponibilidad de efectivo desde cualquier punto de atención financiera.
- · No necesitas llevar dinero en efectivo.
- · Te ayuda à controlar tus gastos y mejorar tú presupuesto.
- · Evitas los inconvenientes de manejar dinero en efectivo (ej.: recibir billetes falsos).
- · Puedes utilizar otro tipo de formas de pago distintas al efectivo para pagar tus compras.

### **PAGO ADELANTADO A CAPITAL**

Es la cancelación a capital efectuada en forma adelantada al plazo originalmente establecido en el plan de pagos. Esta situación se da cuando cancelas un monto mayor a la cuota establecida, o cuando adelantas cuotas. En estos casos puedes solicitar la aplicación de cualquiera de las siguientes alternativas de acuerdo a tú conveniencia:

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 se 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 a la alternativa que elegidas como deudor, debiendo entregarte un nuevo plan de pagos, dejando evidencia de conocimiento y aceptación por parte tuya.

En caso que el monto del pago adelantado fuese menor a una cuota de capital, el mismo se aplicará al préstamo mediante la alternativa de pago adelantado a capital con reducción de cuota.

### ¿QUÉ ES EL AHORRO?

El Ahorro es la acción de separar una parte de tus ingresos mensuales, con el fin de guardarlo para un futuro, puedes utilizarlo para algún gasto importante que tengas, algún imprevisto o emergencia económica.

Es la diferencia que existe entre el ingreso disponible y el gasto efectuado.

### POR QUÉ DEBES AHORRAR?

Ahorrar es muy importante ya que te sirve para evitar dificultades económicas o realizar tus sueños sin necesidad de endeudarte.

Sea cual sea la razón que elijas, ahorrar es la clave para tu seguridad financiera, ya que te protegerá de problemas inesperados.

### ¿DÓNDE PUEDES AHORRAR?

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

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

- · Porque genera rentabilidad (interés).
- · Porque tu dinero está seguro.
- · Porque te permite mantener un monto de dinero ante cualquier imprevisto.

### **ALGUNOS TIPOS DE AHORRO**

### Caja de Ahorro

Es una alternativa que ofrecen las instituciones financieras para que puedas depositar y retirar tu dinero, manteniendo la disponibilidad del mismo con plazos indeterminados.

Los productos de caja de ahorro que Banco Prodem S.A. te ofrece:

- Pro Cuenta: Es una cuenta de ahorro en bolivianos o dólares que te brinda una alternativa de ahorro de fácil acceso.
- Prodem Plus: Es una cuenta de ahorro en bolivianos que te premia con una tasa de interés más atractiva, incentivando con ello la constancia en tus 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.

- Protección: Es una cuenta de ahorro en bolivianos que promueve la cultura de ahorro en niños y jóvenes de 0 a 17 años de edad, pueden obtener este producto en compañía de un adulto.
- Pro Rentable: Es una cuenta de ahorro en bolivianos, que te ofrece una de las más altas tasas de interés del mercado, premiando la permanencia de tus ahorros, brindándote MAYORES GANANCIAS PARA UN MEJOR FUTURO.

### **DEPÓSITO A PLAZO FIJO**

Es la entrega o depósito de tu 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.

• **Proyección:** Es una cuenta de Depósito a Plazo Fijo (DPF) que te brinda una alternativa de ahorro de fácil acceso, permitiendo que tus ahorros tengan un mayor rendimiento.

## **CRÉDITOS**

### **EL CRÉDITO**

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

- **Crédito Relámpago:** De corto plazo, desembolso oportuno con destino a capital de operaciones e inversiones.
- Crédito Pro Negocio: Destinado a capital de operaciones e inversiones con garantía real y no real. Se utiliza para fortalecer negocios en funcionamiento.
- **Créditos Estacionales:** Son de corto plazo y desembolso oportuno, cuyo destino es capital de operaciones en negocios o actividades ya consolidadas.
- **Créditos para maquinaria agrícola e implementos:** Para compra de maquinaria, con garantía real sujeta a registro, donde la maquinaria a adquirirse sirve de garantía del préstamo.
- **Créditos para maquinaria industrial:** Para compra o implementación de maquinaria que fortalezca tu negocio. La garantía puede ser la maquinaria a comprarse u otra del negocio, así como también garantía personal.
- Crédito micro efectivo: Es un producto muy ágil para capital de operaciones, los recursos están disponibles en cualquiera de las agencias del Banco y está dirigido a clientes con buen comportamiento de pago en sus créditos.
- Crédito de consumo: Para personas dependientes o independientes, que necesiten recursos para financiar necesidades de salud, educación, viajes o de libre disponibilidad.
- **Créditos para vivienda normal:** Para financiar la adquisición de vivienda o construcción de la misma, con fines habitacionales y/o comerciales.
- Créditos de vivienda de interés social: Para cubrir la necesidad de adquisición de vivienda o construcción con fines habitacionales. Son créditos a tasas reguladas y destinados a clientes que no tienen una vivienda propia.
- Tarjetas de crédito: Para clientes dependientes o independientes que necesiten crédito para financiar compras en establecimientos acreditados (como restaurants, supermercados, hoteles, tiendas, farmacias u otros).
   También permite acceder a adelantos de efectivo en P.O.S., cubrir necesidades de salud, viajes, educación u otros de libre disponibilidad.
- Aialencieros (Boleta de Garantía y Certificados de Garantía a Primer Requerimiento): Tiene por objeto asegurar el cumplimiento de una obligación con el aval financiero de la entidad (muy utilizado en licitaciones, adjudicaciones de obras u otros).

### **DERECHOS**

- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- 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 te ofrecen
- Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustal a lo dispuesto en lo numerales precedentes.
- 7 A efectuar consultas peticiones y solicitudes.

A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a tus intereses económicos.

A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.

- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- 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, como consumidor financiero tienes derecho a:
  - · Recibir educación financiera.
  - · Ser informado sobre tus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
  - Ser informado sobre las entidades que se encuentrar autorizadas para la prestación de servicios financieros.
  - Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a tus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que te 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 DEL CONSUMIDOR USUARIO DE TARJETA ELECTRÓNICA

No importa si pagas con tarjeta o en efectivo, el negocio donde realices el pago debe aceptar ambas formas de pago sin distinción.

- · No hay recargos, montos mínimos ni restricciones en descuentos por pagar con la tarjeta.
- · Tienes derecho a pedir la copia de tu transacción cuando pagas con tu tarjeta.
- Si detectas un error, puedes pedir la anulación de la transacción y volver a efectuarla con los datos correctos.

### **OBLIGACIONES**

- Cerciorarte, que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.
- Conoce y Entiende, los Contratos que vas a firmar.
- Informarte, sobre los productos y servicios que estás interesado en adquirir o emplear, conociendo tus derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
- **Suministra,** información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.
- Aplica, las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.
- Cumple, con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, como por ejemplo, recordar que es tu responsabilidad como tarjetahabiente, no exponer el PIN ni clave secreta de tu tarjeta de crédito o débito.
- No utilices, los productos de manera inadecuada, por ejemplo no gires cheques sin tener la seguridad que vas a poder cumplir con esta obligación ya que si incumples se puede ocasionar la clausura de la misma.
- Conoce, ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.
- No olvides, leer todos los contratos de los productos adquiridos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquiere con la Entidad de Intermediación Financiera.
- · Paga, las obligaciones en las fechas establecidas.

# Ш M

Reclamo, es la manifestación verbal o escrita, que puedes efectuar como consumidor financiero sobre tu disconformidad por uno o varios servicios financieros que te fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de tus derechos.

### ¿CÓMO Y DÓNDE DEBES REALIZAR UN RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA?

- Presenta tu reclamo en forma verbal o escrita en oficinas de nuestra Entidad Financiera, llamando de manera gratuita a nuestro Centro de Contactos 800-10-9797 o mediante nuestra página web www.prodem. bo. También puedes presentar tu reclamo mediante la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI.
- Una vez recibido tu reclamo, este será registrado asignándole un número único y correlativo, mismo que te será comunicado, dejando constancia de ello.
- Se realizará el análisis de toda la documentación que respalde tu reclamo, para emitir una respuesta en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos, salvo que nuestra Entidad requiera un plazo mayor debido a la complejidad del reclamo, aspecto que será comunicado de manera dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos, indicando la fecha en la que se emitirá y pondrá a disposición la respuesta, justificando los motivos por los cuales se requiere un tiempo mayor para su análisis, este plazo no debe exceder los diez (10) días hábiles administrativos computados desde la recepción del reclamo.

### ¿CÓMO DEBES RECLAMAR EN SEGUNDA INSTANCIA?

Una vez recibida la respuesta y si es que no estas conforme con ella, puedes recurrir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI, que se encuentra disponible en todas sus oficinas.

### ¿ QUÉ ES LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) es la dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), creada para defender y proteger tus derechos e intereses como consumidor financiero frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

Es una segunda instancia de atención a tus reclamos, que se activa una vez agotada la gestión de reclamos ante la entidad financiera quien, inicialmente, trata de resolver el reclamo en primera instancia.

### ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE LA DCF?

- Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos por parte de las entidades financieras.
- Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones –Entidades Financieras (CIRS-EF)-, cuando el mismo haya sido presentado directamente ante la ASFI.
- Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.
- · Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la DCF.
- Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores.
- Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.
- Gestionar programas de Educación Financiera que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- · Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- · Atender las consultas de los consumidores financieros.

La Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF) es el módulo de la Central de Información de Reclamos y Sanciones, mediante el cual se pone en conocimiento de las entidades financieras para su atención en primera instancia, los reclamos presentados por los consumidores financieros en ASFI, se efectúan requerimientos de información y se cita a audiencias de conciliación a las partes para la resolución de reclamos.

### TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR FINANCIERO QUE SUSTENTAN LAS ACCIONES DE LA DCF SON:

- A elegir: Tienes derecho a recibir toda la información necesaria sobre los productos y servicios financieros, de tal manera que puedas elegir el que mejor se ajuste a tus necesidades.
- A recibir un servicio de calidad: Tienes derecho a que el producto o servicio seleccionado sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones de calidad, trato respetuoso y respeto a las condiciones pactadas.
- · A reclamar: Tienes derecho a presentar tu reclamo y que éste sea atendido en forma eficiente y oportuna.

### ¿CÓMO PRESENTAR TU RECLAMO ANTE LA DCF?

### 1. PRESENTACIÓN DEL RECLAMO

Una vez agotada la primera instancia en el "Punto de reclamo" de la entidad financiera, puedes presentar tu reclamo en la DCF quien, antes de admitirlo, verificará que:

- · El reclamo no esté fuera de su competencia.
- Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente tus datos como ser nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y que esté debidamente firmado por tu persona.
- · En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación.
- · Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal.
- · Se encuentre adjunta la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera.
- · Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo.
- · Hayas llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.

Si todo está en orden, la DCF admitirá el reclamo.

### 2. REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN A LA ENTIDAD FINANCIERA

La DCF requerirá un informe documentado a la entidad financiera a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones –Entidad Financiera (CIRS – EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la entidad financiera.

### 3. INSPECCIÓN

Antes de emitir pronunciamiento y cuando lo considere necesario, la DCF podrá realizar inspecciones para evaluar la documentación, reportes u otros relativos al reclamo

### 4. DICTAMEN

Presentado el informe documentado por la entidad financiera o en su caso concluido el proceso de inspección, la DCF en el plazo de quince (15) días hábiles, emitirá el dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de informe técnico legal.

La Directora o el Director General Ejecutivo de ASFI, instruirá a las entidades financieras el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

### **DESISTIMIENTO**

Como reclamante en cualquier momento y en forma escrita, podrás desistir de tu reclamo. La DCF con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

### **CONCILIACIÓN**

La DCF durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la entidad financiera y tu como reclamante. De arribar a una conciliación, las partes suscribirán un acta de conciliación que será de cumplimiento obligatorio, con lo que la Defensoría declarará la conclusión y archivo del reclamo.

La planificación familiar financiera es muy importante para que tú decidas como utilizar tu dinero, 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:

Registra tus ingresos y tus gastos. Debes hacer una lista con todos tus ingresos que percibiste durante un período de tiempo determinado como también tus gastos por el mismo periodo.

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.).

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 gastos 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.

**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.

## SF

### ¿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.

### ¿QUÉES 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 SABES SI TU 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 OBTIENES INFORMACIÓN DE TU CRÉDITO O DEL CRÉDITO DEL QUE ERES GARANTE?

- Debes hacer tu solicitud a la EIF que otorgó el préstamo o en la que eres garante.
- Puedes realizar tu solicitud en oficinas de ASFI, con solo presentar tu C.I., ASFI emitirá un certificado de endeudamiento.
- 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 través de bancos corresponsales.

### Características

Las transferencias pueden ser enviadas desde cualquier agencia o sucursal de Banco Prodem S.A., a través de corresponsalía internacional v otros bancos.

Banco Prodem S.A., se especializa en transferencias internacionales en renminbi, la moneda local de China.

### TRANSFERENCIAS RECIBIDAS DEL EXTERIOR

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

### **Características**

Las transferencias son recibidas vía SWIFT, un sistema que permite mayor rapidez y fluidez en la transferencia de los fondos.

No hay montos límite mínimos ni máximos establecidos.

Los sujetos que intervienen en las transferencias internacionales son:

Ordenante en el exterior.

Banco del ordenante (emisor de la transferencia).

Banco intermediario (opcional).

Banco beneficiario (pagador de la transferencia).

Beneficiario, cliente que recibe la transferencia internacional

# L

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 da
   ño de la tarjeta débito, la reposición de la misma tiene costo.
- · ¿Qué 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; abstente 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 permitas que nadie te distraiga mientras realizas tus transacciones.
- · Ingresa al portal de internet de Banco Prodem S.A. 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 del banco.

### EGURIDAD S **ERVICIO** H U 1 S CIERO ES **COSTO**

- 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 tus 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
- · 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.
- Banco Prodem S.A, nunca te solicitará que informes 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 o 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.

## SEGURIDAD ELECTRÓNICAS MEDIDAS **TRANSACCIONES USO, CONVENIENCIA Y** EN LAS

El incremento y mejora de servicios de banca móvil, red, internet, tarjeta de débito y cajeros automáticos, han agilizado la atención de los clientes y público en general, permitiéndote ahorrar tiempo y acceder a una variedad de servicios operativos y de control desde cualquier ubicación las 24 horas del día.

Las transacciones financieras electrónicas son realizadas a través de Instrumentos Electrónicos de Pago (IEP), que son dispositivos o documentos electrónicos que te permiten originar órdenes de Pago y/o efectuar consultas de cuentas asociadas con el instrumento.

Los instrumentos electrónicos de pago son:

Tarjetas plásticas (crédito y débito)

Billetera móvil

Órdenes electrónicas de transferencia de fondos.

Otros IEP que el BCB autorice.

Los servicios tecnológicos que te permiten realizar consultas y transacciones, podrán ser utilizados desde computadoras personales, dispositivos móviles, tabletas u otros dispositivos electrónicos que permitan navegar en Internet.

### 1. Beneficios del uso de instrumento electrónico de pago

Este recurso, a través del uso de la tecnología, te permite instruir a tu entidad de intermediación financiera el traspaso de fondos para:

- · Realizar diversas transacciones financieras (pagos, transferencias y consultas en línea)
- · Realizar compras en comercios a nivel nacional que tienen puntos de venta, sin necesidad de portar dinero en efectivo y sin recargo alguno.
- · Realizar compras en comercios del exterior, sin recargo alguno, sólo informando a la entidad de intermediación financiera para que ésta habilite la posibilidad de utilizar este medio en el país/países que visitará.
- · Realizar compras por internet.

### 2. Ventajas del uso de los instrumentos electrónicos de pago

- · Ahorro de tiempo.
- · Rapidez en las operaciones.

## SEGURIDAD ELECTRÓNICAS DE MEDIDAS **TRANSACCIONES USO, CONVENIENCIA** EN LAS

- · Evitan hacer los pagos en sucursales o en ventanillas de las empresas de servicios (agua, luz, colegios, etc.)
- · Su uso no está sujeto a un horario de atención porque funciona las 24 horas.
- Minimizan los riesgos e inconvenientes que conlleva el transportar dinero en efectivo.
- · Comodidad en el traspaso entre cuentas.
- Permiten llevar personalmente el control de transacciones y saldos de todas las cuentas.

### 3. Medidas de seguridad para el uso de instrumentos electrónicos de pago

Para realizar transacciones financieras electrónicas seguras:

- · Usa un explorador seguro.
- · No dejes que otras personas vean tu PIN cuando utilices un instrumento electrónico de pago (tarjeta de débito o crédito, desde el celular o computadora).
- · Cambia regularmente tu clave y de ninguna manera la lleves escrita en la cartera o billetera, es mejor memorizar la misma.
- · No exhibas, ni des tu PIN (clave secreta) a otras personas.
- · En caso de extravío o robo debes reportar el hecho a tu entidad de intermediación financiera.
- · Antes de firmar el comprobante de pago de la compra que realices debes verificar el monto y los datos insertos.
- · Verifica que los comercios en línea hayan implementado normas de seguridad.
- Asegúrate de obtener toda la información acerca de la política de devolución y reembolso del establecimiento antes de colocar una orden de compra.
- · Busca la declaración de privacidad.
- · Mantén una copia impresa de todas tus transacciones electrónicas.
- Tus credenciales elegidas (usuario, contraseña, pregunta y respuesta de seguridad) son secretas, personales e intransferibles, siendo de tu exclusiva responsabilidad mantener la debida diligencia y cuidado en su utilización y manipulación.

## **APUNTES**

.....

# **APUNTES**

