

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





CONTENIDO

	PÁGINA
● PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA, APRENDIENDO PARA CRECER JUNTOS.	3
● TIPOS DE CRÉDITOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.	4
● LOS PASOS PARA ELEGIR UNA ENTIDAD FINANCIERA.	12
● LA ASFI Y SU ROL EN LA SOCIEDAD.	15
● DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.	17
● EL PUNTO DE RECLAMO Y LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	19
● USO DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO.	20
● LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS, SU USO Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.	21
● ¿QUÉ SON LAS TARJETAS DE CRÉDITO?.	23
● TRANSACCIONES MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES.	24
● INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO, TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO.	27
● PERIODOS DE DIFERIMIENTO, PRÓRROGA Y GRACIA REPROGRAMACIÓN.	30
● CLIENTES CON PLENO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE PAGO CPOP.	33

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



OBJETIVO DEL PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El propósito del programa 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.

De qué manera, a través del ahorro y el crédito, las familias pueden incrementar sus ingresos, comprar una casa, iniciar un negocio propio, 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 durante más de 50 años y siendo especialistas en créditos hipotecarios de vivienda, creemos que tenemos la obligación y la posibilidad de compartir con el público valiosos conocimientos logrados en todo este tiempo.

Esta es la intención de nuestra guía de Educación Financiera.

¿QUÉ ES LA SALUD FINANCIERA?

Es la manera de distribuir adecuadamente los ingresos, los gastos, el ahorro y la inversión. 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.



TIPOS DE CRÉDITOS Y SUS CARACTERÍSTICAS

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 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) que quieres adquirir mediante dicho crédito. Este tipo de servicio financiero se puede utilizar para comprar un terreno, una vivienda, un departamento, construir una vivienda o refaccionarla, remodelarla y ampliarla.

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. Para ello, deben cumplir los siguientes requisitos:

- Ser la única o primera 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 independiente. 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, etc.).

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 contraen cuando se adquiere un préstamo.

BENEFICIOS Y RIESGOS DE UN CRÉDITO CUADRO No. 1

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

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 utilice. Los créditos pueden ser favorables si son usados para:

- 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 pago del crédito.

- 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 esto te traerá mayores problemas y no mejorará tu situación.

¿CÓMO USAR UN CRÉDITO? CUADRO No. 2

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 innecesario 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, porque existen diferentes tipos de tasas de interés:

- **TASA DE INTERÉS DE REFERENCIA (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.
- **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 notaría y el registro de la hipoteca.

SEGUROS

Para protegerte a tí, a tu familia o a tu negocio, estarás asociado a uno o más seguros, esto dependiendo el tipo de crédito que elijas o necesites.

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, que puede ser fija o variable.

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

TIEMPO

También, ten en cuenta, el tiempo que demora todo el trámite de crédito: desde su solicitud hasta el momento del desembolso. Esta información te la brindará la entidad financiera donde obtendrás el crédito. También puedes ver 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, por ejemplo tu empleo, para tomar las debidas previsiones, en caso que en algún momento, ya no cuentes con los ingresos de tu fuente laboral.

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.



De acuerdo al Artículo 99 de la Ley de Servicios Financieros, las garantías no convencionales que pueden ser aceptadas 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, de 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 su compromiso de devolución del préstamo con activos no sujetos a registro del derecho de propietario, como prendas 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 enseres 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 éstas, en función a los acuerdos llegados para su custodia.

5. Contrato o documento de compromiso de venta a futuro

Garantía estructurada a 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:

- Nómina 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 con el 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. Esta debe 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 registradas 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 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 ésta 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.

LOS PASOS PARA ELEGIR UNA ENTIDAD FINANCIERA

¿CÓMO AHORRAR EN UNA ENTIDAD FINANCIERA?

Si ya decidiste a que entidad financiera confiarás tus ahorros, verifica que ésta este regulada y autorizada POR LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI).

Existen ciertos factores que debes tomar en cuenta antes de abrir una cuenta de ahorro. Encontrarás estos detalles en el CUADRO No. 3



CUADRO No. 3 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 tasa de interés se paga?
Acceso	¿Cuáles son los horarios de atención? ¿Existen agencias cercanas al lugar de trabajo o vivienda? ¿Existen cajeros automáticos en lugares frecuentados por 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 el monto máximo que se puede retirar? ¿Proporcionan extractos bancarios? ¿De qué manera? ¿Existen dificultades para retirar los fondos de la cuenta cuando se los necesita?

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 los beneficiarios 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 UN AHORRO O DEPÓSITO 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, etc.).

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 mantener tu cuenta, debes presentar el reclamo correspondiente a tu entidad financiera dirigiéndote al "Punto de Reclamo".



LA ASFI Y SU ROL EN LA SOCIEDAD

OBJETIVOS

De acuerdo al Título I, Capítulo IV, Sección I del Régimen Institucional de la Ley de Servicios Financieros, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero tiene como objetivos la regulación y supervisión financiera. Sus objetivos, de manera indicativa y no limitativa, son 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 DE LA ASFI

Misión: “Regular, supervisar y controlar el Sistema Financiero, velando por su estabilidad, solvencia, eficiencia y transparencia, precautelando los ahorros y la inversión, los derechos del consumidor financiero y promoviendo la inclusión financiera, en apoyo al crecimiento y el desarrollo económico y social, bajo los postulados de la política financiera del Estado Plurinacional de Bolivia”.

Visión: “Ser una institución técnica con excelencia en la gestión, referente a nivel nacional e internacional en la regulación y supervisión financiera con enfoque social, con alta credibilidad y transparencia, que preserve la estabilidad del Sistema Financiero y se adapta a las innovaciones tecnológicas financieras, promueve la inclusión financiera, el desarrollo del Mercado de Valores, protege los derechos del consumidor financiero y apoya la implementación de las políticas públicas del gobierno, 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.

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.



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.

PARA ELLO LLEVAN A CABO

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).



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 N° 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 ajusten 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 DE CLIENTES Y USUARIOS 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 e 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 PUNTO DE RECLAMO Y LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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, en las oficinas de cualquier entidad financiera, 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 en forma escrita, verbal (adjuntando la documentación que consideres necesaria) o mediante la página web de la entidad financiera.
- 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 Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.

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.

COMPRESIBLE: utilizará conceptos y palabras de fácil comprensión.

USO DE LOS MEDIOS ELECTRÓNICOS DE PAGO. LOS 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 y 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.

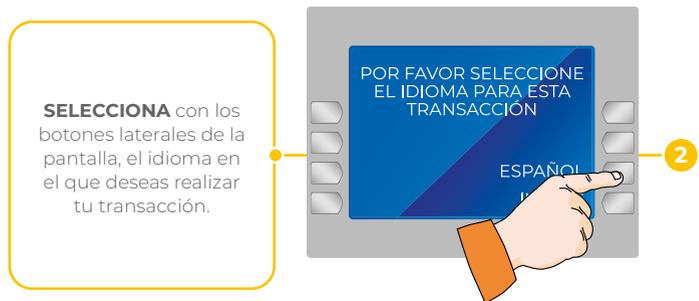
- Memoriza el número PIN, nunca lo lleves escrito.
- Evita hacer operaciones en el cajero automático cuando personas desconocidas estén cerca tuyo, porque podrían mirar fácilmente tu número PIN.
- No olvides retirar tu tarjeta del cajero automático una vez finalizada tu transacción.
- Si tu tarjeta ha 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 la denuncia en ese momento, llamando por teléfono a tu entidad financiera o acércate a la agencia más cercana.

EL USO DE LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS

CONOCIENDO 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.





4

SELECCIONE LA TRANSACCIÓN

RETIRO
RETIRO RÁPIDO
CONSULTA
TRANSFERENCIA

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



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.

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



5

SELECCIONE LA CUENTA

C. CORRIENTE
C. AHORRO

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



9



6

SELECCIONE LA CAJA DE AHORRO ESPECIFICA

C. DE AHORRO 1
C. DE AHORRO 2
C. DE AHORRO 3
C. DE AHORRO 4

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

Recuerda que tu tarjeta puede manejar hasta 4 cuentas.



10

DESEA REALIZAR OTRA TRANSACCIÓN

SI
NO

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

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

¡IMPORTANTE! Puedes retirar dinero sólo en Bs.



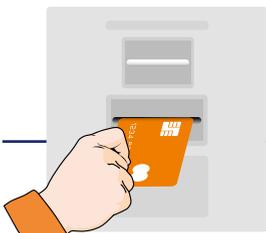
7

SELECCIONE LA MONEDA

BOLIVIANOS

¡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.



11

¿QUÉ SON LAS TARJETAS DE CRÉDITO?



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.

¿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 y de manera inmediata.

Al finalizar el periodo, la entidad financiera emitirá un resumen de todos los consumos realizados en el mes, el monto total de los mismos y un pago mínimo mensual, debido a que las compras y retiros de dinero que se realizan, luego deben ser pagadas por el titular de la tarjeta o tarjeta habiente.

Para realizar los pagos pendientes se puede elegir entre dos posibilidades:

- EL pago total de los consumos realizados en el periodo. Esta opción no genera interés.
- El pago del monto mínimo calculado por la entidad financiera que corresponde a una cantidad fija o en un porcentaje mensual de los consumos. Este tipo de cargo conlleva el pago de unos intereses adicionales. Es decir, la entidad financiera te otorga un crédito por el monto de los consumos mensuales realizados, con un plazo correspondiente al de la emisión de la tarjeta de crédito y con una tasa de interés estipulada en el contrato.
- También se cobra el costo de mantenimiento de la tarjeta, seguros y otras comisiones sobre las cuales debes informarte previamente.

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 este producto.

TRANSACCIONES MEDIANTE PLATAFORMAS DIGITALES

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.



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. 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" y "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 en Banca por Internet

Es 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

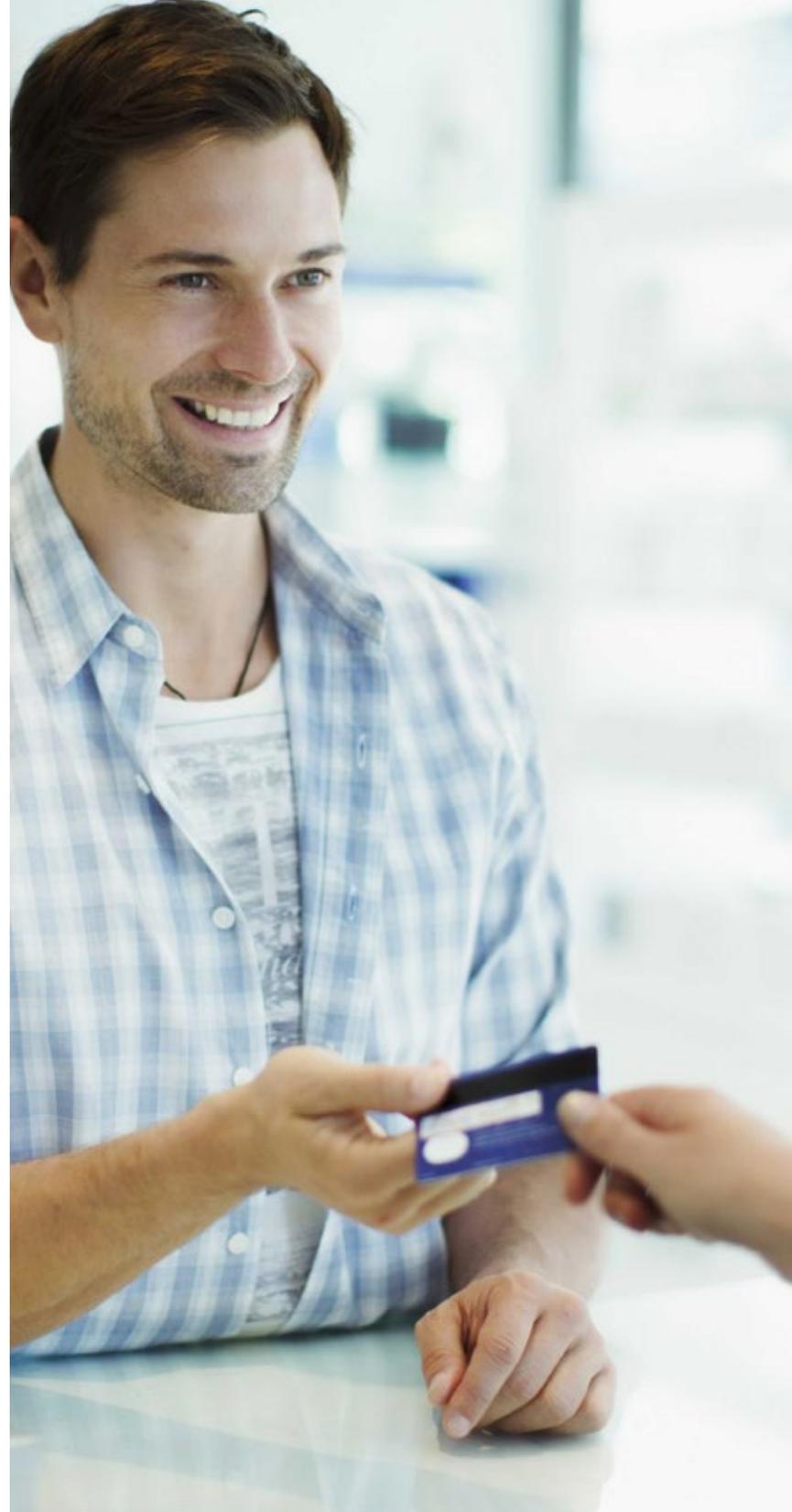
delincuenciales en las que los autores falsifican páginas web que aparentan ser auténticas. Los correos electrónicos en los que se anuncian productos, servicios u otros nunca contienen "links".

- 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 suministrarlas a un operador, ya sea funcionario de la Entidad Financiera u otra persona ajena a esta.
- 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 comience por "https". y también aparezca un candado en la parte derecha contigua a la dirección de la E. F.
- Accede 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 las 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 éste 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 esta información: nombre de usuario, contraseña, Site Key, Clave Maestra, pues la E.F. NUNCA te 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 Móvil

- 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 arrebatarle 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.

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 permiten acceder a tus fondos.
- b) **Tarjetas de crédito:** 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

- Cambia tu PIN con frecuencia.
- Cuando digites tu PIN, ya sea en un comercio o en el Cajero Automático, protege la identidad del mismo con la otra mano.
- 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 utilizarás, 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.
- 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.
- 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 el límite diario para retiros en Cajeros Automáticos de tu Tarjeta de Débito, en el área de Servicio al Cliente de la E.F.
- 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.
- Porta contigo solamente las tarjetas que piensas utilizar y llévalas en un lugar seguro, fuera del alcance de terceros.
- Siempre mantén a la vista tu tarjeta mientras realizas compras o consumos; no la entregues a un tercero para que realice la transacción.
- 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.
- No divulgues tu número PIN al vendedor o al cajero del establecimiento donde utilizas 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.



PERIODOS DE DIFERIMIENTO, PRÓRROGA Y GRACIA, REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS



- **Diferimiento:**

Se refiere al período de tiempo en el cual las cuotas de los créditos fueron congeladas (no sufrieron modificaciones ni cobros adicionales de interés, solo el generado en su periodo) y se trasladaron para su pago al final del plazo del crédito, respetando su periodicidad de pago (mensual/ trimestral, etc.).

Ejm.

SI EN EL PERIODO DE DIFERIMIENTO DE MARZO A DICIEMBRE
EN LA GESTIÓN 2020 SE HUBIESEN DIFERIDO 4 CUOTAS




Si el plazo original
de su crédito era de
120 MESES




Ahora el nuevo
plazo es de
124 MESES

2020

RESPETANDO LA PERIODICIDAD DE LAS CUOTAS
(MENSUALES / TRIMESTRALES, ETC.)



● Período de Prórroga:



Es el período de tiempo que le toma al deudor o prestatario realizar el trámite de refinanciamiento o reprogramación de los préstamos que tienen cuotas diferidas.

El deudor o prestatario, no está obligado a pagar cuotas mensuales ni de interés, ni de capital generadas durante este período de tiempo, ya que las mismas se pagarán a **prorrata, distribuidas en el nuevo plazo de su operación crediticia.**



PRORRATA

(Serán distribuidas **proporcionalmente** en las nuevas cuotas del crédito refinanciado o reprogramado.)

● Período de Gracia:

Es el período de tiempo de **6 meses**, otorgado de forma posterior al período de prórroga del cual se beneficia el prestatario cuyas cuotas de crédito han sido diferidas; En este periodo **no está obligado a pagar ni interés ni capital.** Las cuotas correspondientes a este período, serán prorrateadas en las cuotas mensuales del crédito refinanciado o reprogramado, de igual manera que las del período de prórroga.

● Reprogramación de créditos:



Los titulares de créditos que se beneficiaron con el diferimiento de cuotas en sus créditos pueden solicitar la modificación de las principales condiciones de su préstamo, sobre todo considerando una ampliación del plazo con el objetivo de que el monto de las cuotas a cancelar después del periodo de gracia, **sean menores o iguales a las del plan de pagos original.**



● Refinanciamiento de créditos:

Los titulares de los créditos que presentan cuotas diferidas, pueden solicitar a la entidad financiera que les sea otorgado en calidad de préstamo un financiamiento adicional al monto de su préstamo actual.



No habrá necesidad de cancelar la operación original y será con una tasa de interés igual o menor a la misma.

● Aspectos importantes que debes tomar en cuenta

- La tasa de interés a aplicarse, tanto en reprogramaciones como refinanciamientos de créditos que se beneficiaron del diferimiento de cuotas, debe ser igual o menor a la del plan de pagos original.
- Para las reprogramaciones se utilizarán las mismas garantías constituidas en la operación original, por lo que no se requerirán garantías adicionales, ni la actualización de avalúos.
- Los costos por las minutas y adendas de estos trámites serán asumidos por **La Primera E.F.V.**
- El procedimiento para este tipo de operaciones está publicado en todas nuestras oficinas y en el sitio Web oficial www.laprimeraefv.com
- **Visítanos, ponte en contacto con nosotros. Estamos para apoyarte.**

CLIENTES CON PLENO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE PAGO CPOP

Cliente (CPOP): Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago es toda persona que ha tenido o que mantenga operaciones crediticias en entidades financieras supervisadas por la ASFI y que en los últimos 60 meses (5 años) haya cumplido las siguientes condiciones:

- a) Que cuenten por lo menos 24 reportes mensuales de sus pagos, consecutivos o no.
- b) Que todos los pagos efectuados hayan sido realizados puntualmente.
- c) Que dentro de los 24 pagos últimos, no haya tenido un retraso mayor de 3 días en más de 2 cuotas continuas o 4 discontinuas.

Con el fin de incentivar a sus Clientes con Pleno y Oportuno cumplimiento de pago (CPOP), La Primera E.F.V., establece los siguientes incentivos:

CLIENTES (CPOP) CON CRÉDITOS REGULADOS: Todos los prestatarios que estén reportados como CPOP y que requieran créditos que cuenten con tasas reguladas por los D.S. N° 1842 Vivienda de Interés Social y D.S N° 2055 créditos productivos sean estos microcréditos PYME o Gran Empresa podrán acceder a una **ampliación de 12 meses adicionales**, al plazo del crédito establecido en el tarifario o contrato.

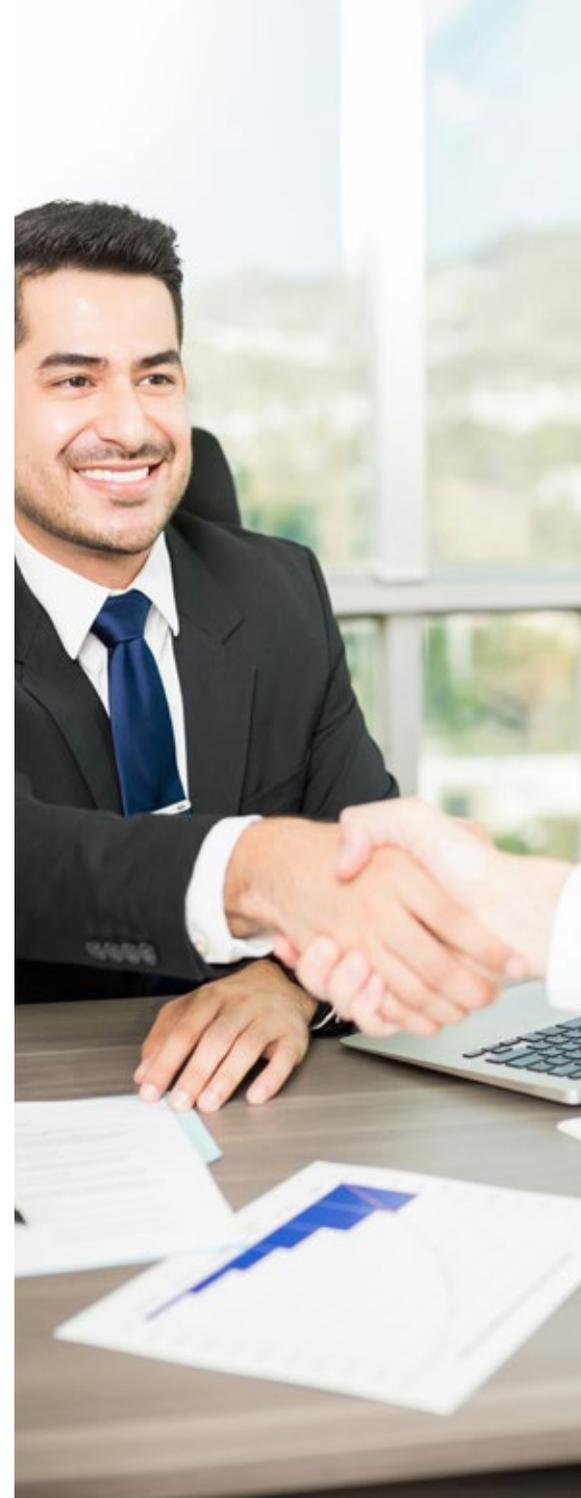
CLIENTES (CPOP) CON CRÉDITOS NO REGULADOS:

Todos los prestatarios registrados como CPOP que requieran créditos que no cuenten con tasas reguladas por normativa o decreto supremo, como ser el crédito de vivienda, consumo, microcréditos, PYME, Gran empresa, podrán tener **como beneficio una ampliación de 6 meses de tasa fija preferencial**, luego de estos 6 meses se aplicará una tasa compuesta por una tasa base más la TRE correspondiente a su crédito.

CLIENTES (CPOP) CON TARJETA DE CRÉDITO:

A los prestatarios que estén registrados como CPOP y requieran una tarjeta de crédito quirografaria se les otorgará el **beneficio de la ampliación de su tasa fija preferencial por 6 meses adicionales**, luego de este tiempo se aplicará la tasa según el tarifario vigente.

CLIENTES (CPOP) CON DISCAPACIDAD: En caso de clientes con discapacidad, así como a los conyugues, padres o tutores de personas con discapacidad, que cumplan los requisitos establecidos y califiquen como CPOP, **podrán beneficiarse con 12 meses adicionales de tasa fija**, siempre y cuando se cancelen a tiempo las cuotas.







Donde nuestra **gente**
deposita su **confianza**