GUÍA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS
PROGRAMA DE LA PRIMERA E.F.V.

LA PRIMERA RSE

LA PRIMERA ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA

Donde nuestra gente deposita su confianza

“APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS”
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

CONTENIDO

	Página
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS	3
GASTOS	5
EVALUACIÓN ESTADO FINANCIERO	7
QUÉ ES EL AHORRO Y REGLAS PARA AHORRAR	8
PASOS PARA ELEGIR UNA ENTIDAD FINANCIERA	11
CAJEROS AUTOMÁTICOS	14
USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS	15
EL CRÉDITO	17
PUNTO DE RECLAMO	23
¿QUÉ ES LA ASFI?	24
¿QUÉ SON LAS TARJETAS DE CRÉDITO?	26
GARANTÍAS NO CONVENCIONALES	27
EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS	30
DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS	32
USO, CONVENIENCIA Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS Y MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO	34

"La Primera" E.F.V. quiere llegar a un buen porcentaje de la población boliviana para ofrecerles el conocimiento suficiente, a través de la enseñanza y la práctica sobre los servicios que ofrece todo el sistema financiero local y nacional, poner bajo su conocimiento la oportunidad que tienen de lograr una estabilidad financiera, para que en un futuro cercano, ninguna persona tenga que lamentarse y decir: "…Si yo hubiese sabido antes, no hubiese perdido tanto dinero, de la manera que lo hice…." o "…Si yo hubiese sabido antes, en este momento estaría generando el doble de los ingresos de los que genero actualmente…"

PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS

OBJETIVO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA 2018

El propósito es dar a conocer al público boliviano de manera teórica y práctica los servicios que prestan las instituciones financieras, tales como: el ahorro y el crédito.

Cómo a través de éstos pueden incrementar sus ingresos, comprar una casa, iniciar un propio negocio, realizar inversiones y ahorrar para la vejez.

En resumen, cómo nuestra población puede mejorar su calidad de vida.

Con la experiencia adquirida en el rubro de las finanzas y especialmente en el de crédito hipotecario de vivienda, por más de 50 años, creemos que tenemos la obligación de compartir con el público nuestros conocimientos y experiencias logradas a lo largo de todos estos años.

Se educará a cada hogar y personas que quieran aprender a vivir mejor a través de nuestros consejos y enseñanzas descritas en nuestra guía de Educación Financiera.

¿QUÉ ES LA SALUD FINANCIERA?

Comprende: ingresos, el gasto, el ahorro y la inversión de la manera mejor distribuida. Para lograrlo debemos organizarnos de manera sensata y prudente, a través de un presupuesto mensual, que ayudará a la familia a tomar las decisiones más acertadas.

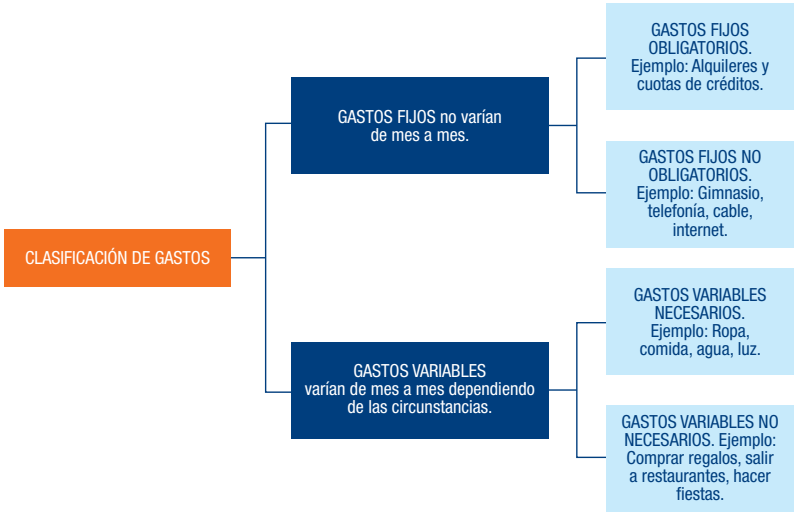
Ejemplo de FORMULARIO No. 1: PRESUPUESTO FAMILIAR MENSUAL.

PRESUPUESTO FAMILIAR MENSUAL

INGRESOS	Bs.	GASTOS	Bs.
Salario mensual	10.000.-	Alimentación	5.000.-
Salario cónyuge	8.000.-	Alquileres	9.000.-
Intereses	1.000.-	Sevicios (agua, luz, teléfono, cable e internet)	700.-
Otros Ingresos	2.000.-	Colegios	2.000.-
		Transporte	500.-
		Gasolina	800.-
		Compra celular	1.000.-
		Gastos de fin de semana	600.-
		Imprevistos	500.-
TOTAL INGRESOS	**21.000.-**	**TOTAL GASTOS**	**20.100.-**
			Ahorro Bs. 900.-

Llena tu propio formulario que se encuentra al final de esta guía.

GASTOS



INSTRUCCIONES

A cada uno de estos gastos debemos darle un porcentaje del presupuesto general, por lo tanto, en este formulario colocaremos el CUADRO: CLASIFICANDO GASTOS EN BASE A PORCENTAJES REALES para comenzar a distribuir los gastos de la familia de una manera más equilibrada y consciente de la realidad financiera.

Ejemplo: FORMULARIO No. 2: CLASIFICANDO GASTOS EN BASE A PORCENTAJES REALES

TIPO DE GASTOS	GASTOS	Bs.	Suma x tipo de gastos Bs.	%
GASTOS FIJOS OBLIGATORIOS	Alquileres	2.000.-	4.200.-	**28%**
	Educación	1.000.-		
	Cuota crédito	1.200.-		
GASTOS FIJOS NO OBLIGATORIOS	Gimnasio	300.-	850.-	6%
	Telefonía	200.-		
	Cable	200.-		
	Internet	150.-		
GASTOS VARIABLES NECESARIOS	Alimentación	2.500.-	6.100.-	40%
	Ropa	3.000.-		
	Transporte	400.-		
	Agua, luz	200.-		
GASTOS VARIABLES NO NECESARIOS	Regalos	900.-	3.900.-	26%
	Fines de semana	1.000.-		
	Fiestas	2.000.-		
TOTAL GASTOS Y OBLIGACIONES			**15.050.-**	

FORMULARIO No. 2 Este formulario será llenado por la familia en su conjunto para clasificar sus gastos necesarios fijos. De esta manera descartarán los innecesarios y comenzarán con la cultura del ahorro.

TIP 1: No dejes que tus GASTOS sean mayores que los INGRESOS.
TIP 2: Gasta sensatamente y ahorra regularmente.

EVALUACIÓN ESTADO FINANCIERO

Después de haber llenado el FORMULARIO 1 y 2, estaremos listos para llenar con mayor conocimiento el FORMULARIO No. 3: "EVALUACIÓN FINANCIERA".

Si 6 de tus respuestas están en el SI, significa que tú y tu familia saben elaborar su presupuesto mensual, saben clasificar sus gastos de manera sensata y prudente. Les espera un futuro exitoso y prometedor. ¡Felicidades!

Si 3 de tus respuestas están en el SI y 3 en el NO, será necesario volver a revisar y elaborar el PRESUPUESTO FAMILIAR MENSUAL Y VOLVER A CLASIFICAR TUS GASTOS DE MANERA SENSATA Y PRUDENTE.

Si la mayoría de tus respuestas están en el NO, será necesario que busques la ayuda de uno de nuestros operadores o funcionarios para que te asesoren nuevamente y puedas recibir el apoyo y la orientación necesaria para que reencamines tu salud financiera de manera positiva para un futuro prometedor y seguro para ti y toda tu familia.

TIP: Si tienes dinero para gastar en cosas que no necesitas de verdad, entonces, tienes dinero para ahorrar.

Ejemplo: FORMULARIO No. 3: EVALUACIÓN DE MI ESTADO FINANCIERO

EVALUACIÓN DE MI ESTADO FINANCIERO	SI	NO
¿Sabes exactamente cuánto dinero te ingresa y cuánto gastas cada mes?		
¿Sabes en qué gastas cada boliviano?		
¿Durante los últimos 4 meses has llegado sin problemas de dinero a fin de mes?		
¿Ahorras una parte de tus ingresos cada vez que lo recibes?		
Si mañana tuvieras algún problema. ¿Cuentas con alguna reserva de dinero para hacerle frente?		
¿Si en algún momento dejaras de percibir tus ingresos regulares. Tu familia y tú cuentan con una reserva que les permita vivir de 3 a 6 meses sin prestarse de nadie?		

QUÉ ES EL AHORRO Y REGLAS PARA AHORRAR

Es parte del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras, la clave de saber ahorrar, es la capacidad que se tiene de juntar dinero de manera regular durante cierto periodo de tiempo.

REGLAS:

a) COMIENZA HOY MISMO: Aunque el monto sea pequeño o muy pequeño, cuanto más pronto comiences a ahorrar será mejor.	
b) AHORRA UNA PARTE DE TUS INGRESOS: Es bueno mentalizarse que el dinero que ahorras no es un extra que recibes, sino es un monto que se reserva de tus mismos ingresos regulares o recurrentes.	
c) PÁGATE PRIMERO A TI MISMO: En el caso de contar con un negocio propio, primero define el monto de tu salario, que deberá ser distinto al tus ganancias. El salario deberá cubrir tus necesidades básicas y generar ahorro.	
d) MANTEN LOS AHORROS FUERA DE TU ALCANCE: Porque cualquier momento tendrás la tentación de gastarlos con mayor facilidad. No es bueno llevar mucho dinero en efectivo, porque te hará caer de manera fácil en cualquier tentación.	
e) GASTA CON CUIDADO: Es bueno, justo y necesario pensar antes de comprar algo. Evita en gran manera los gastos imprevistos, ya que hemos aprendido que la mayoría de estos se pueden planificar.	

FORMULARIO No. 4: COMO DEFINIR LOS OBJETIVOS FINANCIEROS

QUIERO AHORRAR PARA UNA VIVIENDA

QUIERO AHORRAR PARA LA EDUCACIÓN DE MIS HIJOS

QUIERO AHORRAR PARA COMPRAR UN AUTO

QUIERO AHORRAR PARA COMENZAR MI PROPIO NEGOCIO

QUIERO AHORRAR PARA MI VEJEZ

QUIERO TENER UN FONDO DE EMERGENCIA

EJEMPLO: FORMULARIO No. 4 CÓMO DEFINIR LOS OBJETIVOS FINANCIEROS A TRAVÉS DE UN PLAN DE AHORROS

OBJETIVO FINANCIERO	CUANTO EN Bs.	CUANDO	AHORRO MENSUAL EN Bs.
Para comprar la casa	50.000.-	60 meses	833.33
Para comprar el auto	10.000.-	12 meses	833.33
Para la educación de los hijos	15.000.-	36 meses	416.66
Para abrir un negocio propio			
Para tener una reserva	10.000.-	24 meses	416.66
Para la vejez	40.000.-	60 meses	666.66
NECESIDAD DE AHORRO:			3.166.64

IMPORTANTE: PARA AHORRAR NO NECESITAS GANAR MÁS, SINO ADMINISTRAR MEJOR LOS INGRESOS

En el FORMULARIO No. 5 se anotarán las necesidades y los deseos para reconocerlos y diferenciarlos.

CUADRO DE NECESIDADES Y DESEOS

NECESIDADES	DESEOS
* Alquileres	* Diversiones
* Comida	* Amigos
* Vestimenta	* Regalos
* Educación	* Cine
* Transporte	

PASOS PARA ELEGIR **UNA ENTIDAD FINANCIERA**

CÓMO AHORRAR EN UNA ENTIDAD FINANCIERA

Si ya decidiste en que entidad financiera confiarás tus ahorros, verifica si ésta HA SIDO AUTORIZADA POR LA AUTORIDAD DEL SISTEMA FINANCERO (ASFI).

Existen ciertos factores que se deben tomar en cuenta antes de abrir una cuenta de ahorro. Encontrarás estos detalles en el FORMULARIO No. 6

FORMULARIO No. 6 FACTORES QUE SE DEBEN TOMAR EN CUENTA ANTES DE COLOCAR EL DINERO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA

FACTOR	AVERIGUAR
Requisitos para abrir una cuenta	¿Cuál es el monto mínimo para abrir una cuenta? ¿Se requiere un monto mínimo para mantenerla abierta?
Interés	¿Qué tipo de tasa de interés se paga?
Acceso	¿Cuáles son los horarios de atención? ¿Existen agencias cercanas al lugar de trabajo o vivienda? ¿Existen cajeros automáticos por donde frecuentan los clientes? ¿Además de Agencias y cajeros automáticos que otros medios tienen a su disposición?
Costo	¿Debemos pagar algún monto por retirar el dinero? ¿Se cobra por el extracto bancario o libreta de ahorros?
Atención al cliente	¿El trato al cliente es cordial y profesional? ¿Existen algunas restricciones respecto a los días y cuánto es el monto máximo que pueden retirar? ¿Proporcionan extractos bancarios? ¿De qué manera? ¿Existen dificultades para retirar los fondos de la cuenta cuando se los necesite?

Las entidades financieras supervisadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) son objeto de control y fiscalización para evitar que incurran en riesgos excesivos que pongan en peligro los ahorros de sus clientes. La ASFI protege los derechos de los clientes y hace posible que las entidades financieras ofrezcan servicios de muy buena calidad.

CONSEJOS A TOMAR EN CUENTA CUANDO TIENES UNA CAJA DE AHORROS

Una caja de ahorros tiene la ventaja de permitir acceso inmediato a los fondos y están sujetas a muy pocas restricciones, como son los horarios, días de atención y llenado de formularios por retiros de montos mayores.

CONSEJOS PARA EL QUE TIENE UNA CUENTA DE AHORRO EN UNA ENTIDAD FINANCIERA

- Revisa siempre tus extractos, hazlo a través de tu celular, internet, cajeros automáticos o solicítalos en la Agencia más cercana a ti.
- Si se abre una caja de ahorro para un menor de 18 años (hijos, nietos, etc.) debes saber que los retiros de estos fondos sólo pueden ser realizados por los padres o tutores, el menor podrá disponer de sus fondos después de haber cumplido los 18 años.
- En caso que el ahorrista o titular de la cuenta haya fallecido, el saldo existente en la cuenta podrá ser retirado por un beneficiario o herederos, de acuerdo a ley.
- Si tienes una cuenta de ahorro que ha estado inactiva por más de cinco años, entonces se encuentra paralizada, puedes reclamar el saldo junto con los intereses ganados en las oficinas de la entidad financiera.
- Si la cuenta estuvo inactiva por diez años, ha prescrito a favor del Estado y la misma se cierra automáticamente.

¿QUÉ ES DEPÓSITO O AHORRO A PLAZO FIJO (DPF)?

Es un depósito de cierta cantidad de dinero en una entidad financiera durante un lapso de tiempo fijo (30 días, 60 días, 120 días, 360 días).

Este número de días se pacta previamente, luego del tiempo determinado se puede retirar el dinero junto con los intereses ganados.

Este tipo de depósito es conveniente porque te da la posibilidad de ganar mayores intereses que una cuenta de ahorros regular. Su desventaja es que no te permite retirar tus ahorros hasta que no se hayan cumplido los días pactados previamente.

PUNTOS QUE DEBES CONSIDERAR SI TIENES UN DEPÓSITO A PLAZO FIJO:

- Verifica con cuidado las tasas de interés.
- Los depósitos a plazo fijo por periodos muy cortos (30 días o 60 días) sólo son convenientes cuando la cantidad de dinero que vas a depositar es relevante.
- Es bueno que conozcas que los intereses ganados pagan IVA (Impuesto al Valor Agregado), lo cual debes considerar a la hora de hacer los cálculos de rentabilidad de tu depósito.
- Debes estar atento a la fecha de vencimiento del plazo pactado, para decidir en el momento preciso si quieres renovarlo o no. Es importante que leas el contrato para conocer las condiciones de renovación y así decidas en función del mejor interés.

SI NO FUISTE INFORMADO OPORTUNAMENTE SOBRE EL COBRO DE COMISIONES U OTROS COBROS PARA MANATENER TU CUENTA, DEBES PRESENTAR EL RECLAMO CORRESPONDIENTE A TU ENTIDAD FINANCIERA DONDE ESTÁ LA SEÑAL “PUNTO DE RECLAMO”.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Los cajeros automáticos (ATM's) se utilizan principalmente para retirar o depositar dinero en efectivo, aunque también se pueden realizar otro tipo de transacciones u operaciones como: consulta de saldos, impresión de extractos de la cuenta o cambio de PIN o clave.

Para operar o usar un cajero automático necesitas contar con una tarjeta de débito o crédito con tecnología CHIP.

Estas tarjetas también te sirven para adquirir o comprar productos, bienes y servicios en tiendas, supermercados, pagar servicios a nivel local, nacional e internacional. Si utilizas estas tarjetas fuera del país, te cobrarán una comisión por retiro de efectivo.

RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

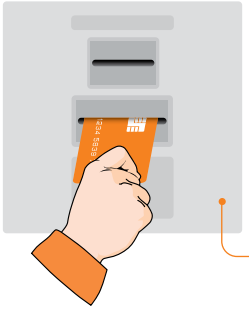
- No compartas con nadie tu clave secreta (PIN) y cámbiala periódicamente.
- No utilices códigos fáciles de adivinar, como la fecha de tu nacimiento, número de domicilio o número de celular.
- Memoriza el número PIN, nunca lo lleves escrito.
- Evita hacer operaciones en el cajero automático cuando personas desconocidas estén cerca tuyo, porque podrían mirar fácilmente tu número PIN.
- No olvides retirar tu tarjeta del cajero automático una vez finalizada tu transacción.
- Si tu tarjeta ha sido robada, la perdiste o fue retenida por el cajero automático, debes llamar inmediatamente al número de teléfono que figura en el cajero para que tu entidad financiera la bloquee. Luego de esta solicitud exige el comprobante para verificar que tu tarjeta ha sido efectivamente bloqueada.
- Si el cajero automático te entrega un monto de dinero diferente al que solicitaste, haz tu denuncia ese momento llamando por teléfono a tu entidad financiera o acércate a la agencia más cercana.

USO DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

CONOCIENDO A TU CAJERO AUTOMÁTICO

Todos los cajeros automáticos están provistos de:

- Pantalla en la que aparecen las instrucciones para la transacción.
- Botones laterales y un tablero para seleccionar las transacciones y digitar la cantidad de dinero que deseas retirar.
- Ranuras para insertar la tarjeta, imprimir el comprobante y retirar el dinero solicitado.



1

INSERTA tu tarjeta en la ranura destinada para este fin.
La posición de la tarjeta está indicada en el cajero.

2

SELECCIONA con los botones laterales de la pantalla, el idioma en el que deseas realizar tu transacción.

3

DIGITA tu clave de seguridad (PIN) en el tablero del cajero y presiona ANOTACIÓN.

4

SELECCIONA LA TRANSACCIÓN que deseas realizar, presionando el botón lateral del cajero correspondiente a la transacción elegida.

5

Para **RETIRAR** tu dinero presiona siempre el botón **CAJA DE AHORRO**

6

Si tienes una sola caja de ahorro digita **CAJA DE AHORRO 1.**

Recuerda que tu tarjeta puede manejar hasta 4 cuentas: 2 en Bs. y 2 en $us.

7

SELECCIONA la moneda en la que deseas retirar tu dinero, presionando en el botón respectivo.

IMPORTANTE Puedes retirar dinero sólo en Bs.

8

DIGITA en el tablero el monto requerido, incluyendo dos ceros para los decimales.

Presiona la tecla **CORRECTO** si la cantidad que requieres es la que aparece en la pantalla.

9

RETIRA de la ranura dispensadora tu dinero y el comprobante de la transacción que acabas de realizar.

10

El cajero te dará la opción de hacer otra transacción. En caso que hayas terminado presiona el botón **NO**.

Si requieres realizar otra transacción repite la operación desde el paso No 3

11

¡NO OLVIDES RETIRAR TU TARJETA!
El cajero automático emite una pequeña alarma. Si no retiras tu tarjeta en 15 segundos, será retenida por el cajero.

EL CRÉDITO

El crédito es una operación por la cual una Entidad Financiera, previa evaluación de la capacidad de pago que tengas, pone a tu disposición un monto de dinero determinado que deberás devolver a la entidad junto con los intereses y otros asociados, en un periodo de tiempo determinado.

Las condiciones de cada crédito que puedas adquirir se establecerán en un contrato, el mismo que debes leer cuidadosamente antes de firmarlo.

EXISTEN DIFERENTES TIPOS DE CRÉDITOS:

CRÉDITOS PARA PERSONAS NATURALES.- Este tipo de créditos están dirigidos para personas naturales que cuenten con una comprobada fuente de pago y repago del capital prestado e intereses.

a) **CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA.-** Es un crédito en el que se hipoteca el bien inmueble (vivienda o terreno) adquirido a través de un crédito. Este tipo de servicio financiero se puede utilizar para comprar: un terreno, una vivienda, un departamento, construir una vivienda o para refaccionar, remodelar, ampliar, mejorar tu casa o departamento.

b) **CRÉDITO HIPOTECARIO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL.-** Este tipo de crédito está destinado a las familias que no cuentan con una casa o departamento propio y que requieren un financiamiento para adquirirla, pero, deben cumplir los siguientes requisitos:

- Ser la única vivienda de su propiedad.
- No estar destinado a ningún fin comercial.
- El valor de la vivienda no debe superar los montos establecidos por ley.
- La garantía debe ser el mismo inmueble.

c) **CRÉDITOS DE CONSUMO.-** Cuya fuente de repago es el salario o el ingreso proveniente de una actividad económica. Este crédito es solicitado para la adquisición de bienes de consumo, para el pago de servicios, viajes o para libre disponibilidad. Este tipo de crédito lo puedes utilizar por ejemplo para:

- Comprar un auto nuevo o usado, la garantía puede ser hipotecaria o incluso el mismo auto.

d) TARJETAS DE CRÉDITO.- Es un instrumento de crédito que las entidades financieras ponen a disposición de sus clientes, para que dispongan de un monto de dinero acordado previamente cuando quieran y lo necesiten.

e) CRÉDITOS EMPRESARIALES, PYME Y MICROCRÉDITO.- Estos créditos están dirigidos a financiar actividades de producción, comercialización y servicios. Varían según el tamaño del negocio y al rubro al que pertenece el negocio. Este tipo de crédito se puede obtener para:

- CAPITAL DE OPERACIONES
- CAPITAL DE INVERSIÓN (empresas constructoras, empresas de servicios, negocios de todo tipo y otros).

BENEFICIOS Y RIESGOS DEL CRÉDITO

Un crédito te permite aprovechar una oportunidad de inversión, salvar una emergencia o atender una necesidad de consumo. Pero, antes que nada, será importante analizar qué beneficios y riesgos se contrae cuando se adquiere un préstamo.

BENEFICIOS Y RIESGOS DE UN CRÉDITO
FORMULARIO No. 7

BENEFICIOS	RIESGOS
- Se accede a más dinero del que se tiene ahorrado. - Se puede obtener dinero rápido para emergencias. - El negocio puede crecer rápidamente. - Se pueden aprovechar las oportunidades que se presenten.	- Interrupción de los ingresos a causa de enfermedad o ausencia forzada. - La inversión puede fallar y terminar en pérdidas. - Gastos imprevistos como robo, incendio o accidente.

ES IMPORTANTE QUE RECUERDES QUE CUALQUIER TIPO DE CRÉDITO, GENERA INTERESES QUE DEBES PAGAR. POR ESO NO TOMES NINGUNO A MENOS QUE REALMENTE LO NECESITES.

CUÁNDO Y CÓMO ENDEUDARSE

Los créditos pueden ayudar a crecer y mejorar la vida financiera de una persona, familia o grupo de personas (esto dependerá de la forma en que se lo emplee) si utiliza el dinero prestado en:

- Adquirir bienes que puedan aumentar de valor con el paso del tiempo, tales como: terrenos, casas, departamentos; metales preciosos u objetos valiosos de arte.
- Adquirir bienes y servicios que generen ingresos, como: maquinaria, herramientas o mercadería. También puede ser útil si éste dinero se utiliza para invertir en campañas y promociones.

Los créditos te pueden desfavorecer si los utilizas en:

- Comprar bienes y servicios que no son necesarios, como artículos de lujo que no van acorde con la realidad del nivel de tus ingresos.
- Comprar bienes y servicios que a la larga no podrás pagar.
- Comprar artículos de consumo cuya vida útil es inferior al plazo de amortización.
- Pedir un crédito para pagar otro significa que los ingresos que percibes no alcanzan, e incurres en uno nuevo para salvar el momento, a la larga te traerán mayores problemas y no mejorarán tu situación.

CÓMO USAR UN CRÉDITO
FORMULARIO No. 8

USOS	RECOMENDABLE	NO RECOMENDABLE
COMPRA DE UN BIEN	El bien sigue en uso después de que se lo ha terminado de pagar. Los ingresos que genera el bien son mayores que los intereses y otros costos.	El bien ya no sirve y se sigue pagando la deuda. Los ingresos generados por el bien son menores a los intereses.
CAPITAL DE TRABAJO	Se ha logrado aprovechar una oportunidad de negocio que ha generado una cantidad de dinero que permite cubrir los intereses y genera ganancias.	No se ha realizado el cálculo de costos y no se ha podido ganar lo suficiente para pagar el crédito y menos para obtener una ganancia.
CONSUMO	El bien ayuda a resolver necesidades personales y/o familiares, se puede pagar y no es un lujo desproporcionado en relación a los ingresos que se perciben.	El bien es un lujo inncesario en relación a los ingresos que se perciben.
EMERGENCIA	El crédito ayuda a salvar la emergencia sin tener que liquidar los bienes del negocio.	No se ha calculado el costo real del crédito y no hay capacidad de pago.

QUÉ DEBEMOS SABER ANTES DE SOLICITAR UN CRÉDITO

TASAS DE INTERÉS (Existen diferentes tipos de tasas de interés).

- **TASA DE INTERÉS DE REFERENCIA (LA TRE).-** Es una tasa de interés que publica el Banco Central de Bolivia en moneda nacional, extranjera y UFV´S que se calcula a partir del promedio ponderado de los depósitos del sistema financiero del país. La TRE se publica cada jueves en periódicos de circulación nacional.

- **TASA DE INTERÉS FIJA.-** Este tipo de tasa de interés permanece fija durante el periodo determinado del crédito, así como la cuota a pagar.

- **TASA DE INTERÉS VARIABLE.-** Esta tasa es ajustada por la entidad financiera cada cierto tiempo en función a las variaciones de la TRE. La cuota mensual a pagar podría bajar o subir de acuerdo a la evolución de la TRE.

- **TASA DE INTERÉS MIXTA.-** En este caso se cobra una tasa fija durante un periodo inicial y luego pasa a ser variable. A partir de cierto momento la cuota podría comenzar a subir o bajar en función a la evolución de la TRE.

Para decidir por el crédito más conveniente, será importante prestarle mucha atención a la Tasa de interés Efectiva Activa (TEA), que además del interés nominal, incluye todos los cargos financieros relacionados con el crédito y que pueden variar de una entidad financiera a otra.

CUANDO SOLICITES UN CRÉDITO, ES IMPORTANTE QUE SEPAS ANTES SI LA TASA DE INTERÉS ES FIJA, VARIABLE O MIXTA. ES DETERMINANTE QUE UN ASESOR DE LA ENTIDAD FINANCIERA CON LA QUE TRABAJAS, CALCULE LA TEA PARA SABER EL COSTO TOTAL DE TU PRÉSTAMO.

LA TASA DE INTERÉS ESTABLECIDA EN EL CONTRATO DE PRÉSTAMO RIGE POR TODO EL TIEMPO QUE DURE LA DEUDA Y NO PUEDE SER MODIFICADA UNILATERALMENTE POR LA ENTIDAD FINANCIERA, SI ES QUE ESTA MODIFICACIÓN TE AFECTA NEGATIVAMENTE.

GARANTÍAS

El tipo de garantías que solicite la entidad financiera también influye en el costo del crédito, ya que en algunos casos requerirás pagar los gastos de notaria y el registro de la hipoteca.

SEGUROS

Para protegerte a ti, a tu familia o a tu negocio, dependiendo el tipo de crédito que elijas, estará asociado a uno o más seguros.

Por ejemplo: El Seguro de Desgravámen es un requisito para obtener un crédito hipotecario. Este seguro permite que, en caso de fallecimiento del prestatario, el saldo de la deuda que aún no ha sido pagado, sea cancelado por la empresa aseguradora liberando así de la deuda a los herederos.

PLAZO

De acuerdo al tipo de crédito, existen diferentes plazos, la elección dependerá de las posibilidades de pago que tenga el prestatario, de su liquidez y de sus ingresos proyectados. Sin embargo, es preciso recordar que a mayor plazo mayor interés.

TIPO DE CUOTA

El tipo de amortización puede ser mensual, trimestral, semestral o anual, dependiendo de la actividad del cliente y el tipo de cuota, fija o variable.

En este caso debes pedir a la entidad financiera que te explique qué significa cada modalidad, cuánto de interés deberás pagar en una u otra modalidad y qué ventajas y desventajas tiene cada una de ellas.

TIEMPO

Cuenta también el tiempo en que demora todo el trámite de crédito desde su solicitud hasta el momento del desembolso. Esta información la brindará la entidad financiera donde obtendrás el crédito o la página web de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI): www.asfi.gob.bo, donde encontrarás información de los tiempos máximos de atención de las solicitudes de crédito por cada entidad financiera y cada tipo de crédito.

CAPACIDAD DE PAGO

Existen dos reglas básicas que debes tomar en cuenta.

a) No solicites montos más altos de los que puedas pagar.
b) No solicites montos mayores a los que verdaderamente necesitas.

Una vez que sepas el monto de la cuota mensual que deberás pagar, analiza cuidadosamente si el dinero que te quedará será suficiente para cubrir tus gastos personales, familiares y posibles emergencias.

Es bueno también que analices la seguridad de tu fuente de ingresos para tomar previsiones en caso que en algún momento ya no los percibas (Ejemplo: empleo).

RECOMENDACIONES

ANTES DE SACAR UN CRÉDITO, DEBES TOMAR EN CUENTA LO SIGUIENTE:

1) PEDIR TODA LA INFORMACIÓN POR ESCRITO.
2) VERIFICAR QUE LA ENTIDAD FINANCIERA CUENTA CON LA AUTORIZACIÓN DE LA ASFI.
3) FIRMAR EL CONTRATO SÓLO CUANDO UNO SIENTA QUE HA COMPRENDIDO TODAS LAS CONDICIONES.

PUNTO DE RECLAMO

El Punto de Reclamo es una ventanilla de atención gratuita que se encuentra en Bancos, Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Instituciones Financieras de Desarrollo, Empresas de Servicios Auxiliares Financieros e Instituciones de Valores, su función es brindar a los clientes o usuarios atención oportuna de sus reclamos.

El Punto de Reclamo permite ejercer el derecho de todo cliente o usuario a reclamar sin restricciones.

Su ubicación se encuentra en un lugar visible, de fácil acceso y está claramente identificado.

CÓMO PRESENTAR TU RECLAMO EN LA ENTIDAD FINANCIERA

1.- Presenta tu reclamo de forma escrita, verbal (adjuntando la documentación que consideres necesaria) o mediante página web.

2.- Tu reclamo será registrado por los funcionarios de la entidad financiera.

3.- Una vez registrado, te entregarán un comprobante de recepción de tu reclamo con un número único para identificarlo y recabar tu respuesta.

4.- El plazo de respuesta es de cinco días hábiles; no obstante, puede ampliarse si la complejidad de tu reclamo así lo requiere.

¿QUÉ HACER SI TU RECLAMO NO OBTUVO RESPUESTA?

Si la entidad financiera no resolvió tu reclamo o la respuesta no te satisface, puedes recurrir a una segunda instancia en la Defensoria del Consumidor Financiero.

ASFI atenderá los reclamos solo cuando se hayan agotado todos los medios para su solución en el "Punto de Reclamo" de la entidad financiera.

ASFI no tiene facultades para conocer y resolver controversias que están siendo consideradas por instancias judiciales competentes.

LA RESPUESTA A TU RECLAMO DEBER SER:

OPORTUNA: dentro de los plazos establecidos.

ÍNTEGRA: completa, imparcial, verificable y responderá a todos los requerimientos planteados en el reclamo.

COMPRENSIBLE: utilizará conceptos y palabras de fácil comprensión.

¿QUÉ ES **LA ASFI?**

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), es la institución de derecho público y personalidad jurídica encargada de regular y supervisar entidades de intermediación financiera como Bancos, Cooperativas, Instituciones Financieras de Desarrollo, Entidades Financieras de Vivienda, Empresas de Servicios Financieros Complementarios e instituciones que prestan servicios en el mercado de valores.

OBJETIVOS:

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero de acuerdo al Título I, Capítulo IV, Sección I del Régimen Institucional de la Ley de Servicios Financieros tiene como objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, de manera indicativa y no limitativa, los siguientes:

a) Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el sistema financiero boliviano.

b) Promover el acceso universal a los servicios financieros.

c) Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.

d) Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.

e) Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.

f) Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas, principalmente la vivienda de interés social para la población de menores ingresos.

g) Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.

h) Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.

i) Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.

MISIÓN Y VISIÓN

Misión: "Regular, supervisar y controlar el Sistema Financiero, velando por su estabilidad, solvencia, eficiencia y transparencia, precautelando el ahorro y su inversión que es de interés público, en el marco de los principios constitucionales del Estado Plurinacional de Bolivia".

Visión: "Ser una institución estratégica de regulación, supervisión y control de reconocido prestigio y credibilidad, comprometida con la transparencia, con recursos tecnológicos y humanos especializados, que preserva la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema finaciero y protege al consumidor financiero, en el marco de las políticas públicas, para el vivir bien de la población".

¿CÓMO DESARROLLA SUS ACTIVIDADES LA ASFI?

La ASFI realiza una supervisión preventiva e integral, mediante un proceso continuo de vigilancia de todas las actividades que realizan las entidades financieras bajo su control.

Esta labor se lleva a cabo con un enfoque de riesgos, dirigido a evaluar la forma en que las entidades administran los riesgos en los cuales están incurriendo al prestar servicios financieros.

1 ANÁLISIS DE GABINETE, en la ASFI.

2 VISITAS DE CAMPO, en la entidad.

El sentido integral de la supervisión quiere decir que considera los siguientes aspectos claves de una entidad:

- Aspectos cuantitativos (variables e indicadores financieros).
- Aspectos cualitativos (calidad de la dirección y administración).

Las tarjetas de crédito permiten elevar el nivel de consumo del titular, posibilitando que la persona gaste por sobre su ingreso disponible.

Al utilizarla, se toma un préstamo con la empresa emisora que luego se deberá cancelar, incluyendo el pago de los intereses correspondientes. Antes de solicitar una tarjeta de crédito, es necesario conocer la tasa de interés que se debe pagar para evitar inconvenientes.

¿QUÉ SON LAS **TARJETAS DE CRÉDITO?**

¿CÓMO FUNCIONA UN PRÉSTAMO CON TARJETA DE CRÉDITO?

Además de funcionar como un medio de pago (para efectuar compras de bienes, servicios y efectuar retiros de dinero), la tarjeta de crédito te permite tomar un préstamo fácilmente.

Las compras y retiros de dinero que se realizan con la misma, luego deben ser pagadas por el titular de la tarjeta o tarjeta habiente.

El pago puede realizarse al vencimiento del resumen o puede ser financiado, lo que significa tomar un préstamo con la entidad emisora de la tarjeta. El monto del préstamo no puede superar el límite de crédito de la tarjeta.

El límite de crédito es el monto máximo que se puede gastar con una tarjeta de crédito, el cual es autorizado por la entidad emisora y que permite al titular de la tarjeta disponer de dinero sin la necesidad de tener fondos en su cuenta corriente o caja de ahorro.

Al recibir el resumen de tu tarjeta de crédito, tienes la posibilidad de efectuar un pago mínimo o de cancelar la totalidad del monto consumido en el mes anterior.
El pago mínimo es el monto de cancelación mínimo obligatorio requerido por la entidad financiera al vencimiento de cada resumen de cuenta.

El monto del pago mínimo es fijado por la entidad financiera en función del saldo del resumen y el plazo de vigencia de la tarjeta de crédito.

Si el titular de la tarjeta cancela el pago mínimo requerido, el resto se financia y la entidad emisora le cobra una tasa de interés al titular del plástico.

La financiación con tarjeta de crédito es un préstamo otorgado por la entidad financiera emisora de la tarjeta al titular de la misma, cuyo monto surge de la diferencia entre el monto total de los consumos realizados en un período con la tarjeta y el pago mínimo informado.

Las tasas de interés que cobran las entidades financieras por financiaciones con tarjeta de crédito son mucho más altas que en otros préstamos (por ejemplo personales o hipotecarios).

Si utilizas la tarjeta de crédito para financiarte debes tener siempre presente cuáles son los riesgos por utilizar dicho producto.

Las garantías son contratos por los cuales se pretende dar mayor seguridad para el cumplimiento del pago de una deuda. Las garantías no convencionales cumplen el mismo rigor, son medios alternativos para amortiguar el riesgo de crédito, además de ser una forma para reforzar el sentido de responsabilidad y cumplimiento de las obligaciones por parte del prestatario. Estas son aceptadas cuando se otorgan créditos para el desarrollo del sector productivo y son parte de la tecnología crediticia.

GARANTÍAS NO CONVENCIONALES

Las garantías no convencionales que pueden ser aceptadas según establece el art. 99 de la Ley de Servicios Financieros son:

1. **Fondo de garantía**
   Esta es una garantía que cubre de forma total o parcial el capital de una operación de crédito, mediante un fondo constituido para tal efecto.

2. **Seguro agrario**
   Tiene por objeto la protección agropecuaria del prestatario frente a los riesgos derivados de las adversidades climáticas y otros riesgos naturales, que no pueden ser controlados por el productor.

3. **Documentos de propiedad en custodia de bienes inmuebles y predios rurales**
   Garantía mediante la cual el solicitante respalda el compromiso de pago del préstamo con la entrega, en calidad de custodia, documentos de propiedad de bienes inmuebles y predios rurales propios o de terceros.

4. **Activos no sujetos a registros de propiedad**
   Garantía mediante la cual, la persona que está pidiendo el crédito, respalda en compromiso de devolución del préstamo con activos no sujetos a registro del derecho de propietario, como prenda con o sin desplazamiento.

Los activos considerados para esta modalidad son:

- Maquinaria y/o equipo de la actividad económica.
- Herramientas y/o instrumentos de trabajo.
- Muebles y/o enceres de la actividad económica.
- Infraestructura productiva construida para el desarrollo de la actividad económica.

Estos activos deben ser utilizados en la actividad económica, además las entidades deben estar preparadas para las características de este tipo de garantías pudiendo efectuar seguimiento al estado y situación de éstos, en función de los acuerdos llegados para su custodia.

5. **Contrato o documento de compromiso de venta a futuro**
Garantía estructurada con base de un contrato o documento de compromiso de venta futura pactada entre el sujeto de crédito y un comprador.

El incumplimiento de pago por parte del comprador, no exime al deudor de pagar su deuda.

6. **Avales o certificaciones de organismos comunitarios u organizaciones territoriales**
Documentos emitidos por los organismos comunitarios, con personería jurídica que evidencie la calidad del miembro sujeto a crédito, los que deben instrumentarse en el marco de un convenio suscrito por la entidad supervisada con los organismos antes mencionados e incluir mínimamente lo siguiente:

- Nomina vigente de los afiliados.
- Acciones a ser asumidas por los organismos u organizaciones, en cuanto a las deudas de sus afiliados, en caso de demora de pago.
- Vigencia del convenio.
- Criterios y causales para el rechazo de avales o certificaciones por parte de la entidad supervisada
- Características del aval o certificación.

7. **Producto almacenado**
Garantía estructurada en función a una prenda de producto con desplazamiento, la cual es custodiada por el receptor. La venta de la mercadería proporciona los fondos para el servicio de la deuda.

8. **Semoviente**
Garantía estructurada en función a una prenda sin desplazamiento de semoviente, es decir, se deja como garantía ganado. Estos deben presentarse con la debida certificación de marca, señal, o carimbo correspondiente, inscrita a su nombre y emitida por el registro pertinente o el documento de transferencia mediante el cual hubiera adquirido el derecho de registro de la marca, señal o carimbo.

9. **Patente de propiedad intelectual**
Garantía relacionada con las creaciones de la mente humana: tales como invenciones, obras literarias y artísticas, símbolos, nombres, imágenes, dibujos y modelos utilizados en el comercio que pueden ser registrados por el Servicio Nacional de Propiedad Intelectual (SENAPI).

El SENAPI incluye dos categorías

a) La propiedad industrial: derecho exclusivo que otorga el Estado para usar o explotar en forma industrial y comercial de las invenciones o innovaciones de aplicación industrial o indicaciones comerciales que realizan individuos o empresas para distinguir sus productos, ante la clientela en el mercado.

b) Derecho de autor: abarca las obras literarias y artísticas, tales como novelas, poemas y obras de teatro, películas, obras musicales, obras de arte como los dibujos, pinturas, fotografías y esculturas, los diseños arquitectónicos y programas informáticos.

La entidad financiera verificará el registro tanto de la propiedad industrial como el derecho de autor en el SENAPI siendo esta la única institución a nivel nacional encargada de administrar este tipo de registros.

10. Derecho sobre el Volumen Forestal Aprovechable

Garantía estructurada en función al valor comercial del Volumen Forestal Aprovechable, correspondiente a los derechos de aprovechamiento de un usuario forestal.

Para considerar el Derecho como garantía no convencional, la entidad supervisada debe verificar mínimamente:

a) Que el VFA se encuentre definido en el Plan General de Manejo Forestal, debiendo dicho Plan, estar aprobado por ABT (Autoridad de Fiscalización y Control Social de Bosques y Tierras).

b) Que el derecho de aprovechamiento otorgado por la ABT, representado por el Derecho sobre el VFA, se encuentre vigente por el periodo de duración del crédito solicitado.

c) La experiencia, recurrencia y estabilidad en la actividad del usuario forestal;

d) Que el sujeto de crédito cuenta con la capacidad de cumplir con la ejecución del Plan General de Manejo Forestal, para el aprovechamiento forestal.

El prestatario, en el marco de la relación contractual con la Entidad Supervisada, debe facultar a la misma, para que en caso de incumplimiento, requiera a la ABT la paralización de las actividades forestales del prestatario y proceda a la suspensión y cambio del Derecho a un tercer adjudicatario del citado derecho.

EMPRESAS **DE SERVICIOS FINANCIEROS** COMPLEMENTARIOS

Las empresas de servicios financieros complementarios se dedican a brindar servicios que ayudan a perfeccionar el sistema financiero tradicional y viceversa. Este tipo de empresas deben estar autorizadas por la ASFI.

Estas pueden ser:

- Empresas de arrendamiento financiero
  El arrendamiento financiero, alquiler con derecho de compra, leasing financiero, arrendamiento por renting o leasing operativo es un contrato en el que una persona (arrendador) traspasa el derecho a usar un bien a otra persona (arrendatario) a cambio de realizar pagos durante un tiempo determinado, cuando el contrato se termina el arrendatario tiene la posibilidad de comprar el bien, devolverlo o renovar el contrato.

- Empresas de factoraje
  Las empresas de factoraje son aquellas que adquieren crédito que viene de ventas de bienes muebles, prestación de servicios o de realización de obras, por medio de un contrato, el cedente o vendedor cede su factura o documentos mercantiles exigibles de deuda de sus clientes a cambio de un anticipo financiero total o parcial.

  Las empresas de factoraje derivan el importe del crédito comprado, la comisión, el interés y otros gastos.

- Almacenes generales de depósito
  La función principal de los almacenes de depósito es almacenar y custodiar transitoriamente bienes ofrecidos en garantía, asegurando su correcta conservación, distribución o comercialización, respaldados por un certificado de depósito y/o un bono de prenda.

- Cámaras de compensación y liquidación
  Las Cámaras de Compensación son asociaciones constituidas para que las entidades financieras puedan realizar sus pagos de compensación con liquidación periódica de los créditos y débitos recíprocos como:

- Intercambio de cheques
  El intercambio de cheques se da cuando dos empresas financieras tienen deudas una con la otra y para poder saldar sus cuentas acuerdan pagar por este medio.
  La empresa (A) debe a (B) 5000
  La empresa (B) debe a (A) 3000

  Acuerdo: (A) paga a (B) solo 2000, pero contablemente es difícil registrarlo.
  Recomendación: Intercambio de CHEQUES

(A) paga a (B) 5000, una vez que se acredita (B) el depósito de 5000, expide el cheque a (A) por 3000

- Letras de cambio
  Las letras de cambio son títulos de crédito que son una orden escrita por parte de una persona a otra para que pague una cantidad determinada de dinero a un tercero.

  Tres personas participan en la transacción:

  - El girador: persona que elabora el documento y da la orden de pago.
  - El girado: persona que acepta la orden de pago y se compromete a pagar, brindar información veraz para la elaboración del documento y que el cobro se haga efectivo.
  - El beneficiario: La persona que recibe el dinero en el tiempo señalado.

  - Otros valores

- Burós de información
  Estas empresas son las encargadas de realizar la recolección, administración y suministro de información crediticia, estadísticas sectoriales, eventos de fallas operativas en entidades financieras, entre otras.

  Éstas están relacionadas con las potencialidades de expansión crediticia y la identificación de riesgos inherentes a la actividad financiera, es decir, cuando una compañía o una persona pide un crédito, estas empresas se encargan de recopilar los antecedentes para entregar la información a las entidades financieras para la toma de decisiones.

- Empresas transportadoras de material monetario y valores
  Son aquellas empresas que están autorizadas para transportar y custodiar de manera cotidiana material monetario y de valores.

- Empresas administradoras de tarjetas electrónicas (Red de Sistemas de pago electrónico)
  Son aquellas empresas encargadas de proveer productos y servicios alternativos al pago con dinero en efectivo como ser: tarjetas de crédito, débito, POS (máquinas en punto de venta), cajeros automáticos (ATM's) y su administración.

- Casas de cambio
  Las casas de cambio son instituciones que se dedican a la compra – venta de moneda extranjera, es decir, cuando una persona tiene dinero de otro país y/o cheques de viajero y desean obtener la moneda nacional ellas se encargan de realizarlo.

- Empresas de servicios de pago móvil
  Las empresas de servicios de pagos móviles son las que permiten realizar transacciones financieras a través de teléfonos móviles, estas incluyen el pago de productos, servicios o transferencia de dinero, para billetera móvil.

- Empresas de Giro y Remesas de Dinero
  Constituida como empresa bajo el tipo de Sociedad Anónima o de Responsabilidad Limitada, autorizada a realizar operaciones de giro y transferencia de remesas, debiendo suscribir contratos con una o más Empresas de Giro y Remesas de Dinero, constituidas en el Extranjero, acordando el pago y transferencia de remesas y/o giros al interior del país y al exterior, así como realizar operaciones relacionadas a su giro.

DERECHOS DE LOS **CONSUMIDORES** FINANCIEROS

Los derechos de los consumidores financieros son:

- Recibir educación financiera.
- Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.
- Ser informados sobre las entidades autorizadas para la prestación de servicios financieros.
- Elegir el servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas para poder elegir el de su preferencia.
- Acceder a los servicios ofrecidos propuestos en los contratos suscritos, estos deben respetar las condiciones generales, ofertas y publicidad difundida.
- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, fáciles de leer, que no se presten a dobles interpretaciones y sean comprensibles.
- Solicitar el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, sólo con la presentación del certificado de nacimiento o carnet de identidad (resultado de la Ley Nº 807 de Identidad de Género).

Según el artículo 74 de la Ley 393 de Servicios Financieros, los consumidores financieros también tienen derecho:

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

- A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.

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

- Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, en caso de que los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los puntos anteriores.

- A la confidencialidad con las excepciones establecidas por ley.

- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

- A otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIEROS

El Consumidor Financiero debe:

1. Cerciorarse que la entidad financiera en la cual desea contratar un producto o servicio financiero, cuente con Licencia de Funcionamiento emitida por la ASFI.

2. Leer los documentos a ser suscritos con una entidad financiera, sean estos contratos, boletas de depósito o retiro, autorizaciones, solicitudes u otros, así como conservar las copias que la entidad suministre de los mismos.

3. Informarse sobre las características, beneficios, tasa de interés, seguro, costos y comisiones inherentes al producto o servicio que vaya a contratar.

4. Tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por la ASFI o por la entidad financiera respecto al uso de diferentes productos y servicios.

5. Al momento de solicitar un producto, servicio o actualizar la información, el consumidor financiero, debe suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Entidad Financiera, referente a sus datos personales, ingresos entre otros.

6. Cumplir con lo pactado al momento de adquirir un producto, por ejemplo pagar puntualmente las cuotas de un crédito, es decir en las fechas establecidas en el plan de pagos.

7. Conocer ante quién y cómo se puede presentar un reclamo, en primera y segunda instancia.

El desarrollo de nuevas tecnologías facilita a clientes y usuarios el acceso y utilización de los productos y servicios que ofrece el sistema financiero, entre los cuales se encuentran los Bancos, las Entidades Financieras de Vivienda, Cooperativas de Ahorro y Crédito, etc., que de ahora en adelante denominaremos de forma genérica: E.F. (Entidad Financiera).

Estos modernos medios agilizan las transacciones, pues ya no es necesario ir personalmente hasta las oficinas de la E.F., evitando pérdidas de tiempo en el traslado y las filas para realizar retiros y depósitos de dinero, transferencias entre cuentas, pago de servicios como energía eléctrica o agua potable.

USO, CONVENIENCIA Y MEDIDAS DE SEGURIDAD EN LAS TRANSACCIONES ELECTRÓNICAS Y MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO.

Sirven de mucho cuando uno no puede hacerse presente en las oficinas por razones de viajes o enfermedad, ya que se pueden realizar desde cualquier parte del mundo.

Adicionalmente disminuyen el riesgo que significa el manejo de dinero en efectivo, suprimiendo la posibilidad de robo, pérdida o recibir dinero falsificado.

Son un medio seguro para realizar las transacciones siempre y cuando se sigan ciertas normas de seguridad que detallaremos más adelante.

1) Transacciones Electrónicas: Banca por Internet y Banca Móvil

Se basan en programas o sistemas desarrollados por la E.F. que permiten a los clientes realizar transacciones financieras a través de dispositivos electrónicos como computadoras o teléfonos inteligentes, mediante páginas WEB seguras desarrolladas por las E.F.'s específicamente para este cometido.

Las personas interesadas en acceder a estos servicios, deben ser clientes de una Entidad Financiera, mediante una caja de ahorro o cuenta corriente y deben solicitar la habilitación de estos servicios.

Para ello, la E.F. le entregará una identificación de usuario que es única para cada cliente y por otro lado el usuario deberá registrar su clave secreta de acceso, es decir, que sólo él la conoce. Estos dos datos deben ser digitados cada vez que se intente utilizar estos sistemas, con el fin de comprobar la identidad del cliente.

Como otra medida de seguridad, la E.F. entregará ya sea una "Tarjeta de Coordenadas", que es una tarjeta impresa que contiene datos que permiten, obtener una "clave" como medida de seguridad para autenticar cada transacción que se realice. También existe un dispositivo electrónico denominado TOKEN que cumple el mismo fin.

El cliente ingresa a la página WEB correspondiente, digita su “Usuario”, “Clave secreta”, con lo cual ya tiene acceso a su Cuenta de Ahorro o Cuenta Corriente. Luego para cada transacción que desee realizar, el sistema le pedirá la clave de la Tarjeta de Coordenadas o del TOKEN.

Con estos pasos previos, pueden realizar vía internet (computadora) o móvil (teléfono inteligente) operaciones de: consulta de saldos, transferencia de fondos a otras cuentas de la misma entidad o de otras, pago de servicios y más.

Podemos distinguir dos modalidades que son:

a) Banca por Internet.- Son aquellas transacciones realizadas desde computadoras personales.

b) Banca Móvil.- Son aquellas transacciones realizadas desde teléfonos inteligentes con acceso a internet.

Consejos de Seguridad Banca por Internet

Importante tomar en cuenta las siguientes recomendaciones para evitar que personas mal intencionadas obtengan información confidencial:

- La E.F. nunca te enviará correos electrónicos en los que en el texto del mensaje aparezca un “link” que te dirija a la página oficial u otro sitio, en el cual te soliciten introduzcas información confidencial, como claves o datos personales. Existen modalidades delincuenciales en las que los autores falsifican páginas web que aparentan ser auténticas. Los correos electrónicos en los que se anuncian productos, servicios u otros nunca contienen “links”.

- Bajo ninguna circunstancia la E.F. te solicitará tus claves secretas u otra información confidencial por correo electrónico, teléfono, SMS o en oficinas de la misma entidad. Recuerda que nunca debes enviar tus claves por mail, por SMS o suministrarlo a un operador, ya sea funcionario de la Entidad Financiera u otra persona ajena a este.

- Bajo ninguna circunstancia reveles las preguntas o respuestas personales, que registraste con la E.F.

- La E.F. nunca te solicitará que digites TODAS las coordenadas de tu tarjeta de Códigos o Coordenadas.

- Cuando estés digitando tu clave o introduciendo los datos de tu TOKEN o Tarjeta de Coordenadas, recuerda verificar que la dirección de tu navegador contenga la dirección correcta de la página WEB. La presencia de la letra “s” en https:// es la confirmación de que estas en un sitio seguro. Observa que la dirección comienza por “https”., también aparezca un candado en la parte derecha continua a la dirección de la E. F.

- Entra a tus servicios bancarios por internet preferentemente desde la computadora de tu casa o un equipo de confianza. No operes desde computadoras desconocidas o de uso público. En caso de necesitar hacerlo, cambia tu clave desde una computadora de tu confianza. En caso de acceder a los servicios desde lugares públicos como: Cafés-Internet, Universidades, Colegios, etc. evita que otras personas se ubiquen cerca tuyo, de forma que puedan observar el ingreso de tus datos confidenciales, recuerda cerrar la sesión y todas las ventanas abiertas. Adicionalmente puedes eliminar los archivos temporales y los cookies antes de cerrar por completo tu sesión.

- Utiliza un navegador actualizado (Internet Explorer, Firefox, Opera, etc). para contar con las medidas de seguridad más recientes y vigentes.

- Utiliza software antivirus actualizado y verifica que este se encuentre en correcto funcionamiento cuando ingreses a internet

- Utiliza una contraseña compleja difícil de adivinar, es aconsejable el uso de más de 8 caracteres alfanuméricos y caracteres especiales. No utilices claves secretas fáciles de identificar como fechas de nacimiento, direcciones u otros. Cambia tu clave en forma periódica.

También recuerda:

- Cerrar tu sesión y salir del navegador luego de finalizar tus transacciones.

- Evita guardar contraseñas en el navegador que utilices.

- En caso de empresas, no delegues toda la responsabilidad de tus transacciones a un solo usuario, es recomendable que siempre exista por lo menos doble autorización para una transacción monetaria.

- De ninguna manera prestes a otra persona tu tarjeta de coordenadas o tu dispositivo Token, ya que este es personal e intransferible.

- No divulgues estos datos (nombre de usuario, contraseña, Site Key, Clave Maestra), la E.F. NUNCA solicita estos datos, en caso de pérdida o de sospecha que alguno de estos datos fue comprometido, comunícate inmediatamente con la E.F.

- Los criminales utilizan diversas formas de fraude para robar tu información, una de ellas es el Phishing, en este fraude los criminales usualmente te pedirán información confidencial a través de correos electrónicos solicitando:

    - Participa en el sorteo de un auto, computadora, etc...
    - ¡Ganaste dinero! ingresa tus datos en el siguiente link...
    - Debe actualizar su información...
    - Cerraremos su cuenta si no actualiza sus datos...
    - Su cuenta ha sido bloqueada, para reactivarla ingrese sus datos...

Banca Movil

- Cuida tu celular contra pérdidas, robos o préstamos y protege sus datos contra el acceso no autorizado.
- Una vez que concluyas con tu transacción, cerciórate de cerrar la sesión.
- En caso de utilizar la opción de SMS, una vez concluida la transacción debes borrar inmediatamente todos los mensajes de la bandeja de enviados de tu teléfono.
- En la medida de lo posible, no divulgues a terceros que son extraños el número de tu teléfono celular.
- Cuando realices una transacción procura que sea en un lugar seguro, evita hacerlo en la calle y lejos de personas que podrían arrebatarte el aparato o ver el número de teléfono y la clave.
- En lo posible, no prestes tu teléfono celular y no permitas que nadie lo examine.
- En ningún caso debes solicitar o aceptar ayuda de personas extrañas.
- Nunca respondas a mensajes SMS sospechosos de origen desconocido

2) Medios electrónicos de Pago

Son aquellos elementos físicos que sustituyen el uso de efectivo. Consisten en tarjetas con tecnología CHIP, que permiten pagar bienes y servicios en comercios a través de los POS y realizar retiros de dinero en efectivo en ATM's (cajeros automáticos).

En la actualidad incluso existen tarjetas que permiten realizar pagos y compras por internet, depósitos de dinero y otros.

Podemos distinguir dos tipos que son:

a) Tarjetas de débito.- Ligadas a una caja de ahorro o cuenta corriente, te permite acceder a tus fondos.

b) Tarjetas de crédito.- Esta ligada a una línea de crédito que otorga la E.F. para pagar tus compras o acceder a efectivo.

Recomendaciones para el uso de tu Tarjeta de Débito o Crédito

- No pierdas de vista tu tarjeta cuando efectúes una compra o consumo.
- No permitas que tu tarjeta sea deslizada por ningún lector fuera del destinado a registrar tu compra. Si detectas una situación anormal, llama de inmediato a la entidad financiera.
- Revisa el Cajero Automático que utilizaras, antes de introducir tu tarjeta, para ver que no tenga elementos extraños en la ranura donde introduces la tarjeta o en el teclado. Ante la duda comunícate con la Entidad Financiera.
- Cuando digites tu PIN, ya sea en un comercio o en el Cajero Automático, protege la identidad del mismo con la otra mano.
- Desconfía de desconocidos que te ofrezcan o pidan ayuda, aunque estos aparenten ser empleados del Banco o cualquier entidad supervisora o reguladora.
- No escribas tu PIN, memorízalo.
- Cambia tu PIN con frecuencia.
- No divulgues tu PIN por ningún medio, el personal del Banco nunca te solicitará tu PIN por teléfono, SMS, e-mail o en Servicio al Cliente.
- En caso de robo o pérdida de tu Tarjeta de Débito, bloquéala inmediatamente llamando a la E.F. o a A.T.C. (Administradora de Tarjetas de Crédito).

- Puedes definir tu propio límite diario para retiros en Cajeros Automáticos para tu Tarjeta de Débito en Servicio al Cliente.
- En caso que tu Tarjeta de Débito sea retenida en un Cajero Automático, comunícate de inmediato con la E.F. o A.T.C.
- Cuida en todo momento tus tarjetas de crédito y débito al realizar transacciones físicas y virtuales.
- Cambia tu PIN en forma periódica y con frecuencia.
- Porta contigo solamente las tarjetas que piensas utilizar y llévalas contigo en un lugar seguro fuera del alcance de terceros.
- Siempre mantén a la vista tu tarjeta mientras realiza compras o consumos; no la entregues a un tercero para que realice la transacción.
- En caso de requerirse el número PIN para la transacción, cerciórate que nadie lo vea cuando lo digitas en el POS.
- Revisa que no haya artefactos extraños ni ajenos al POS.
- Antes de firmar y aceptar el comprobante, cerciórate que la información en él corresponde a la compra, transacción u operación que estás realizando.
- Rompe y destruye los tickets/vouchers de compra antes de deshacerte de ellos.
- No prestes tu tarjeta y no permitas que nadie la examine.

- Cuando estas realizando una transacción en un comercio no permitas que nadie se acerque, se ponga a tu lado o detrás o converse contigo ni con el funcionario de cajas.

- No divulgues tu número PIN al vendedor o al cajero del establecimiento donde utilizas tu tarjeta.

- En ningún caso debes solicitar o aceptar ayuda de personas extrañas, tampoco les entregues tu tarjeta.

- Si detectas algo extraño o alguna situación irregular, denuncia el hecho al supervisor del establecimiento y comunícate inmediatamente con la E.F. o con la A.T.C.

PRESUPUESTO FAMILIAR MENSUAL

FORMULARIO No. 1

INGRESOS	Bs.		Bs.

REVISA EL EJEMPLO DE LA PÁGINA 4 PARA LLENAR ESTE FORMULARIO.

CLASIFICANDO GASTOS

FORMULARIO No. 2

TIPO DE GASTOS	GASTOS	Bs.	Suma x tipo de gastos Bs.	%

REVISA EL EJEMPLO DE LA PÁGINA 6 PARA LLENAR ESTE FORMULARIO.

EVALUACIÓN ESTADO FINANCIERO

FORMULARIO No. 3

EVALUACIÓN DE MI ESTADO FINANCIERO	SI	NO
¿Sabes exactamente cuánto dinero te ingresa y cuánto gastas cada mes?		
¿Sabes en qué gastas cada boliviano?		
¿Durante los últimos 4 meses has llegado sin problemas de dinero a fin de mes?		
¿Ahorras una parte de tus ingresos cada vez que lo recibes?		
Si mañana tuvieras algún problema. ¿Cuentas con alguna reserva de dinero para hacerle frente?		
¿Si en algún momento dejaras de percibir tus ingresos regulares. Tu familia y tú cuentan con una reserva que les permita vivir de 3 a 6 meses sin prestarse de nadie?		

REVISA EL EJEMPLO DE LA PÁGINA 7 PARA LLENAR ESTE FORMULARIO.

PLAN DE AHORROS

FORMULARIO No. 4

OBJETIVO FINANCIERO	CUANTO EN Bs.	CUANDO	AHORRO MENSUAL EN Bs.

REVISA EL EJEMPLO DE LA PÁGINA 10 PARA LLENAR ESTE FORMULARIO.

CUADRO DE NECESIDADES Y DESEOS

FORMULARIO No. 5

NECESIDADES	DESEOS

REVISA EL EJEMPLO DE LA PÁGINA 10 PARA LLENAR ESTE FORMULARIO.

NUESTRAS AGENCIAS

OFICINA CENTRAL LA PAZ Av. Mcal. Santa Cruz Nº 1364 - Telf.: 2312255 - Fax (591-2) 2391994

LA PAZ

GARITA DE LIMA
Calle Max Paredes Nº 420
Telf.: 2454588

ZONA SAN SEBASTIÁN (Pérez Velasco)
Calle Evaristo Valle Nº 127 - Telf.: 2310414

ZONA CENTRAL
Calle Ballivián Nº 1283,
casi Esq. Colón - Telf.: 2202210

SOPOCACHI
Av. 6 de Agosto Nº 2549 (entre Pedro Salazar y Pinilla) - Telf.: 2430680

OBRAJES
Av. Mecapaca Esq. Calle 17 Nº 6301
Telf.: 2783951

MIRAFLORES
Av. Saavedra Nº 22 Esq. Plaza
del Estadio - Telfs.: 2243613 - 2241507

ACHUMANI
Calle 16 Nº 4 (frente al Mercado
Achumani) - Telf.: 2713397

SAN MIGUEL
Av. Mcal. Montenegro Nº 111, Centro
Comercial "La Chiwiña" - Telf.: 2791894

VILLA FÁTIMA
Av. Tejada Sorzano Nº 234 (frente al
Mercado Villa Fátima) - Telf.: 2215371

VENTANILLA DE COBRANZAS
G.A.M.L.P. Ex Banco del Estado,
Calle Mercado Esq. Colón

EL ALTO

CEJA - ZONA 12 DE OCTUBRE
Av. Raúl Salmón de la Barra Nº 24
(entre Calles 1 y 2) - Telf.: 2820052

VILLA ADELA
Av. Junín Esq. Roboré Nº 7 (frente a
la Plaza del Policía) - Telf.: 2830442

ZONA ALTO LIMA - 1ra. SECCIÓN
Av. Chacaltaya Nº 200
(Plaza Ballivián) - Telf.: 2847447

CIUDAD SATÉLITE
Av. Ballivián Otero Esq. Calle 17 B
(Pasaje Peatonal) - Telf.: 2814864

SANTA CRUZ

SUCURSAL - CASCO VIEJO
Calle Bolívar Nº 281 (entre Calle Aroma y Murillo)
Telfs.: 3353344 - 3323020 - 3348780

LA RAMADA
Av. Grigotá Nº 620 (entre Calle La Guardia y 2do. Anillo) Barrio La Ramada - Telf.:3532121

PLAN 3000
Av. Principal Esq. Calle Claudina
Teveneth - Telf.: 3492494

MUTUALISTA
3er. Anillo Interno Esq. Calle Los
Melones Nº 1210 (frente al Mercado
Mutualista) - Telf. 3476010

VENTANILLA DE COBRANZAS
SECRETARIA MUNICIPAL DE RECAUDACIONES Y GESTIÓN CATASTRAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DE LA SIERRA Av. Cristóbal Mendoza (2do. Anillo) Esq. Orton - Telf.: 3253575

TARIJA

ZONA CENTRAL
Calle Sucre Nº 552, Plaza Luis de Fuentes
Telf.: 6666838 - Fax: 6667838

MERCADO CAMPESINO
Av. Panamericana Nº 1542
(entre Luis Campero y Timoteo Raña)
Telf.: 6654776

COCHABAMBA

ZONA CENTRAL
Calle Nataniel Aguirre Nº 516 (entre Ladislao Cabrera y Calama) - Telf.:4296548

SUCRE

ZONA CENTRAL
Calle España Nº 31 Telf.: 6441657

MERCADO CAMPESINO
Calle J. Prudencio Bustillos Nº 289
Telf.: 6457714

Esta entidad es supervisada por ASFI.

LA PRIMERA ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA
Donde nuestra gente deposita su confianza

La Primera E.F.V.

www.laprimeraefv.com