



Más cerca, más tuyo.



Cartilla EDUCACIÓN FINANCIERA

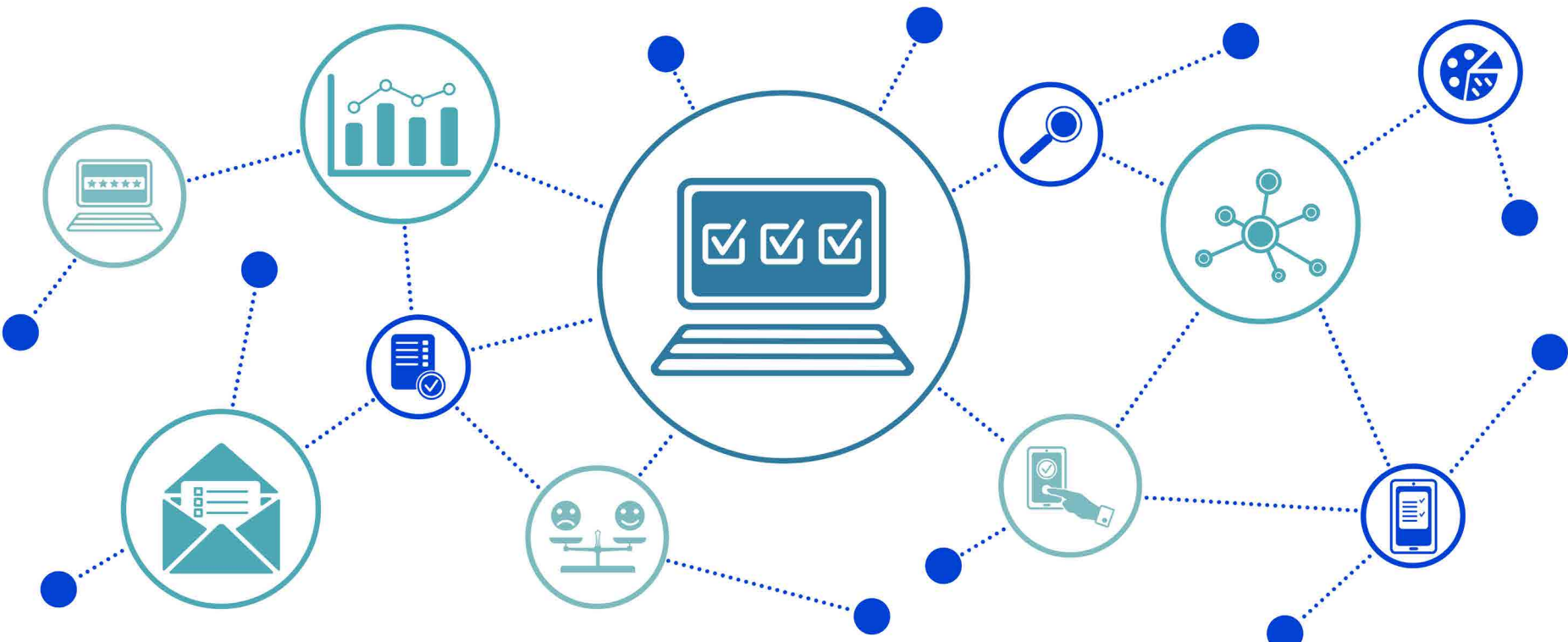
 www.prodem.bo

 LÍNEA GRATUITA
800-10-9797

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pag

1.	EDUCACIÓN FINANCIERA	3
2.	GARANTIAS Y GARANTÍAS NO CONVENCIONALES	4
3.	INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO	6
4.	CAJAS DE AHORRO Y DPF	12
5.	CRÉDITOS	17
6.	PAGOS ADELANTADOS	21
7.	SERVICIOS	22
8.	TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO	25
9.	MECANISMOS DE RECLAMO EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA	27
10.	DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO	29
11.	PLANIFICACIÓN FAMILIAR FINANCIERA	32
12.	ASFI	33
13.	CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA	34
14.	COSTOS ASUMIDOS AL CONTRATAR SERVICIOS FINANCIEROS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PRECAUCIONES EN EL USO DE SERVICIOS FINANCIEROS	35





1

EDUCACIÓN FINANCIERA



¿QUÉ ES LA EDUCACIÓN FINANCIERA?

La educación financiera se refiere a la transmisión de conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros. Ten en cuenta que la educación financiera te permite tomar decisiones mucho más acertadas que otras.

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 con un buen nivel de educación financiera puedes tomar decisiones financieras mucho más acertadas. Las personas que tienen un buen nivel de educación financiera y la aplican en sus vidas suelen tener un nivel de vida mucho más alto.





2

GARANTÍAS



¿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 prestar.

Tipos de Garantías

Existen dos tipos de garantías:

Garantías Reales

- Depósito a Plazo Fijo (DPF).
- 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 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 el garante compromete sus bienes como garantía.

Por eso, para decidir si garantizas a alguien debes tomar 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:

1. Son medios alternativos para respaldar el cumplimiento de pagos de un crédito
2. Son admitidas en la otorgación de créditos, para el desarrollo del sector productivo
3. 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:

1. Fondo de garantías
2. Seguro Agrario
3. Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales
4. Contrato o documento de compromiso de venta a futuro
5. Avals o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales
6. Producto almacenado
7. Activos no sujetos a registro de propiedad
8. Semovientes
9. Patente de propiedad intelectual
10. Otras alternativas de garantías no convencionales, previa autorización de ASFI

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

- Fondos en Garantía
- Prendaria de Bienes Muebles
- Semovientes (Ej.: Ganado)
- Prendaria de Maquinaria y equipo sin Registro



3

INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO



INSTRUMENTOS
ELECTRÓNICOS
DE PAGO

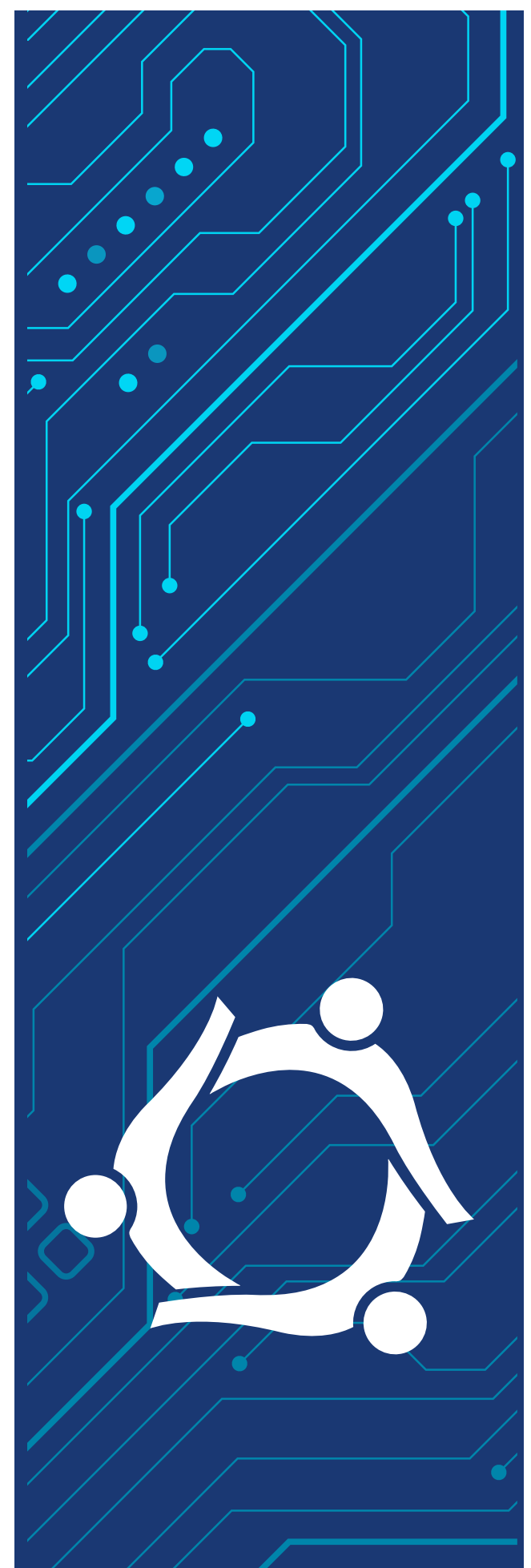
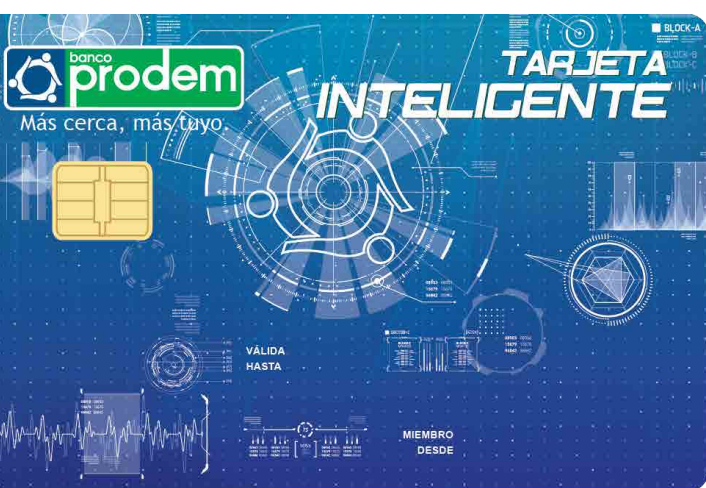
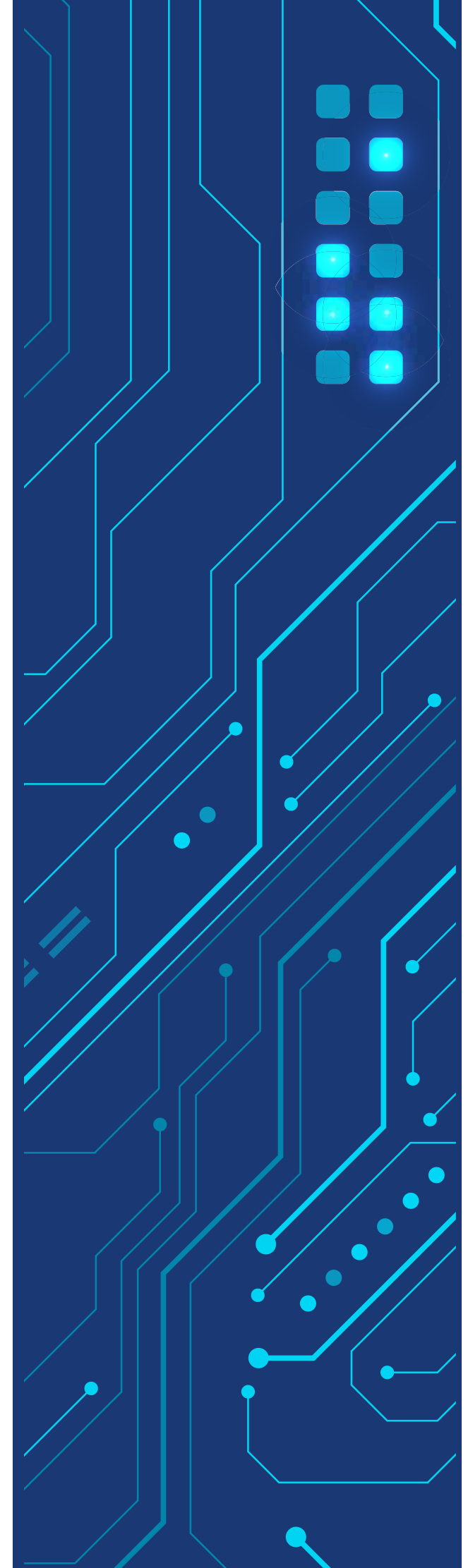
Orden electrónica de transferencia de fondos (OETF):
Instrumento Electrónico de Pago que mediante redes de comunicación, desarrollos informáticos especializados como Banca por Internet, Banca Móvil u otros, permite a los titulares y/o usuarios originar órdenes de pago de cuentas relacionadas con el instrumento.

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.
- Evitan hacer los pagos en sucursales o en ventanillas de las empresas de servicios básicos, colegios, instituciones privadas y públicas, 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.





2. 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.
- Memoriza el número secreto (PIN).
- No escribas tu número del PIN en tu tarjeta.
- Nunca proporciones tu número de tarjeta u otra información personal por teléfono.
- En caso de extravío o robo debes reportar el hecho a tu entidad 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.
- 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.



TARJETA DE DÉBITO

La tarjeta de débito es un instrumento electrónico de pago que te permite utilizar los fondos depositados en una cuenta (corriente, de ahorro o, en un futuro próximo, de pago), sirve para retirar dinero, realizar pagos en comercios y compras por Internet.

Las operaciones financieras que se pueden realizar con tarjetas de débito

La tarjeta de débito permite realizar operaciones con la entidad financiera a través de cajeros automáticos (consultar saldos, realizar depósitos o extracciones de efectivo, pagar servicios, y enviar transferencias, compras por internet, entre otras operaciones) o realizar pagos en diferentes comercios.

¿Qué debes tener en cuenta para el uso de una tarjeta de débito?

1. Tomar conocimiento de los límites diarios de uso de dinero de la tarjeta de débito, ya sea a través de retiros del cajero automático o en pagos en establecimientos autorizados. Puedes modificar dichos límites en función a tus necesidades acudiendo a la entidad de intermediación financiera.
2. Tomar conocimiento de las obligaciones de dar aviso inmediato en caso de robo, extravío o falsificación.
3. Conservar los comprobantes y llevar un registro de las compras efectuadas con la tarjeta de débito, para

luego comparar con los movimientos registrados en el extracto de la cuenta.

4. El uso de cajeros ajenos a la entidad que la otorgó, implica el pago de una comisión.
5. Verifica con tu entidad financiera las limitaciones, requisitos y costos para el uso de tu tarjeta en el exterior.



TARJETA DE CRÉDITO

Una tarjeta de crédito es un instrumento electrónico de pago que te permite hacer compras y cancelar el valor posteriormente. Es “de crédito” porque la suma de dinero que usas cuando haces una compra, corresponde a un préstamo que te otorga la entidad financiera.

Con este producto, la entidad te autoriza a utilizar cierta cantidad de dinero para el pago de bienes y servicios, este valor lo cobra el comercio y luego tu banco te hace llegar un extracto en donde te notifica el valor del producto o servicio que adquiriste, la tasa de interés que te será cobrada y los respectivos cobros asociados.

Qué operaciones financieras se pueden realizar con tarjetas de crédito

La tarjeta de crédito te permite realizar operaciones a través de cajeros automáticos, consultar los movimientos, pago de productos y servicios en comercios locales o del exterior y compras por Internet.

¿Qué debes tener en cuenta para el uso de una tarjeta de crédito?

1. Verificar que en el contrato de línea de crédito se incorporaron las condiciones ofertadas y firmar, una vez que estés conforme con su contenido, aceptando los derechos y obligaciones que emergen de dicho contrato.
2. Conocer las tasas de interés, comisiones y costo de mantenimiento.
3. Consultar a la entidad de intermediación financiera y conocer las medidas de seguridad relacionadas al uso de la tarjeta de crédito.
4. Pagar mensualmente las cuotas y no usar la tarjeta como dinero extra por encima de tu capacidad de pago.
5. Retirar dinero en efectivo de ventanilla o cajeros automáticos implica el pago de una comisión.
6. Verifica con tu entidad financiera las limitaciones, requisitos y costos para el uso de tu tarjeta en el exterior.

Cargos y comisiones de las tarjetas de débito o crédito

Se refiere al monto en moneda nacional o extranjera que aplica la entidad financiera de la tarjeta de débito o crédito por gastos incurridos en la prestación de servicios.

Es decir, cuando se mantiene activa una tarjeta de débito o crédito se generan cargos por distintos conceptos que son especificados mediante el contrato suscrito al momento de adquirirla.

Estos son:

1. Cargo por Emisión: se aplica para cubrir el costo inicial



- de emisión del plástico de la tarjeta.
2. Cargo por Renovación: se aplica opcionalmente por la renovación del plástico de la tarjeta y es igual o similar al Cargo por Emisión.
3. Cargo por Reemplazo: se aplica cuando el plástico de la tarjeta necesita ser reemplazado.
4. Cargo por Cobertura de Seguro: se aplica por la contratación de un seguro que protege en caso de pérdida, robo, o falsificación del plástico de la tarjeta.

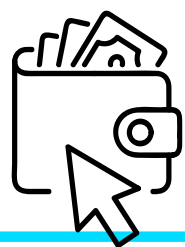
Comisión

La comisión se define como el porcentaje o monto fijo en moneda nacional o extranjera que la entidad financiera de tarjetas de crédito o débito cobra al tarjetahabiente titular por la prestación de determinados servicios. Estos también son acordados previamente en el contrato y pueden ser modificados conforme a los parámetros establecidos en la normativa vigente.

Suspensión o restricciones del uso de las tarjetas de débito o crédito

La suspensión o restricciones para el uso de las tarjetas de crédito se deben a las siguientes razones:

1. Si no cumple con la normativa internacional.
2. Para evitar el sobregiro de la cuenta.
3. Si hay actividades inusuales o sospechosas.
4. En caso de vencimiento.
5. Si tienes tiempo sin usar la tarjeta de débito.
6. Daño físico del plástico.



BILLETERA MÓVIL

Instrumento electrónico de pago que acredita una relación contractual entre el emisor y el titular de una cuenta de billetera móvil, exclusivamente en moneda nacional, que permite originar transferencias electrónicas de fondos, cargar y/o retirar efectivo, efectuar consultas y otras actividades accesorias.



TARJETAS PREPAGADAS

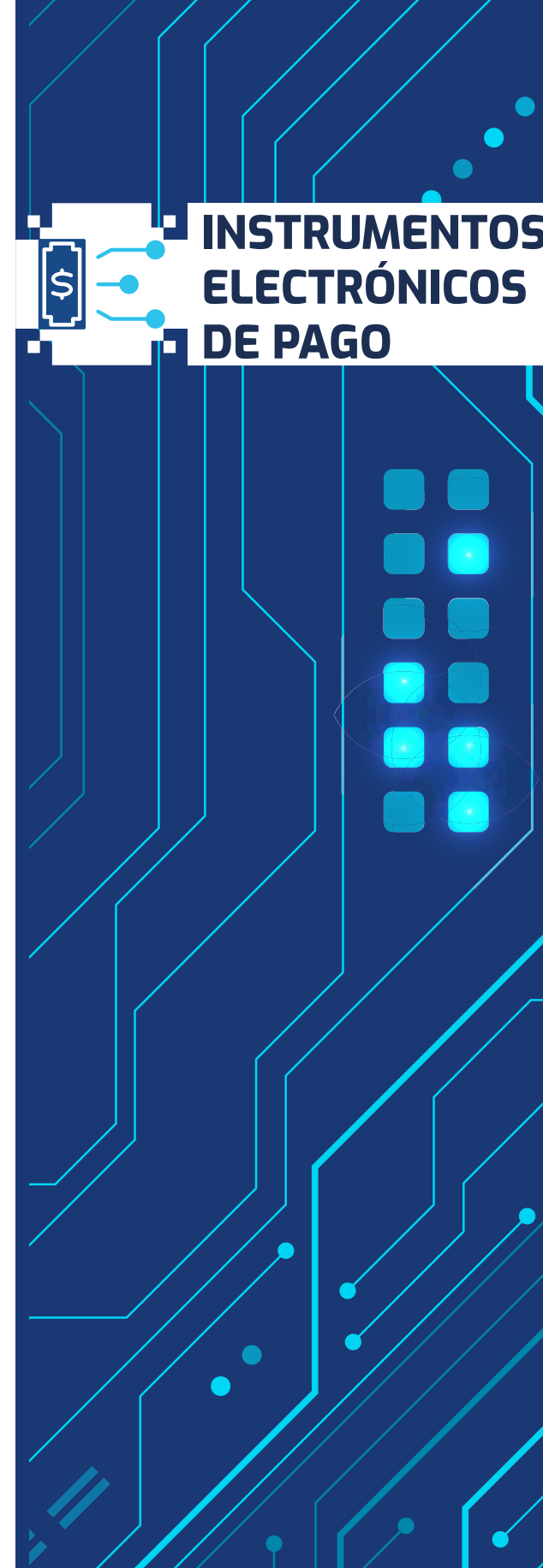
¿Qué operaciones financieras se pueden realizar con tarjetas prepagadas?

Puedes usar tu tarjeta prepagada para hacer compras en establecimientos comerciales participantes; para hacer pagos de servicios y compras en Internet o por teléfono; para retirar dinero en efectivo en cajeros automáticos y ciertas tiendas.

¿Qué debes tener en cuenta en el uso de una tarjeta prepagada?

1. Algunas tarjetas cobran un cargo por adquisición para obtener la tarjeta por primera vez.
2. Algunas tarjetas también podrían tener costos asociados con su uso, por ejemplo:
 - Cargos por transacción
 - Cuota mensual
 - Cuota anual

Al solicitar una tarjeta pregunta a la entidad financiera que

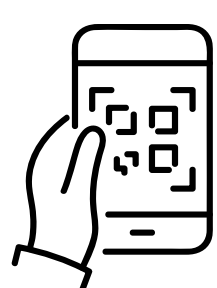


la expide cuáles son los cargos en los que puedes incurrir, o verifica la sección “Términos y Condiciones” en su página de Internet. No todas cuestan lo mismo.



PORTALES DE INTERNET

Son los servicios que brindan las entidades financieras a los clientes para realizar operaciones bancarias en línea, a través de una computadora, utilizando su conexión a Internet. Los portales o páginas web de las entidades financieras son los medios o canal para el servicio de banca electrónica. Mediante este servicio los clientes pueden acceder a sus cuentas para obtener saldos, realizar transferencias a cuentas propias, de terceros o interbancarias; pagar servicios y otros. El requisito para acceder a este servicio es ser cliente de la entidad financiera.



BANCA MÓVIL

La banca móvil es un servicio proporcionado por una entidad financiera que permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras de forma remota mediante un dispositivo móvil como un teléfono móvil o tablet, mediante el uso de un software que generalmente se llama aplicación, proporcionado por las entidades financieras para tal propósito. La banca móvil está normalmente disponible las 24 horas. Los tipos de transacciones financieras que un cliente hace a través de banca móvil incluyen la obtención de saldos de la cuenta y la lista de transacciones más recientes, pagos de facturas electrónicas y transferencias de fondos entre cuentas de un cliente o a otro.



PRODEMNET

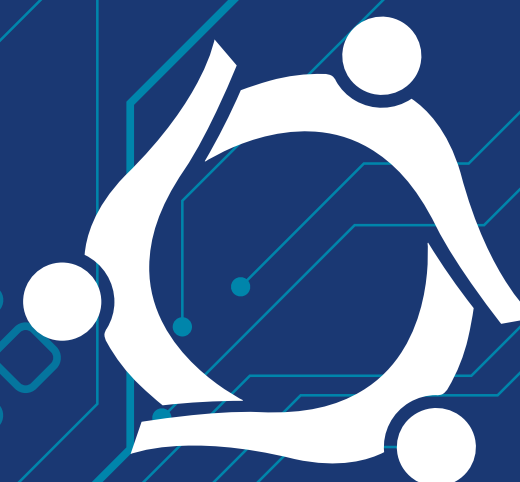
Es una plataforma que permite a nuestros clientes realizar operaciones bancarias accediendo a nuestra banca electrónica a través de una computadora.

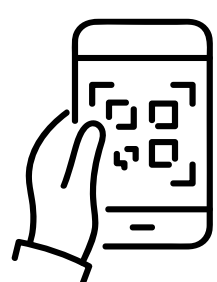
Beneficios de Prodemnet

- Mayor comodidad, no debes desplazarte hasta el Banco.
- Mayor control de tus operaciones.
- Atención desde cualquier punto geográfico.
- Mayor seguridad, sin el riesgo de manejar efectivo.

Servicios de Prodemnet:

- Pago de servicios básicos (agua, luz, gas, internet, telefonía fija y móvil).
- Universidades, Segip, Soat, Ruat, Gestora Pública, Instituciones y Empresas Privadas.
- Consulta de cuentas, te muestra el saldo actualizado de tus cuentas.
- Consulta de últimos movimientos.
- Transferencias entre cuentas de Banco Prodem.
- Para tener la guía del usuario de Prodemnet visitar nuestra pagina web www.prodem.bo. o comunícate con nuestra linea gratuita 800-10-9797.





PRODEMMÓVIL

Prodemmóvil es una aplicación que permite a nuestros clientes, realizar transacciones bancarias accediendo a nuestra banca electrónica a través de un dispositivo móvil. Gracias a Prodemmóvil, es más simple realizar transacciones, ver tu estado de cuenta, realizar transferencias, pagar servicios y más.

Para utilizar Prodemmóvil debes estar suscrito y habilitado en Prodemnet.



CAJEROS AUTOMÁTICOS CAI`S

El cajero automático es una máquina empleada por las entidades financieras que te permite acceder a tu cuenta en cualquier momento, utilizando la tarjeta que te suministró la entidad, con tu clave personal o huella digital.

Funcionalidades y beneficios de los Cajeros automáticos inteligentes de Banco Prodem

Disponibilidad de dinero inmediata durante las 24 horas los 365 días del año en la red de cajeros automáticos en todo el territorio nacional. Seguridad y rapidez al momento de realizar tus operaciones. La tarjeta de débito necesita tu huella digital, no requiere un PIN secreto.

Los servicios de nuestros cajeros automáticos

- Retiro de efectivo
- Transferencias entre cuentas propias
- Transferencias a cuentas de terceros
- Consulta de Saldos
- Últimos Movimientos
- Pago de crédito
- Pago de servicios
- QR para retiro sin tarjeta

¿Cómo puedes usar nuestros cajeros automáticos?

Nuestros cajeros automáticos son inteligentes, inclusivos y desarrollados por tecnología propia, puedes acceder a ellos en 5 idiomas para hacer las operaciones, son fáciles de utilizarlos y te guían paso a paso al momento de realizar la transacción.

Seguridad del cajero automático

No permitas que otras personas observen tus transacciones en el cajero automático.

Cuando te encuentres en un cajero automático, por ningún motivo aceptes ayuda o sugerencias de personas extrañas.

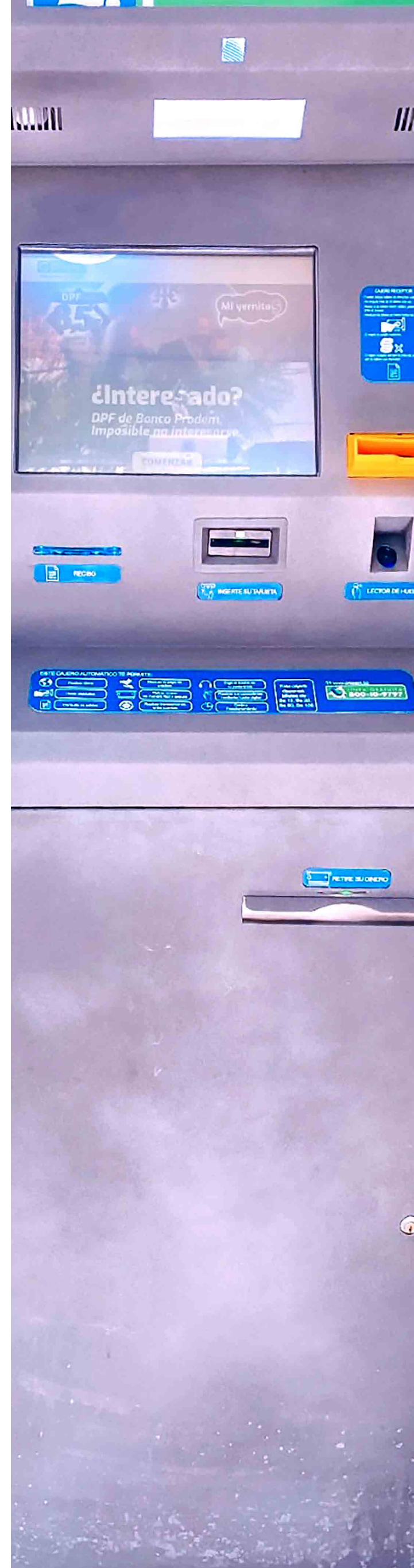
Guarda siempre tu tarjeta después de utilizarla en cajeros automáticos.

POS (Point of Sale)

El POS es un dispositivo que puedes instalar en tu comercio para recibir pagos con tarjetas de débito y crédito. Solo requiere de una línea telefónica o una conexión a Internet.



INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO





CAJAS DE
AHORRO Y DPF

4

CAJAS DE AHORRO Y DPF



¿QUÉ ES EL AHORRO?

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

¿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.

¿DÓNDE PUEDES AHORRAR?

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

¿POR QUÉ DEBES AHORRAR EN UNA ENTIDAD FINANCIERA?

- Porque tu dinero está seguro.
- Porque recibes intereses por el dinero que depositas
- Porque tienes acceso a tu dinero cuando quieras.
- Porque obtienes un mayor control sobre tus finanzas.

ALGUNOS TIPOS DE AHORRO

Caja de Ahorro

Es una alternativa que ofrecen las entidades financieras para que puedas depositar o retirar tu dinero cuando así lo requieras. 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.

Ventajas:

Libre disponibilidad - La cuenta de caja de ahorro, te permite ahorrar y ganar intereses con el beneficio de retirar y depositar tu dinero cuando así lo requieras, sin montos mínimos de depósitos y con número limitado de transacciones. Podrás administrar tu cuenta de caja de ahorro con Tarjeta Inteligente o con Comprobante.

Seguridad - Gracias al moderno sistema de autenticación de la huella digital no necesitas claves ni pines, ni papeleos.

Tecnología - La caja de ahorro con Tarjeta Inteligente, te permite realizar transacciones en cualquiera de nuestros puntos de atención y a través de nuestros Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI), las 24 horas del día, sin costo. La cuenta de caja de ahorro NO tiene costo de mantenimiento de cuenta, ni costo de mantenimiento de Tarjeta Inteligente.

Cobertura - Banco Prodem S.A. cuenta con puntos de atención, los cuales comprenden, agencias, oficinas externas, puntos de





atención corresponsal y cajeros automáticos inteligentes en todo el país.

Canales de Acceso - Podrás acceder a tu caja de ahorro desde los siguientes canales de atención:

- Ventanilla de atención
- Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI) de la red Prodem
- Banca por internet (Prodemnet), banca móvil (Prodemmóvil)

Requisitos de Apertura:

- Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia).
- Monto mínimo de apertura es de bolivianos 50.- o dólares 8.-
- Costo de la Tarjeta Inteligente de acuerdo a tarifario vigente.

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.

Ventajas:

Libre disponibilidad - La cuenta de caja de ahorro, te permite ahorrar y ganar intereses con el beneficio de retirar y depositar tu dinero cuando así lo requieras, sin montos mínimos de depósitos y con número ilimitado de transacciones. Podrás administrar tu cuenta de caja de ahorro con Tarjeta Inteligente o con Comprobante.

Seguridad - Gracias al moderno sistema de autenticación de la huella digital, no necesitas claves ni pines, ni papeleos.

Tecnología - La caja de ahorro con Tarjeta Inteligente, te permite realizar transacciones en cualquiera de nuestros puntos de atención y a través de nuestros Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI), las 24 horas del día.

Sin costos - La cuenta de caja de ahorro NO tiene costo de mantenimiento de cuenta, ni costo de mantenimiento de Tarjeta Inteligente.

Cobertura - Banco Prodem S.A. cuenta con puntos de atención distribuidos en todo el país, los cuales comprenden, agencias, oficinas externas, puntos de atención corresponsal y cajeros automáticos inteligentes en todo el país.

Canales de Acceso - Podrás acceder a tu caja de ahorro desde los siguientes canales de atención:

- Ventanilla de atención.
- Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI) de la red Prodem.
- Banca por Internet (Prodemnet)
- Banca móvil (Prodemmóvil)

Requisitos de Apertura:

- Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia).
- Fotocopia de NIT si corresponde.





- Monto mínimo de apertura bolivianos 3.000.-
- Costo de la Tarjeta Inteligente de acuerdo a tarifario vigente.

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.

Ventajas:

Libre disponibilidad - La cuenta de caja de ahorro, te permite ahorrar y ganar intereses con el beneficio de retirar y depositar tu dinero cuando así lo requieras, sin montos mínimos de depósitos y con número ilimitado de transacciones.

Tecnología - Gracias al moderno sistema de autenticación de la huella digital, puedes acceder a tu cuenta de caja de ahorro desde ventanillas de atención a través de la huella digital.

Sin costos - La cuenta de caja de ahorro NO tiene costo de mantenimiento.

Cobertura - Banco Prodem S.A. cuenta con puntos de atención distribuidos, los cuales comprenden, agencias, oficinas externas, puntos de atención corresponsal y cajeros automáticos inteligentes en todo el país.

Canales de Acceso - Podrás acceder a tu caja de ahorro desde los siguientes canales de atención:

- Ventanilla de atención
- Para mayor información consulta a nuestra línea gratuita 800-10-9797.

Requisitos de Apertura:

- Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia).
- Fotocopia de NIT, si corresponde.
- Monto mínimo de apertura: Bolivianos 350.-
- Costo de Tarjeta inteligente de acuerdo a tarifario vigente.

Titulares para la caja de ahorro:

- Alumno representante del curso.
- Titular mayor de edad (Padre, Madre o tutor legal). Si el alumno es menor de 18 años.
- Representante de padres de familia de curso.

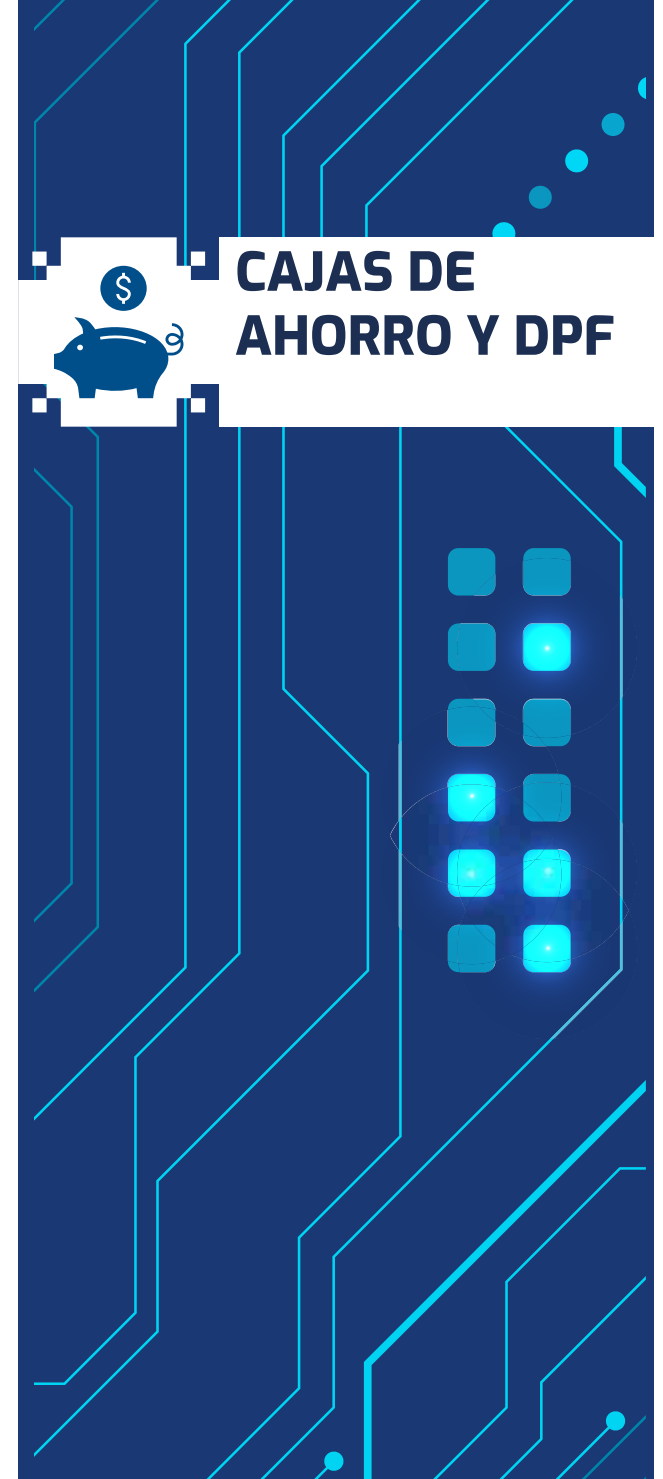
Protección: Cuenta de caja de ahorro en bolivianos que promueve la cultura de ahorro en niños y jóvenes, incentivando la apertura de cajas de ahorro para el futuro de los menores de edad.

Ventajas:

Libre disponibilidad - La cuenta de caja de ahorro, te permite ahorrar y ganar intereses con el beneficio de retirar y depositar tu dinero cuando así lo requieras, sin montos mínimos de depósitos y con número ilimitado de transacciones.

Seguridad - Gracias al moderno sistema de autenticación de la huella digital, no necesitas claves ni pines, ni papeleos.





CAJAS DE
AHORRO Y DPF

Sin costos - La cuenta de caja de ahorro NO tiene costo de mantenimiento.

Cobertura - Banco Prodem S.A. cuenta con puntos de atención, agencias, oficinas externas, puntos de atención corresponsal y cajeros automáticos inteligentes en todo el país.

Canales de Acceso - Podrás acceder a tu caja de ahorro desde los siguientes canales de atención:

- Ventanilla de atención
- Para mayor información consulta a nuestra línea gratuita 800-10-9797.

Requisitos de Apertura:

- Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia), del titular menor de edad.
- Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia) de los titulares mayores de edad (Padre, Madre o tutor legal).
- Fotocopia de NIT, si corresponde.
- Los menores de edad deben tener entre 0 y 17 años.
- Monto mínimo de apertura: Bolivianos 350.-
- Tratamiento del RC-IVA

En las cuentas de caja de ahorro que tengan como titulares un menor de edad y un adulto, es suficiente que solo el adulto presente fotocopia de su NIT, para que Banco Prodem S.A. no retenga el RC-IVA a los intereses originalmente establecido en el plan de pagos generados por la cuenta.

Una vez que el joven cumple los 18 años y los 2 titulares son mayores de edad, ambos titulares deben presentar la fotocopia de su NIT para que Banco Prodem S.A. no retenga el RC-IVA a los intereses generados por sus ahorros.



Pro Rentable: Cuenta de caja 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

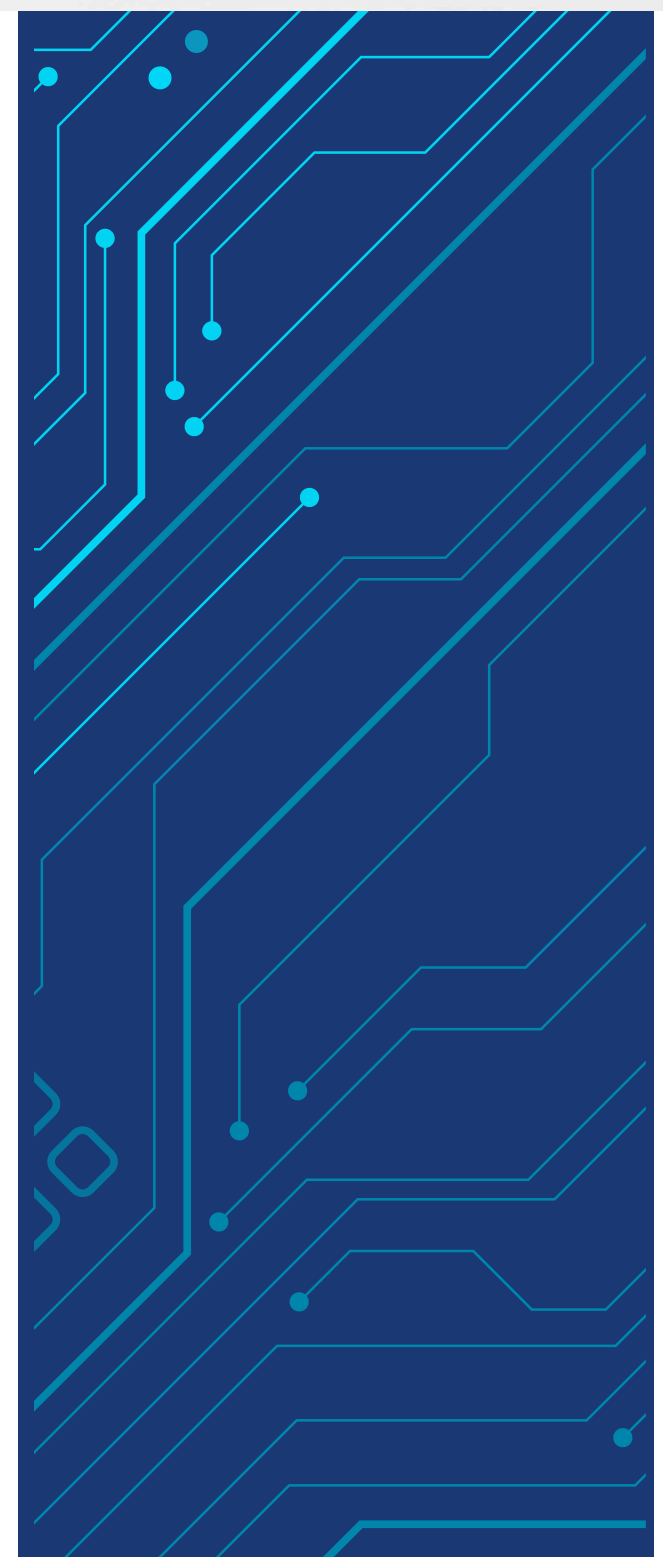
Ventajas:

Rentabilidad - Te ofrecemos una de las tasas de interés más altas del mercado

Seguridad - Gracias al moderno sistema de autenticación de la huella digital, no necesitas claves ni pines, ni papeleos. Tecnología. La caja de ahorro con tarjeta inteligente, te permite realizar transacciones en cualquiera de nuestros puntos de atención y a través de nuestros Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI), las 24 horas del día.

Sin costos - La cuenta de caja de ahorro NO tiene costo de mantenimiento de cuenta, ni costo de mantenimiento de Tarjeta Inteligente.

Cobertura - Banco Prodem S.A. cuenta con puntos de atención distribuidos en todo el país, los cuales comprenden, agencias, oficinas externas, puntos de atención corresponsal y cajeros automáticos inteligentes en todo el país.





Canales de Acceso - Podrás acceder a tu caja de ahorro desde los siguientes canales de atención:

- Ventanilla de atención.
- Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI) de la red Prodem.
- Banca por Internet (Prodemnet)
- Banca móvil (Prodem móvil)

Requisitos de Apertura:

- Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia).
- Fotocopia de NIT si corresponde.
- Monto mínimo de apertura bolivianos 7.000.-
- Saldo mínimo en la cuenta Bs 7.000.-
- Condiciones: Hasta 3 retiros al mes
- Costo de la Tarjeta Inteligente de acuerdo a tarifario vigente.

DEPÓSITOS A PLAZO FIJO - DPF

Es una alternativa de ahorro que ofrecen las entidades financieras bajo la modalidad de plazo fijo, donde acuerdas una tasa de interés para el plazo elegido.

PRODUCTO DE DPF DE BANCO PRODEM S.A.

Proyección: Es una cuenta de Depósito a Plazo Fijo (DPF), que te ofrece una de las mejores tasas de interés del mercado para los diferentes plazos, tanto en bolivianos como en dólares. Mientras mayor sea el tiempo que decidas dejar tu dinero, mayores serán los intereses que recibas.

Ventajas:

Rentabilidad - Tasas de interés atractivas del mercado para los diferentes plazos en bolivianos y dólares. Mientras mayor sea el tiempo que decidas dejar tu dinero, mayores serán los intereses que recibas.

Disponibilidad de intereses - Puedes recibir los intereses de tu DPF periódicamente (mensual, Bimestral, trimestral, semestral) o al vencimiento. Cobro RC -IVA. El DPF en bolivianos mayor a 30 días no paga RC -IVA

Acceso a otros productos - Tendrás la posibilidad de acceder a un crédito de manera rápida y a una tasa preferencial con la garantía del mismo DPF.

Requisitos de Apertura:

- Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia).
- Fotocopia de NIT si corresponde.
- Monto mínimo: dólares americanos 100.- o bolivianos 700.-





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. Los productos crediticios disponibles en Banco Prodem, son:

Crédito Relámpago: De corto plazo, desembolso oportuno con destino a capital de operaciones e inversiones.

Características

- Para micro empresarios.
- Financia actividades productivas, comerciales y servicios.
- Crédito en Bolivianos.
- Plazo hasta 24 meses.
- Monto hasta Bs. 40.000

Ventajas

- Crédito rápido y oportuno.
- Cuotas iguales o variables.

Crédito Pro - Negocio: Destinado a capital de operaciones e inversiones con garantía real y no real. Se utiliza para fortalecer negocios en funcionamiento.

Características

- Para personas naturales y jurídicas.
- Financia actividades productivas, comerciales y servicios.
- Crédito en Bolivianos y Dólares Americanos.
- Monto de acuerdo a la necesidad y capacidad de pago del solicitante.
- Para capital de operación y capital de inversión.

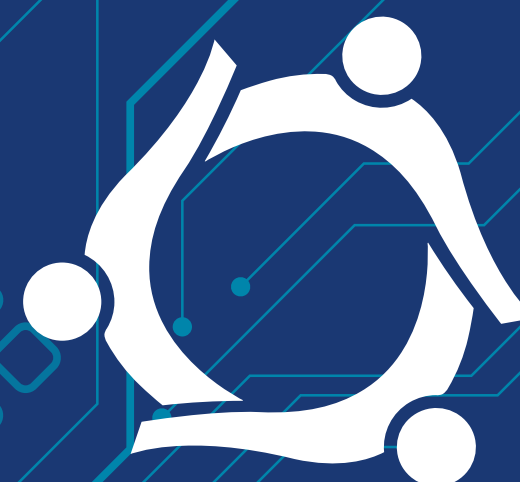
Ventajas

- Plazos adecuados a tus necesidades.
- Cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante.
- Garantías accesibles.

Créditos Estacionales: Son de corto plazo y desembolso oportuno, cuyo destino es capital de operaciones en negocios o actividades ya consolidadas.

Características

- Para personas naturales y jurídicas.
- Financia actividades productivas, comerciales y servicios.
- Crédito en Bolivianos y Dólares Americanos.
- Monto de acuerdo a la necesidad.
- Para financiar oportunidades de compra (Capital de Operación)
- Créditos para micro, pequeños y medianos empresarios.
- Plazo hasta 12 meses.





Ventajas

- Crédito rápido y oportuno.
- Cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante.
- Garantías quirografaria.

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.

Características

- Para personas naturales y jurídicas.
- Para propietarios o inquilinos de ingenios, plantas de acopio y beneficiadoras.
- Crédito en Bolivianos y Dólares Americanos.
- Monto de acuerdo a la necesidad y capacidad de pago del solicitante.
- Para capital de operación.

Ventajas

- Plazos adecuados a tus necesidades.
- Cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante.
- Garantías accesibles.

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.

Características

- Para personas naturales y jurídicas.
- Financia actividades productivas y servicios.
- Crédito en Bolivianos y Dólares Americanos.
- Monto de acuerdo a la necesidad y capacidad de pago del solicitante.
- Para capital de inversión.
- Para ampliar la capacidad de producción.
- Plazo hasta 60 meses.

Ventajas

- Plazos adecuado a tus necesidades.
- Cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante.
- Garantías accesibles.



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.

Características

- Para personas naturales y jurídicas.
- Financia actividades productivas, comerciales y servicios.
- Línea de crédito revolvente.
- Crédito en Bolivianos.
- Monto de acuerdo necesidad y capacidad de pago del solicitante.
- Para capital de operación y crédito de consumo.
- Plazo hasta 5 años.

Ventajas

- Crédito rápido y oportuno.
- Garantías accesibles.

Crédito de consumo: Para personas dependientes o independientes, que necesiten recursos para financiar necesidades de salud, educación, viajes o libre disponibilidad.

Características

- Para personas dependientes e independientes.
- Crédito en Bolivianos.
- Monto de acuerdo necesidad y capacidad de pago del solicitante.
- Para adquisición de bienes de consumo y/o el pago de servicios y gastos de libre disponibilidad.

Ventajas

- Cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante.
- Garantías accesibles.

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

Características

- Para personas dependientes e independientes.
- Financia la compra de: Viviendas individuales o en propiedad horizontal.
- Adquisición de terreno para la construcción de vivienda.
- Compra de pasivos en otras entidades otorgados bajo estas características.
- Crédito en Bolivianos y Dólares Americanos.
- Monto de acuerdo a la necesidad y capacidad de pago del solicitante.
- Garantía hipotecaria.

Ventajas

- Plazos adecuado a tus necesidades.
- Cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante.
- Garantías accesibles.



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 destinadas a clientes que no tienen una vivienda propia.

Características

- No requiere aporte propio del solicitante para acceder al crédito. Permiten participar en licitaciones, propuestas, contratos y otras transacciones comerciales.
- Para personas dependientes e independientes.

Financia:

- La compra de viviendas individuales o en propiedad horizontal.
- La adquisición de terreno para la construcción de vivienda.
- La construcción de vivienda.
- Crédito en Bolivianos.
- Monto de acuerdo a la necesidad y capacidad de pago del solicitante.
- Garantía hipotecaria.
- Cumplir con las condiciones específicas del crédito de Vivienda de Interés Social.

Ventajas

- Plazos adecuado a tus necesidades.
- Cuotas de acuerdo a la capacidad de pago del solicitante.
- Garantías accesibles.

Fianzas Bancarias (Boleta de Garantía y 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).

Características

- Permiten participar en licitaciones, propuestas, contratos y otras transacciones comerciales.
- Para personas dependientes e independientes.



**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 tu 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.

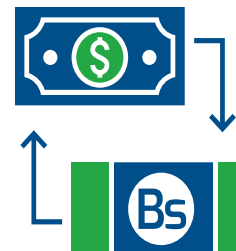
Como resultado del pago adelantado a capital, el Banco debe re calcular el plan de pagos en función a la alternativa que elijas como deudor, debiendo entregarte un nuevo plan de pagos, dejando evidencia de conocimiento y aceptación por parte tuya.

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.



7

SERVICIOS



SERVICIOS

NUESTROS SERVICIOS:

Giros Nacionales

Envía y recibe dinero de forma rápida, confiable y económica a través de nuestras oficinas ubicadas en el país.

Gracias a nuestra tecnología, puedes enviar Giros Nacionales a través de nuestros Cajeros Automáticos Inteligentes las 24 horas del día.

Consulta nuestras tarifas, direcciones y horarios de atención llamando a la línea gratuita 800-109797.

Servicio de Cobranza

Realizamos el servicio de cobranza para tu Empresa o Institución en forma automática.

- Ahorrándote el trabajo administrativo
- Brindándote los reportes de seguimiento necesarios para tu control
- Brindándote la seguridad necesaria en el manejo de tu dinero

Seguros Masivos

Los microseguros son productos diseñados para proteger a las personas contra riesgos específicos (por ejemplo: accidentes, enfermedades, muerte y desastres naturales), a cambio de un monto de dinero pequeño (prima), que pagó el cliente para asegurarse. Las ventajas principales de los Microseguros:

- Los Microseguros son productos de fácil acceso, sencillos y económicos.
- Las condiciones generales y particulares del seguro son simples de entender.
- En caso de ocurrir el accidente o daño que cubre el Microseguro, la aseguradora pagará en poco tiempo y con mínimos requisitos.



Prodem Bienes

Protege tu casa, tus bienes y/o patrimonio, tu negocio e incluso tu mercadería, de diferentes riesgos como: robo, daño por agua, fuego, granizo, explosión, alborotos populares, y otros, por una pequeña suma que sólo pagas una vez al año. Cuenta con el respaldo y cobertura de la empresa aseguradora Nacional Seguros S.A.

Microseguro de incendio y coberturas adicionales, cuya póliza viene a asegurar los Bienes y/o Patrimonio de las personas.

Coberturas:

- Incendio.
- Explosión.
- Daños por agua.
- Riesgos meteorológicos.
- Caída o impacto de aviones y vehículos.
- Alborotos populares.
- Robo con violencia.

Pago prima anual.

Monto del valor asegurado: De US\$ 1.- a 25.000.-, costo prima anual 6.0 por mil (0,6%).

Se podrá asegurar:

- Edificios (inmuebles, cualquier edificación civil).
- Contenidos (activos, muebles y bienes en general).
- Existencias (mercadería, inventario y detalle de compras).
- Para clientes, usuarios y personas interesadas

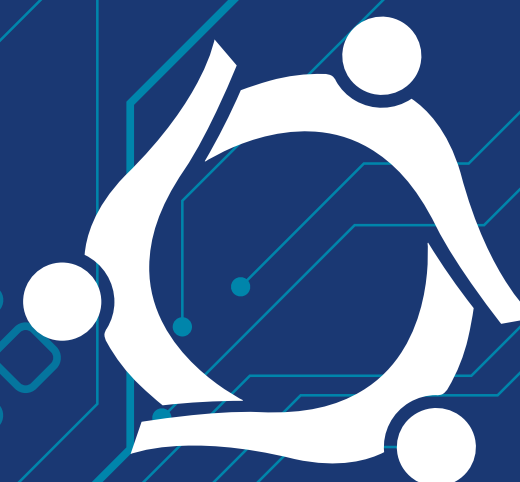
ProdemVida:

Es un microseguro de vida que en caso de fallecimiento, le abona a tu familia una suma de dinero que los ayudará a seguir trabajando para que nunca les falte nada. Cuenta además con el respaldo y cobertura de la empresa aseguradora de Nacional Seguros S.A.

- Microseguro de Vida con Adelanto de Capital.
- Sin exclusiones.
- Pago prima anual Bs 110.
- Monto de cobertura Bs 10.000.-
- Bs 2,500 Adelanto de capital
- Bs 7.500 Saldo de capital
- Límite de edad asegurable: de 14 a 65 años.
- Ahora la póliza viene con renovación automática.
- Para clientes, usuarios y personas interesadas.

ProdemVida Plus:

Es un nuevo seguro masivo de vida, con más beneficios para nuestros clientes de créditos, ya que además de ser un seguro de vida que en caso de fallecimiento le abona a tu familia una suma de Bs. 10.000 por muerte natural y Bs. 45.000 por muerte accidental, además de asistencias en medicina digital (general), biometría facial (ilimitada) y descuento en farmacias autorizadas, dinero que los ayudará a seguir adelante en esos momentos difíciles; cuenta con una asistencia médica, odontológica y descuento en farmacias, que nuestros clientes pueden usar en el momento que más lo necesite.





SERVICIOS

Cuenta además con el respaldo y cobertura de la empresa aseguradora Nacional Seguros S.A. y la administración de la empresa consultora seguros CONSEGSA.

Servicios Básicos

Cobranza de los diferentes servicios básicos, de acuerdo a tus necesidades y requerimientos:

- Luz.
- Agua.
- Teléfono.
- Telefonía Móvil. • Internet.
- Gas.

Recaudaciones

Incluye:

- Recaudación de impuestos nacionales.
- Recaudación de impuestos municipales.
- Impuestos Nacionales, RUAT, Universidades, Segip, Soat, Gestora Pública, Instituciones y Empresas Privadas.

Servicio de Pago a Proveedores / Pago de Salarios

Realizamos el servicio de pago de salarios u otros por cuenta de tu Empresa o Institución en forma automática.

- Ahorrándote el trabajo administrativo.
- Brindándote los reportes de seguimiento necesarios para tu control.
- Brindándote la seguridad necesaria en el manejo de tu dinero.
- Cambio de Moneda.



8

TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO

DERECHOS

1. Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
2. Al recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a tus intereses económicos.
3. 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 que ofrecen.
4. A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
5. 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.
6. A la confidencialidad con las excepciones establecidas por ley.
7. A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
8. Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.
9. 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 su defensa.
 - Ser informado sobre las entidades que se encuentran 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.
 - A solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N°807 de identidad de Género del 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.



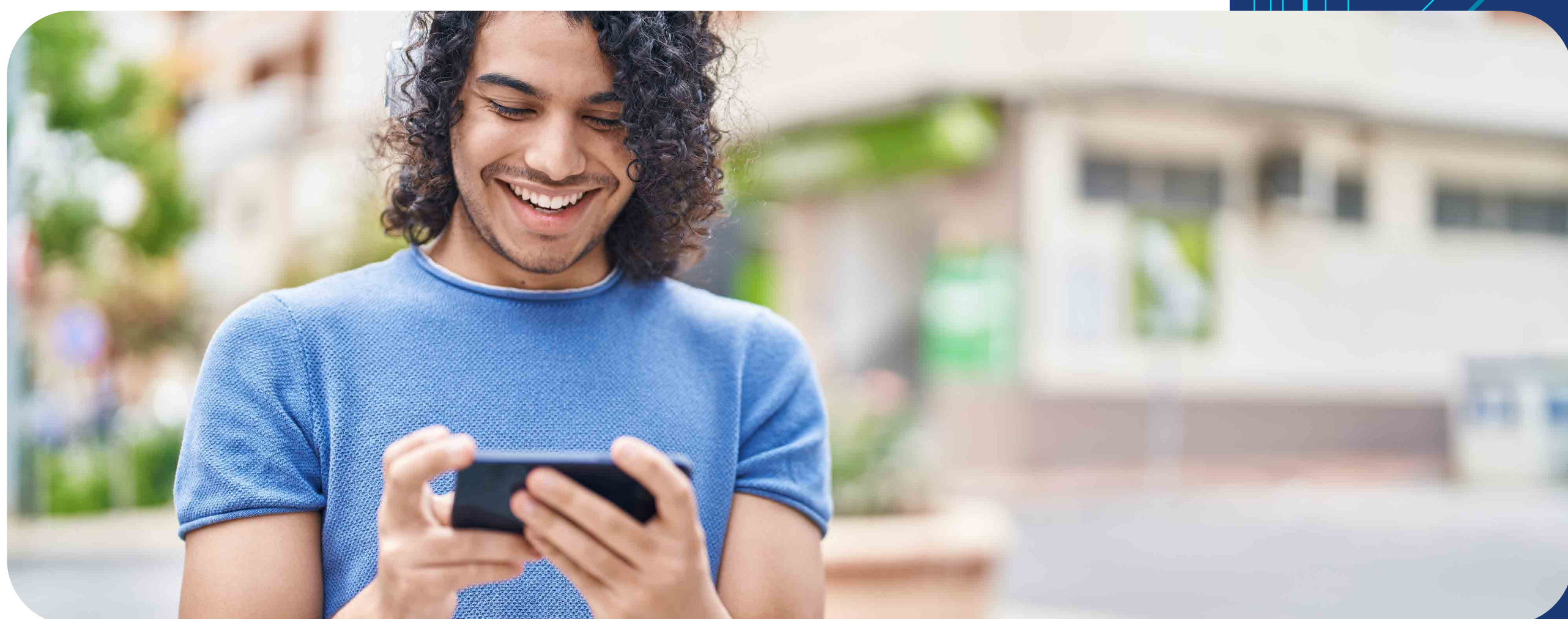
DERECHOS DEL CONSUMIDOR USUARIO DE TARJETA ELECTRÓNICA

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 de 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 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 tu cuenta.
- **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 y en los montos establecidos.





9

MECANISMOS DE RECLAMO EN PRIMERA Y SEGUNDA INSTANCIA

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 financiera o ante la vulneración de tus derechos.

La respuesta emitida debe ser:

Expresa: Mediante comunicación escrita

Oportuna: Se refiere al cumplimiento del plazo fijado para su emisión, de acuerdo a lo establecido en el presente Reglamento

Íntegra: Debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta, imparcial y verificable, respecto a los aspectos planteados en el reclamo;

Comprensible: Contener información clara que facilite el entendimiento de la misma por parte del consumidor financiero.

Punto de reclamo:

¿Qué es el Punto de Reclamo? Es un servicio que brinda la Entidad financiera en todas las oficinas de atención al público según lo establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, con el objetivo de atender en primera instancia los reclamos de los consumidores financieros. La atención de reclamos se realizará en el marco del Reglamento para el Funcionamiento del *Punto de Reclamo* establecido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) En caso de que el consumidor financiero esté en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidades financieras, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI;





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

- De manera presencial, en el área de Servicio al cliente, adjuntando la documentación que considere necesaria.
- 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, que te será comunicado.
- Se realizará el análisis de tu reclamo para emitir una respuesta en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos.
- En caso de que nuestra Entidad requiera un plazo mayor, este aspecto será comunicado dentro de los cinco (5) días hábiles administrativos indicando la fecha en la que se emitirá y podrá a disposición la respuesta.
- En caso de requerir un plazo adicional a los diez (10) días hábiles administrativos para atender el reclamo, esto se comunicará a ASFI y al consumidor financiero, fundamentando el motivo por el cual necesitaría un tiempo superior.

Los servicios del Centro de Consultas de ASFI son gratuitos y están al alcance de todos los ciudadanos.

Servicios ofrecidos

Orientar, informar y atender todas las consultas, con relación a los servicios y/o productos que prestan las Entidades Financieras supervisadas por ASFI.

Orientar respecto a los derechos y obligaciones que tienen los consumidores financieros.

Brindar información clara, precisa sobre los canales de reclamo en primera y segunda instancia.

Los reclamos también pueden registrarse desde el aplicativo: ASFI Móvil, para lo cual se dispone de la Política de Privacidad.





DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



¿CÓMO PRESENTAR TU RECLAMO EN SEGUNDA INSTANCIA ANTE LA DCF?

Si estás en desacuerdo con la respuesta emitida, puedes acudir en segunda instancia a la *Defensoría del Consumidor Financiero* (DCF) de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) que se encuentra disponible en todas sus oficinas.

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 *Defensoría del Consumidor Financiero* (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 serás notificado durante el trámite correspondiente.

2. DICTAMEN

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

3. DESISTIMIENTO

Como reclamante en cualquier momento y en forma escrita, podrás desistir de tu reclamo.

4. CONCILIACIÓN

La *Defensoría del Consumidor Financiero* (DCF) durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la entidad financiera y tú 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.

¿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.

La segunda instancia se activa una vez que la gestión de reclamos en primera instancia ante la Entidad Financiera ha sido agotada y el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida.

¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DCF?

- Atender en segunda instancia de forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros.
- 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.
- Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.





La Defensoría del Consumidor Financiero no atenderá:

- Reclamos que tengan relación al vínculo laboral entre entidades financieras y sus empleados;
- Reclamos que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos en estas vías;
- Reclamos que involucren documentación cuya validez se encuentre pendiente de pronunciamiento por autoridad competente.
- Reclamos que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes.
- Reclamos que hayan sido resueltos a través de la conciliación, cuenten con dictamen o declaración de desistimiento.
- Reclamos que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras.
- Reclamos relacionados con las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas o socios.
- Reclamos efectuados contra entidades y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

TUS DERECHOS COMO CONSUMIDOR FINANCIERO QUE SUSTENTAN LAS ACCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO 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.



PLANIFICACIÓN FAMILIAR FINANCIERA



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

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.

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.).

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.

Analiza tu situación financiera. Si tus gastos superan tus ingresos entonces ten mucho cuidado porque estás 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.



¿QUÉ ES ASFI?

La ASFI (AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO) es la institución encargada de regular y supervisar el funcionamiento de las Entidades Bancarias, Cooperativas, Mutuales, Fondos Financieros, entidades que operan en el Sector de Valores y aquellas que prestan Servicios Auxiliares Financieros, mismas que son parte del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia.

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

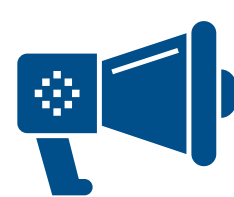
La ASFI es el ente regulador que tiene los fines y objetivos de hacer cumplir las leyes, decretos y normas reglamentarias relativas al Sistema Financiero, velar por la estabilidad y solvencia de las entidades que lo integran y precautelar el manejo de los ahorros y depósitos del público controlando el 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.
- Promover el acceso universal de los servicios financieros.
- Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, para satisfacer las necesidades financieras de sus consumidores.
- Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.
- Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas.
- Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero.
- Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.
- Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.



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 SABES SI TU NOMBRE ESTÁ 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 esté actualizado.

¿CÓMO OBTIENES INFORMACIÓN DE TU CRÉDITO O DEL CRÉDITO DEL QUE ERES 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.



COSTOS ASUMIDOS AL CONTRATAR SERVICIOS FINANCIEROS Y MEDIDAS DE SEGURIDAD Y PRECAUCIONES EN EL USO DE SERVICIOS FINANCIEROS



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.
- 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 de 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 pagina web oficial del Banco Prodem.
- 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.
- 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.



**COSTOS
ASUMIDOS AL
CONTRATAR
SERVICIOS
FINANCIEROS
Y MEDIDAS DE
SEGURIDAD Y
PRECAUCIONES
EN EL USO DE
SERVICIOS
FINANCIEROS**





Más cerca, más tuyo.

