

CARTILLA DE EDUCACION FINANCIERA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

"SAN MARTIN DE PORRES" R.L.

Con licencia de funcionamiento

NUESTRAS OFICINAS

DEPARTAMENTO DE SANTA CRUZ

OFICINA CENTRAL

Av. 26 de Febrero Esq. Landívar N° 797
Telf. Piloto 352-6677 – Fax 352-9492
Casilla N° 1268
Santa Cruz de la Sierra-Bolivia

AGENCIAS URBANAS

Agencia Ramada
Av. Isabela Católica Esq. Padre Porres n°
482
Telf. 658-5232

Agencia Siete Calles
Calle Colon N° 148
Telf. 339-8639

Agencia Alto San Pedro
Av. Prefecto Rivas N° 502
Telf. 351-9292

Agencia Mutualista
Av. Japón N° 3573
Telf. 364-4505

Agencia Plan Tres Mil
Av. Principal N° 7270
Telf. 364-8706

Agencia Abasto
3er. anillo interno casi Av. Pirai
Telf. 354-0856

Agencia Los Pozos
Calle Aroma casi Esq. 6 de Agosto N° 496
Telf. 335-8603

Cajas Externas

Ventanilla Busch.
Interior Edificio central de la CRE

Calle Fortin Toledo Esq. Honduras
Telf. 337-3612

OFICINAS EN PROVINCIAS

Agencia Montero
Calle Mariscal Santa Cruz N° 280 entre
Cochabamba y Juan XXIII
Telf. 992-4199
Montero
Provincia Obispo Santistevan-Santa Cruz

Agencia San José De Chiquitos
Plaza principal acera Oeste Casco Viejo
Telf. (3972) 2080
San José de Chiquitos-Santa Cruz

Sucursal Robore
Av. Obispo Santistevan N° 81
Telf. (3974) 2195
Roboré
Provincia Chiquitos-Santa Cruz

Agencia Puerto Suárez
Av. Bolívar N° 96 entre Otero y Mendía
Telf. 976-2800
Puerto Suárez
Provincia Germán Busch-Santa Cruz

Sucursal Camiri
Av. Bolívar N° 843
Telf. (3952) 2766/2505
Camiri
Provincia Cordillera-Santa Cruz

Sucursal San Ignacio de Velasco
Calle Sucre N° 60
Telf. (3662) 2420/2421
San Ignacio de Velasco
Provincia Velasco-Santa Cruz

DEPARTAMENTO DE COCHABAMBA

Sucursal Cochabamba
Av. Ayacucho Esq. Santivañez N° 290
Telf. 458-3855 y 450-5679
Provincia Cercado-Cochabamba

DEPARTAMENTO DE TARIJA

Agencia Yacuiba
Calle Santa Cruz Esq. Crevaux frente a la
Plaza Principal
Telf. (4682) 2575/4588
Yacuiba
Provincia Gran Chaco-Tarija

Agencia Villamontes
Av. Méndez Arcos Esq. Ingavi
Telf. (4672) 2942
Villamontes
Provincia Gran Chaco-Tarija

Agencia Mercado Campesino
Calle Avaroa II entre Chañares y Yatebute
Telf. (4682) 6488
Yacuiba
Provincia Gran Chaco-Tarija

DEPARTAMENTO DE CHUQUISACA

Agencia Monteagudo
Calle Sucre. # 257
Telf. (4647) 2085/2244
Monteagudo
Provincia Hernando Siles-Chuquisaca

E-mail: csm@cosmart.coop
Web: www.cosmart.coop

Presentación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Martín de Porres" R.L. presenta la Cartilla de Educación Financiera, en lenguaje sencillo graficado, que expone sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representa su contratación.

También informa sobre los derechos y obligaciones ligados a los productos y servicios que ofrece nuestra Cooperativa, los mecanismos de reclamo y el rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

El propósito de esta Cartilla es facilitar el contacto con los consumidores financieros e incorporar a nuevos usuarios, así como instruir a nuestros socios y clientes, y educar el mercado potencial.



¿Quiénes somos?

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Martín de Porres" R.L., es una asociación de personas que se han unido bajo los valores y principios de la cooperación, para realizar actividades de intermediación financiera en el marco de la Ley General de Cooperativas y de la Ley 393 de Servicios Financieros. Fundada el 13 de octubre de 1965, la Cooperativa sirve a sus socios y al pueblo boliviano, con la captación de ahorros otorgando créditos populares que movilizan la economía de los sectores sociales de ingresos limitados, en cuatro departamentos de nuestro país. COSMart R.L. (acrónimo de la entidad), cuenta con 20 Sucursales y Agencias situadas en las principales ciudades y provincias de Bolivia, adquiriendo por tanto sus actividades una notable cobertura nacional.

VISIÓN

Nuestra filosofía de trabajo se fundamenta en la búsqueda del bienestar de las personas, con voluntad indeclinable en la práctica de los principios y valores del cooperativismo.

MISION

Servir al desarrollo integral de Bolivia, promoviendo e incentivando el ahorro para convertirlo en créditos populares y empresariales generadores de riqueza.



¿Qué es la Educación Financiera?

La educación financiera es un proceso que tiene por finalidad la adquisición de conocimientos y habilidades para que puedas administrar bien tu dinero, dar seguimiento a tu economía, planear para el futuro, elegir sobre ofertas y productos financieros, y mantenerte informado sobre asuntos financieros.

De acuerdo con el Art. 79 de la Ley de Servicios Financieros, es obligación y responsabilidad de las entidades financieras diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros, a fin de llegar a los siguientes objetivos:

- a) **EDUCAR** sobre las características principales de los servicios de intermediación financiera y servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos que representa su contratación.
- b) **INFORMAR** de manera clara sobre los derechos y obligaciones ligados a los productos y servicios que ofrecen las EIFs.
- c) **EDUCAR** sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- d) **INFORMAR** sobre el sistema financiero, el rol de ASFI y el carácter de la normativa.
Estos programas serán anuales y podrán ser impartidos de manera directa por las EIFs o mediante la contratación de unidades académicas especializadas.



¿Por qué es importante la Educación Financiera?

- * Porque nos permite saber cómo manejar nuestro dinero.
- * Para tomar decisiones que favorezcan nuestra economía.
- * Para evitar engaños y situaciones que afecten nuestra economía
- * Para saber sobre las oportunidades que existe para favorecernos en el sistema financiero.

¿Cuál es el rol que cumple una entidad financiera?

Nuestra Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Martín de Porres" R.L.(COSMart) es una entidad financiera que:

- ✓ Sirve para guardar y proteger tus ahorros
- ✓ Ofrece créditos populares especialmente a los sectores sociales

de ingresos limitados.

- ✓ Brinda servicios financieros no bancarios como ser:
 - Cobranzas de facturas por uso de servicios públicos.
 - Cobranzas para empresas y entidades particulares
 - Pago de planillas de salarios para empresas.
 - Giros
 - Cambio de moneda
 - Y otros.

¿Qué organismo del Estado controla a las entidades financieras?

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero-ASFI, es la entidad que regula, controla y fiscaliza a las entidades: bancos, fondos financieros, mutuales y cooperativas, en cumplimiento de la Ley 393 de Servicios Financieros.



¿Qué es el Ahorro?

Ahorro es la acción de ahorrar (guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor) y la cosa que se ahorra.

El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe entre el ingreso disponible y el gasto efectuado.

Por ejemplo, si una persona gana mil pesos al mes y gasta ochocientos en el mismo período, su ahorro será de doscientos pesos. Este

dinero puede guardarse como resguardo ante gastos imprevistos que pueden ocurrir en el futuro o con el fin de realizar un gasto mayor (que requiera más de un mes de ahorros).

Le invitamos a abrir su Caja de Ahorros en nuestra Cooperativa, para guardar sus ahorros, y le ofrecemos pagar un buen interés por sus ahorros.

¿Dónde podemos ahorrar?

En una entidad financiera regulada y supervisada por ASFI, para que nuestro dinero esté seguro.

Esta entidad financiera pueden ser bancos, fondos financieros privados, mutuales y cooperativas con licencia de funcionamiento otorgada por la ASFI.

No debe dejar su dinero en una entidad no autorizada por la ASFI.



¿Cómo ahorrar en una Entidad Financiera?

• Caja de Ahorro

Es una cuenta donde puedes hacer tus depósitos y retiros de dinero cuando quieras en cualquier oficina de la institución financiera. Se abre con una cantidad pequeña y no tiene plazo. Se pagan intereses.

Nuestros productos de ahorro:

La mejor opción para conservar y hacer crecer su dinero recibiendo los mejores intereses.

- Maxi Ahorros PIAS (Mayores tasas)
- Caja de Ahorro CHICOCO (0-18 años) Desde Bs 1.-
- Caja de Ahorro PLATINUM (18-65 años) Desde Bs 80 o \$us 10.-
- Caja de Ahorro MASTER (65 años adelante)
- Caja de Ahorro Institucional
- Convenios p/pago sueldos

CAJA DE AHORRO CHICOCOS



CAJA DE AHORRO PLATINUM



CAJA DE AHORRO MASTER



Depósito a Plazo Fijo (DPF)

Es un depósito que se hace a un plazo definido no menor a 30 días. El dinero puede ser retirado al vencimiento del plazo contratado o bien puede ser renovado.

Las ofertas de COSMart:

- MAXI DPF Alta rentabilidad
- Línea de crédito a 7 años plazo



Qué es una Cooperativa de Ahorro y Crédito

La Ley de Servicios Financieros establece tres tipos de cooperativas de ahorro y crédito.

1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta

Entidad de intermediación financiera constituida como sociedad cooperativa de objeto único, autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera y a prestar servicios financieros a sus asociados y al público en general, en el marco de la Ley de Servicios Financieros, en el territorio nacional.

2. Cooperativa de Ahorro y Crédito de Vínculo Laboral

Sociedad sin fines de lucro de objeto único que realiza operaciones de ahorro únicamente con sus socios y otorga créditos para el mejoramiento económico y social de los mismos y se organiza en el seno de una institución o empresa pública o privada, o un gremio profesional. La afiliación es libre y voluntaria. En ningún caso podrán establecerse mecanismos obligatorios de afiliación como condición de trabajo y no

pueden mantener oficinas abiertas para la atención al público.

3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria

Entidad de intermediación financiera constituida como sociedad cooperativa de objeto único, autorizada a realizar operaciones de ahorro y crédito exclusivamente con sus socios en el marco de la Ley de Servicios Financieros, en el territorio nacional.

BOLIVIANOS



DOLARES



Qué es el Certificado de Aportación

De acuerdo a la Ley General de Cooperativas, el Fondo Social de la cooperativa estará constituido por los recursos propios obtenidos y destinados al cumplimiento de su objeto social, así como los recursos provenientes, entre otros, de las aportaciones de las asociadas y asociados.

El Art. 40 de la mencionada Ley General de Cooperativas define así el Certificado de Aportación:

1. Es el título representativo del aporte y pertenencia que otorga la cooperativa, y establece la calidad de asociada o asociado.
2. Las aportaciones podrán ser en efectivo, bienes, derechos o trabajo.
3. Los certificados de aportación serán nominativos, individuales, iguales en valor e inalterables.
4. Los certificados de aportación no son documentos mercantiles, ni podrán circular en el mercado de valores.
5. El valor del certificado de aportación será actualizado de acuerdo a reglamentación interna, aprobada por la Asamblea General.
6. Las transferencias se sujetarán de acuerdo a esta Ley y su Decreto Supremo reglamentario.

Las aportaciones a las cooperativas de ahorro y crédito usualmente se realizan en dinero efectivo y su monto está establecido en el Estatuto de cada cooperativa.



¿Qué es un crédito?

Crédito es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona o entidad (deudor).

Esta última persona o entidad deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado además de una serie de intereses, que son las ganancias del acreedor.

El acreedor tiene el derecho de exigir y cobrar el dinero en el tiempo pactado y, en caso de que el deudor no cumpla con el pago, el acreedor podrá tomar acciones legales contra el deudor, como demandarlo y llevarlo a juicio.

El dinero puede prestarse bajo las siguientes condiciones:

- La persona se compromete a devolver el monto del préstamo en un tiempo determinado.
- La devolución se hace en cuotas mensuales, bimestrales, trimestrales o semestrales.
- En cada cuota se devuelve una proporción de capital y se paga una de intereses.
- La persona paga intereses correspondientes al préstamo de dinero de acuerdo a la tasa de interés pactada.

¿Cómo se puede obtener un crédito?

- Acercándote a las oficinas de una entidad financiera.
- Solicitar información sobre los créditos que ofrecen y explicando

el motivo de tu solicitud.

- Solicitar información sobre las modalidades de pago, plazos de pago de las cuotas y otros datos que te interesen.
- Sobre las garantías que te piden asegúrate bien de comprenderlas.

La utilidad de un crédito:

Dale un buen uso al dinero prestado pues éste te permite progresar económicamente y con él puedes:

- Realizar un emprendimiento y ampliar tu negocio.
- Comprar bienes (casa, automóvil, etc.) o aumentar tu capital de trabajo.
- Mejorar tus condiciones de vida, en forma general.



¿Quiénes pueden obtener un crédito?

- Las personas que tienen ingresos permanentes seguros, cumpliendo una actividad laboral.
- Las personas que tienen capacidad de pago, o sea que con sus ingresos pueden pagar deudas.
- Personas que no tienen deudas sin pagar en entidades financieras.

¿Qué ocurre si no pago el crédito?

- La entidad financiera seguirá procesando el cobro del crédito.
- Ingresas a la Central de Riesgos que es una base de datos computarizada que guarda información sobre los pagos puntuales y los

pagos atrasados; sobre deudas no pagadas o deudas vigentes de una persona. De esta manera se crea tu historial personal del cual la entidad financiera toma conocimiento antes de otorgar un crédito.

- Por lo tanto, si una persona tiene una deuda vencida, las entidades financieras le rechazarán su solicitud de crédito.

Para tomar en cuenta:

- Tener una deuda muy grande y no poder pagarla por falta de ingresos suficientes conduce al endeudamiento excesivo.

- Si una persona tiene varios préstamos en diferentes entidades financieras y no puede pagarlos, se convierte en un deudor moroso. Hay que evitarlo.
- Porque los intereses por el préstamo o los préstamos se incrementan, realizándose pagos innecesarios con intereses muy altos. Se ingresa a la Central de Riesgos y se arriesgan los ingresos económicos que sirven para atender las necesidades básicas de la vida.



Nuestros productos de crédito

COSMart R.L. le ofrece:

- Créditos de consumo
- Créditos de vivienda
- Créditos productivos
- Microcrédito y PYME
- Créditos bajo convenio (para asalariados de empresas)
- Crédito flash
- Líneas de crédito (simples y rotativas)
- CrediMaster chaqueño

AHORRE SISTEMÁTICAMENTE
PRESTE PRUDENTEMENTE
PAGUE PUNTUALMENTE



¿Qué es una garantía?

Es el respaldo económico que debe presentar una persona para asegurar a la entidad financiera el pago del Préstamo tomado.

Los tipos de garantía son:

- * Garantía personal
- * A sola firma
- * Hipotecario de inmueble
- * Hipotecario de vehículo
- * Hipotecario de máquina



Crédito de vivienda de Interés Social

Las entidades financieras con licencia de la ASFI tienen la obligatoriedad de facilitar créditos de vivienda de interés social. Las tasas fluctúan entre el 5,6 y 6,5%. Las tasas de interés se definen en función al valor del inmueble dejado en garantía.

¿A quién está destinado este crédito y cual es su finalidad?

Está destinado a las familias que no cuenten con una vivienda propia, que requieren financiamiento para comprar una casa, departamento o un lote para vivienda y que cumplan con las características establecidas

en la Ley N° 393 de Servicios Financieros (establece el régimen de tasas de interés activas máximas para el financiamiento de una vivienda de interés social y determina las escalas mínimas de cartera de créditos para los préstamos al sector productivo y a la vivienda).

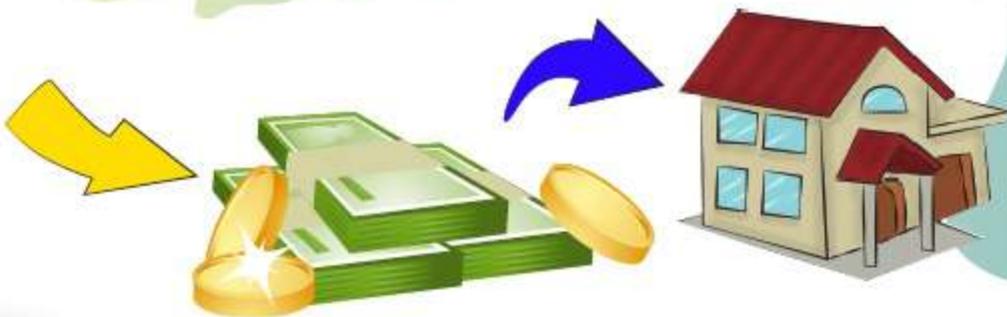
Características que debe cumplir una vivienda social

Que sea la única vivienda, que no tenga fines comerciales y cuyo valor comercial o costo final no supere los siguientes montos: 400.000 UFV para departamento (unos \$us

110.000), 460.000 UFV para vivienda (unos \$us 126.500) y 184.000 UFV para terreno (aproximadamente \$us 50.600).

¿Dónde solicitar el crédito de vivienda de interés social?

En las entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento otorgada por la ASFI. Son 13 bancos, cuatro fondos financieros privados, ocho mutuales de ahorro y préstamo para la vivienda y 26 cooperativas de ahorro y crédito abiertas, que tienen la obligación de atender requerimientos de accesos al crédito de vivienda.



Credito Productivo

Es aquel que está destinado a la actividad de producción, sea ésta agrícola, pecuaria o artesanal.

Las tasas de interés a aplicar están distribuidas en función al tamaño de la actividad del prestatario, de acuerdo a la siguiente escala:

- Microempresa 11,5%
- Pequeña empresa 7 %
- Mediana empresa 6%
- Grande empresa 6%

Para que un solicitante califique para crédito productivo, su actividad principal debe ser necesariamente del sector productivo, es decir que en el proceso de producción intervenga la transformación de materias primas.

El segmento principal en el que se desenvuelve nuestra Cooperativa, es la microempresa; para la pequeña, mediana y gran empresa, se requieren los estados financieros presentados a

la Renta para la evaluación de la capacidad de pago del solicitante.

La información que necesita conocer la entidad financiera para otorgar un crédito productivo es:

- Experiencia del solicitante
- Destino del crédito
- Capacidad de pago
- Patrimonio
- Historial crediticio



¿Qué es una Tarjeta de Débito?

La tarjeta de débito te permite disponer de tus recursos de una cuenta corriente o cuenta de ahorros. Es un medio de pago cada vez más utilizado y seguro para comprar sin cargar dinero en el bolsillo.

La tarjeta de débito se utiliza para retirar dinero de los cajeros automáticos o ATM. Tomar en cuenta que tu tarjeta de débito sólo puedes utilizar cuando tienes dinero en tu cuenta.

Esto también debes tomar en cuenta en el uso de tu tarjeta de débito:

- Tomar conocimiento en tu entidad financiera sobre los límites de retiro diario de tu dinero ya sea mediante retiros del cajero automático o en los pagos en establecimientos autorizados. Puedes modificar los límites en función a tus necesidades.
- Consultar en tu entidad financiera sobre las medidas de seguridad relacionadas con el uso de tu tarjeta y la obligación de dar aviso en caso de robo, hurto, extravío, adulteración o falsificación de la misma.
- Conservar los comprobantes y llevar un registro de las

compras efectuadas con tu tarjeta, para después comparar con los movimientos efectuados en el extracto de tu cuenta.

- Debes saber que el uso de cajeros ajenos a la entidad que otorgó la tarjeta implica el pago de una comisión.



¿Qué es una Tarjeta de Crédito?

La tarjeta de crédito te permite disponer de los recursos de una línea de crédito otorgada por una cantidad de dinero a una determinada tasa de interés.

Es un medio de pago seguro para comprar sin usar efectivo. La tarjeta también puede ser utilizada para retirar dinero de los cajeros automáticos. Sólo podrás utilizarla si tienes pagadas las cuotas al día.

Esto hay que tomar en cuenta:

1. Verificar que en el contrato de línea de crédito se han incorporado

las condiciones ofertadas y firmar una vez que estés conforme con su contenido, aceptando los derechos y obligaciones señalados en el contrato.

2. Conocer las tasas de interés, comisiones y costo de mantenimiento.
3. Conocer las medidas de seguridad relacionadas al uso de la tarjeta.
4. Pagar mensualmente las cuotas y

no usar la tarjeta como dinero extra por encima de su capacidad de pago. 5. Retirar dinero en efectivo de ventanilla o cajeros automáticos implica el pago de una comisión.



Cómo utilizar un Cajero Automático

Debes seguir los siguientes pasos:

- Introducir tu tarjeta de débito o crédito y marcar tu número personal de identificación (PIN).
- Digitalizar el tipo de cuenta, tipo de moneda y monto de dinero a retirar.
- Aceptar o no, la impresión del comprobante de la transacción.
- Retirar el dinero solicitado y tu tarjeta de débito o crédito.



Recomendaciones de Seguridad

- > Cuide la privacidad de su clave secreta (PIN) y no compartirla con terceros. Por ningún medio (teléfono, e-mail, SMS).
- > Cambie periódicamente su PIN. Utilizar códigos secretos difíciles de deducir.
- > Memorice su clave secreta evitando llevarla escrita. Cubra el teclado al introducir su PIN.
- > Evite hacer operaciones en el cajero automático con personas desconocidas cerca suyo. Tampoco escuche sus consejos.
- > Revise frecuentemente los saldos de sus cuentas bancarias y mensualmente el estado de cuenta de su tarjeta de crédito.
- > Si el cajero automático retiene su tarjeta, avise inmediatamente a la entidad financiera para bloquearla.
- > En caso de robo o pérdida de su tarjeta de débito o crédito, de aviso inmediato a la entidad financiera

para bloquearla y solicitar su reem plazo.

- > Cuando realices pagos en comercios, restaurantes, gasolineras u otros establecimientos, no pierdas de vista tu tarjeta.
- > Para evitar la clonación de tarjetas

electrónicas, se debe operar en establecimientos confiables y serios.

- > Si la transacción falló, exigir el comprobante donde conste el código de respuesta denegada o la leyenda "error". Así no hay riesgo en repetir la operación.



COSMart Segura

La tarjeta de débito de nuestra Cooperativa **VISA ELECTRON** está vinculada a la Red **UNIRED**, Red Bank (Linsker) y Red Enlace (ATC). Contamos con cajeros propios de COSMart R.L., del Banco Unión y de otras entidades financieras para realizar transacciones nacionales y transacciones en el exterior del país.

Atendiendo a tu solicitud te entregamos tu tarjeta de débito, en forma **GRATUITA** que te permitirá acceder a:

- Retiro de efectivo en cualquier cajero automático.
- Realizar compras de bienes y servicios en comercios autorizados.
- Consultas de saldos en tu caja de ahorros.
- Extracto de los últimos movimientos de tu caja de ahorros.

Cuando te entregamos tu tarjeta adjuntamos tu clave secreta (PIN) para que puedas acceder al cajero automático y comercios autorizados.

En caso de pérdida, robo o extravío de tu tarjeta de débito llamar al: 800-10-2872 las 24 horas del día O caso contrario aproxímate a cualquiera de nuestras oficinas en horarios de atención.



Banca Electrónica

- La banca electrónica es un servicio que ofrecen algunas entidades financieras para personas que tienen una cuenta de ahorros.
- Este tipo de servicio permite realizar diferentes transacciones bancarias a través de la red Internet, ingresando a la página web de la entidad financiera colocando el usuario y la contraseña.
- A través de la banca electrónica puedes consultar tu saldo, pagar los servicios de luz, agua, teléfono y otros, hacer transferencias de dinero, consultar sobre tu crédito, entre otros.



Banca por Celular



- La banca por celular es un servicio que ofrecen algunas entidades financieras para personas que tienen una cuenta de ahorros.
- Con el celular o teléfono móvil, se pueden realizar las mismas transacciones que las que se efectúan por Internet ingresando a la página web de la entidad.
- Se puede acceder a la banca por celular apersonándose a las oficinas de la entidad financiera que te facilitará el servicio con tu autorización.
- Una vez habilitado el servicio se puede hacer uso del mismo con mensajes de texto, acceso a un menú prediseñado o entrando a la página WAP (para celulares con GPRS).



La Cooperativa COSMart te ofrece:

NUESTRA BANCA ELECTRONICA se denomina **COSMartNet**

Es una prestación de servicio mediante medios electrónicos por Internet, el cual permite y brinda al socio y/o cliente, el beneficio de ingresar a nuestra página web (www.cosmart.coop), desde donde se encuentre, sin necesidad de apersonarse a nuestras oficinas y digitando su clave o código asignado en el momento de su registro. Puedes realizar lo siguiente:

- Consultas (saldos de caja de ahorro)
- Consultas y transacciones entre cuentas propias (traspaso personal de una caja de ahorro a otra).
- Consultas y transacciones entre cuentas propias y con terceros (traspaso de su cuenta de ahorro personal a otra persona)
- Pago de facturas de servicios públicos y otros.

BENEFICIOS:

Nuestros socios y/o clientes pueden acceder a COSMartNet (abriendo nuestra página web) de manera gratuita y rápida sin necesidad de apersonarse a nuestras oficinas. Puedes hacerlo desde su domicilio mediante Internet, de un punto de Internet o de tu teléfono celular.



www.cosmart.coop

Derechos de los Clientes

TUS DERECHOS SON:

- * Recibir un trato cortés, respetuoso, diligente y libre de discriminación por raza, color, sexo, religión, edad, clase social, nivel de instrucción, capacidad física o mental, por parte del personal de la entidad.
- * Recibir información cierta y precisa sobre los procedimientos, costos y beneficios de los productos y servicios en forma previa a su contratación, así como las responsabilidades que el cliente adquiere.
- * Acceder a productos y servicios que cumplan estándares de calidad, de acuerdo a las condiciones pactadas.

- * Contar con los mecanismos que permitan expresar reclamos, quejas, solicitudes y sugerencias en forma clara y recibir respuestas claras y oportunas.
- * Ser atendido en un ambiente cómodo, seguro y confortable.
- * Recibir documentación oportuna, clara y veraz, como contratos, formularios y comprobantes que respalden la contratación de productos, servicios y la realización de transacciones.
- * Exigir discreción sobre la información proporcionada y las transacciones realizadas así como el resguardo apropiado y seguro de la documentación o valores entregados.
- * Ser evaluado en forma responsable para la obtención de créditos y recibir el asesoramiento necesario para la compra de productos adecuados a sus necesidades, evitando el riesgo de sobre endeudamiento.
- * En caso de acciones de cobranza, exigir que las mismas se realicen con respeto, sin prácticas abusivas o excesos.
- * Recibir información transparente, responsable y completa, basada en la verdad y en el principio de la integridad.



Obligaciones de los Clientes

TUS OBLIGACIONES SON:

- > Proporcionar información y documentación veraz, suficiente, sujeta a verificación y actualización. También comunicar oportunamente cambios en la información suministrada atendiendo cualquier solicitud de aclaración y complementación que la entidad requiera.
- > Informarse leyendo sobre los términos y condiciones pactados a través de los contratos, reglamentos, formularios, comprobantes y otros materiales proporcionados por la entidad.
- > Cumplir y respetar las políticas,

normas y procedimientos establecidos así como las responsabilidades adquiridas con la entidad.

- > Emplear el crédito únicamente en el destino señalado en la operación aprobada así como cumplir responsablemente con el pago en las fechas establecidas.
- > Tratar con respeto y amabilidad al personal de la entidad y no exigir en ningún caso un trato preferencial que vulnere los procedimientos o perjudique a otros clientes.
- > Avisar a la entidad, utilizando los mecanismos disponibles, sobre cualquier duda, proble-

ma, reclamo o sugerencia sobre productos, servicios y el trato recibido del personal de la misma.

TUS DERECHOS: Exige su cumplimiento en todas nuestras oficinas.

TUS OBLIGACIONES: Cumple para garantizar tu mayor satisfacción personal.



Derechos del Consumidor Financiero

DECÁLOGO

1. PREGUNTAR:

Todas las personas antes de contratar un producto o servicio financiero tienen derecho a preguntar y conocer los costos, comisiones, intereses y demás características, así como los riesgos y responsabilidades que adquieren.

2. INFORMACIÓN TRANSPARENTE:

Todas las personas tienen derecho a que la información que brinden las entidades financieras sobre los productos y servicios ofrecidos, sea clara, veraz, oportuna, suficiente y precisa.

3. COMPARAR Y ELEGIR:

Todas las personas tienen derecho a comparar y elegir el producto o servicio ofrecido, contratando aquel que responda a sus necesidades con la entidad financiera de su preferencia siempre y cuando las personas cumplan con los requisitos exigidos.

4. ATENCIÓN DE CALIDAD:

Todas las personas tienen derecho a recibir atención oportuna, eficiente y respetuosa por parte del personal de las entidades financieras en toda consulta realizada.

5. COMPROBANTES:

Todas las personas antes de firmar cualquier documento generado por las entidades financieras, tienen

derecho a leer y analizar los mismos sin ninguna presión y recibir una copia de todos los contratos, anexos y comprobantes respectivos.

6. SERVICIO SEGURO:

Todas las personas tienen derecho a recibir productos y servicios de las entidades financieras en las mejores condiciones de seguridad.



Derechos del Consumidor Financiero

7. CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES PACTADAS:

Todas las personas tienen derecho a exigir que los productos o servicios financieros sean proporcionados en las condiciones informadas, publicitadas, ofrecidas o pactadas con las entidades financieras.



8. SECRETO BANCARIO:

Todas las personas tienen derecho a que las entidades financieras guarden el secreto bancario respecto a sus operaciones financieras y datos personales.

9. RECLAMAR:

Todas las personas que consideren afectados sus derechos por parte de las entidades financieras con relación a los productos y/o servicios ofrecidos, tienen derecho a presentar su reclamo y que éste sea atendido de manera oportuna, íntegra y comprensible.

10. PROTECCIÓN:

Todas las personas que no hayan sido atendidas en su reclamo por parte de las entidades financieras, tienen derecho a recibir protección por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

SI TUS DERECHOS NO SE CUMPLEN, ACUDE AL "PUNTO DE RECLAMO" UBICADO EN TODAS LAS OFICINAS, SUCURSALES Y AGENCIAS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS.



Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero

La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF) es una dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero-ASFI, cuya misión es la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

Son atribuciones y funciones de la DCF, entre otras, las siguientes:

- Atender en segunda instancia los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.
- Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades durante el proceso de reclamo.
- Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- Atender las consultas de los consumidores financieros.
- Emitir dictámenes conforme a la Ley de Servicios Financieros



Trámite del Reclamo

- Para admitirse el reclamo en segunda instancia de los consumidores financieros, ante la DCF:
- El reclamo debe presentarse en forma escrita adjuntando la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera. Incluir el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo.
- El reclamante debe llenar el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.
- El reclamo se tramitará con requerimientos de información de la ASFI a la entidad objeto del reclamo, inspecciones, instancia de conciliación entre partes, y la emisión de un dictamen de la ASFI, en el plazo de quince días hábiles.
- El procedimiento también contempla el cumplimiento del dictamen, su rectificación y desistimiento. El Art. 73 de la Ley de Servicios Financieros establece la Defensoría del Consumidor Financiero indicando lo siguiente:
 - La autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá en su estructura organizacional una unidad especializada de Defensoría del Consumidor Financiero con dependencia funcional directa de la directora ejecutiva o director ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI
- La Defensoría del Consumidor Financiero deberá coordinar operativamente con otras defensorías nacionales y el Ministerio de Justicia.
- La misión de la Defensoría del Consumidor Financiero consistirá en la defensa y protección de los intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.
- La Defensoría del Consumidor Financiero se constituirá como segunda instancia de atención de reclamos impuestos por los consumidores financieros de entidades financieras, una vez agotada la gestión de reclamación ante la entidad financiera.
- Se instituye como área especializada para realizar análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.



Punto de Reclamo

¿Qué es el Punto de Reclamo?

El Punto de Reclamo es el servicio de asistencia totalmente gratuito que todas las entidades financieras, deben brindar a sus clientes o usuarios en respuesta a sus reclamos.

Este servicio se encuentra controlado y regulado por la ASFI, entidad que trabaja para que tus derechos se respeten y se cumplan.

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR UN RECLAMO

Presenta tu reclamo de forma escrita o verbal, adjuntando la documentación que consideres necesaria.

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

Una vez registrado, te entregarán un comprobante de recepción de

tu reclamo, en el que se especificará la fecha de respuesta al mismo.

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

La respuesta a tu reclamo debe ser:

OPORTUNA dentro de los plazos establecidos.

INTEGRA: completa, imparcial, comprobable y responderá a todos los requerimientos planteados en el reclamo.

COMPRESIBLE: utilizará conceptos y palabras de fácil comprensión.

¿Qué pasa si, después de acudir al Punto de Reclamo, mi reclamo no se resuelve?

La Central de Reclamo-ASFI atenderá los reclamos sólo cuando se hayan agotado todos los medios para su solución en el Punto de Reclamo de la entidad financiera.

El ordenamiento jurídico nacional no otorga facultades a la ASFI, para conocer y resolver controversias que están siendo consideradas por el Poder Judicial para hacer valer los derechos que pudieran asistirle al consumidor financiero o usuario.

En todas las oficinas de COSMart R.L. existe una Oficina de Atención al consumidor financiero donde también se encuentra el Punto de Reclamo.



¿Qué es la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero-ASFI?

Es la institución del Estado, encargada de regular y supervisar el funcionamiento de los bancos, cooperativas de ahorro y crédito, mutuales, fondos financieros y entidades que conforman el Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia.

¿Cuáles son los objetivos de ASFI?

ASFI es una institución estratégica, no solo por proteger los ahorros del público y velar por la estabilidad, solidez y confianza del sistema financiero, sino por ser un actor activo y protagónico que contribuye a la estructuración de propuestas técnicas orientadas a mejorar las condiciones para que el sistema financiero asuma el rol de impulsor del crecimiento y desarrollo económico del país.

ASFI, por otra parte, protege los derechos de los consumidores financieros, que se resumen en lo siguiente:

- Derecho a **ELEGIR**
- Derecho a **RECIBIR SERVICIOS** de calidad
- Derecho a **RECLAMAR**

¿Cómo realiza su trabajo?

A través de:

- La **EMISIÓN DE NORMAS** para regular las actividades de intermediación financiera con arreglo a la Ley de Servicios Financieros y sus normas reglamentarias.
- La **SUPERVISIÓN** del cumplimiento de dichas normas por parte de las entidades financieras que se encuentran bajo su ámbito de control.

El carácter de las normas que emite la ASFI

El marco normativo tiene carácter prudencial y está orientado a:

- Evitar que las entidades financieras incurran en riesgos excesivos que pongan en peligro los ahorros del público.
- Proteger los derechos de los consumidores financieros y promover la prestación de servicios de óptima calidad por parte de las entidades financieras.



Código de Conducta

El Código de Conducta instituido por la ASFI, tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar las entidades financieras, sus Directores, Ejecutivos y demás funcionarios, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

El Código es de aplicación obligatoria para todas las entidades financieras.

Para efectos de aplicación de este Código, se consideran principios básicos generales los que se detallan a continuación:

a) **Buena Fe:** Las entidades financieras deben proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica;

b) **Relacionamiento:** Las relaciones de las entidades financieras con los consumidores financieros deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía;

c) **Equidad:** Los funcionarios dependientes de las entidades financieras deben actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad, religión, etnia, posición social o identidad cultural;

d) **Continuidad:** Los servicios financieros deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica;

e) **Responsabilidad:** Implica predisposición y diligencia de los funcionarios de las entidades financieras en el cumplimiento de sus funciones y atribucio-

nes; así como la permanente obligación de rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias de los mismos.

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- La atención de los consumidores financieros debe clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de los consumidores financieros que aseguren la satisfacción de sus necesidades.
- Las entidades financieras deberán contar con personal capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.



Código de Conducta

Las entidades financieras deberán contar con un centro de atención de llamadas que proporcione un servicio permanente y continuo para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento de los consumidores financieros.

CALIDAD EN EL TRATO AL CLIENTE

Las entidades financieras deben capacitar a sus funcionarios para que en la atención a los consumidores financieros primen las siguientes cualidades y valores:

Compromiso: En la atención a los consumidores financieros, dotándoles de información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos;
Eficiencia: A través de la óptima utiliza-

ción de los recursos disponibles que permita ofrecer a los consumidores financieros atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo que éstos realicen;

Honestidad: Mediante la actuación ética y transparente;

Respeto: Para que en el relacionamiento con los consumidores financieros medie la comprensión y tolerancia;

Responsabilidad: En la adecuación de su trabajo al cumplimiento de leyes,

normas reglamentarias, políticas y normativa interna;

Colaboración: Con las autoridades competentes en el envío de información y atención de cualquier otro requerimiento;

Reserva: En el resguardo y confidencialidad de la información referida a los consumidores financieros.



COOPERATIVA AHORRO Y CREDITO

PRODUCTOS QUE OFRECE COSMart R.L.

- * Caja de ahorro en bolivianos y dolares para menores de edad - CHICOCOS
- * Caja de ahorro en bolivianos y dolares para mayores de edad - PLATINUM Y MASTER
- * Depositos a Plazo Fijo (DPF's), en bolivianos y dolares con el mas alto interes
- * Operaciones en cajero automatico con Tarjeta de Debito VISA ELECTRON y UNIRED
- * Compra de Certificados de Aportacion
- * Servicio de operaciones en linea (consulta de saldos, reclamos y consultas), por medio de nuestro portal www.cosmart.coop
- * Creditos de Consumo, Vivienda, Microcreditos y Creditos PYME, para emprendimientos por cuenta propia o asociada
- * Pago de sueldos y salarios de empresas
- * Pago de Impuestos Municipales (inmuebles, vehiculos y actividades economicas)
- * Cambio de moneda al momento con seguridad, garantia.

SERVICIOS NO FINANCIEROS Y COBRANZAS





**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA
"SAN MARTIN DE PORRES" R.L.**



¿POR QUE AHORRAR EN COSMART?

- Porque nuestra institución está regulada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- Porque contamos con Licencia de Funcionamiento.
- Porque somos una institución confiable.
- Porque trabajamos por su seguridad y bienestar.
- Porque para nosotros usted está primero.



¿CÓMO AHORRAR EN COSMART?

- Solo debes aperturar una Caja de Ahorro o las que desees, donde podrás realizar tus depósitos y retiros de dinero cuando lo requieras, en cualquier oficina de nuestra Institución Financiera. Se apertura con saldos mínimos, no requiere un plazo y se pagan muy buenos intereses.

NUESTRAS CAJAS DE AHORRO

- Maxi Ahorro PIAS (Mayores tasas).
- Caja de Ahorro CHICOCO (0 -18 años), desde Bs. 1.-
- Caja de Ahorro PLATINUM (18 - 65 años), desde Bs. 80 o \$us. 10.-
- Caja de Ahorro MASTER (65 años adelante), desde Bs. 80 o \$us. 10.-
- Caja de Ahorro Institucional.
- Convenios para pago de sueldos.



LAS OFERTAS DE COSMART

- MAXI DPF - Alta rentabilidad.
- Cajas de Ahorros de distintos tipos, de libre disponibilidad
- Crédito pre-aprobado 90% DPF
- Línea de crédito a 7 años plazo
- Tarjeta de Débito VISA ELECTRON

OFICINA CENTRAL

Av. 26 de Febrero No. 797 esq. Av. Landívar,
Tel. piloto: 352-6677 Fax: 352-9492

AGENCIA MUTUALISTA

3er Anillo Externo, Av. Japón N° 3573 Tel. 364 4505

AGENCIA PLAN 3.000

Av. Che Guevara esq. Calle 3, N° 7270, Tel. 364 8706

AGENCIA SIETE CALLES

Calle Colón N° 148, Tel. 339 8639

AGENCIA LA RAMADA

Av. Isabel La Católica esq. Padre Porres, Tel. 358 5232

AGENCIA LOS POZOS

Calle Aroma esq. 6 de Agosto N° 496, Tel. 335 8306

AGENCIA ABASTO

Av. Roque Aguilera (3er Anillo Interno)
casi Av. Piraí, Tel. 354 0846

AGENCIA ALTO SAN PEDRO

Av. Prefecto Rivas N° 502, Tel. 351-9292

CAJA EXTERNA BUSCH

Calle Fortín Toledo N° 50 esq. Honduras, Tel. 337-3312

AGENCIA MONTERO

Calle Mariscal Santa Cruz N° 208
entre Juan XXIII y Cbba., Tel. (922) 4199

CAJA EXTERNA MONTERO

Calle Angel Mariano Cuéllar N° 255, Tel. 352 6677 int. 372

AGENCIA SAN JOSE DE CHIQUITOS

Plaza Principal acera Oeste, Tel. (3972) 2080

AGENCIA ROBORE

Av. Obispo Santiestevan N° 81, Tel. (3974) 2195

AGENCIA PUERTO SUAREZ

Calle Bolívar N° 96, Tel. (3976) 2800

AGENCIA VILLAMONTES

Av. Mendez Arcos esq. Ingavi, Tel. (4672) 2942

SUCURSAL SAN IGNACIO DE VELASCO

Calle Sucre N° 60, Tel. (3962) 2420 / 2421

SUCURSAL CAMIRI

Av. Bolivar N° 843, Tel. (3952) 2766 / 2505

SUCURSAL COCHABAMBA

Av. Ayacucho esq. Santivañez N° 290, Tel. 458 3855

SUCURSAL MONTEAGUDO

Calle Sucre N° 257, Tel. (4647) 2085 / 2244

SUCURSAL YACUIBA

Calle Santa Cruz esq. Crevaux, Tel. (4682) 2575 - 2244

AGENCIA MERCADO CAMPESINO "YACUIBA"

Calle Avaroa II entre Chañares y Yatebute, tel. (4682) 6488

web: www.cosmart.coop E-mail: csm@cosmart.coop

ESTA ENTIDAD SE ENCUENTRA BAJO LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)

SEMBRANDO

CULTURA FINANCIERA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

SAN MARTIN DE PORRES R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

COSMart

¿QUÉ ES UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO?

La Ley de Servicios Financieros establece tres tipos de cooperativas de ahorro y crédito.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

Entidad de intermediación financiera constituida como sociedad cooperativa de objeto único. Autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera y a prestar servicios financieros a sus asociados y al público en general, en el marco de la Ley de Servicios Financieros, en el territorio nacional.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE VÍNCULO LABORAL

Sociedad sin fines de lucro de objeto único que realiza operaciones de ahorro únicamente con sus socios y otorga créditos para el mejoramiento económico y social de los mismos y se organiza en el seno de una institución o empresa pública o privada, o un gremio profesional. La afiliación es libre y voluntaria. En ningún caso podrán establecerse mecanismos obligatorios de afiliación como condición de trabajo y no pueden mantener oficinas abiertas para la atención al público.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIA

Entidad de intermediación financiera constituida como sociedad cooperativa de objeto único, autorizada a realizar operaciones de ahorro y crédito exclusivamente con sus socios en el marco de la Ley de Servicios Financieros, en el territorio nacional.



¿QUÉ SON LOS CERTIFICADOS DE APORTACIÓN?



De acuerdo a la Ley General de Cooperativas, el Fondo Social de la cooperativa estará constituido por los recursos propios obtenidos y destinados al cumplimiento de su objeto social, así como los recursos provenientes, entre otros, de las aportaciones de las asociadas y asociados.

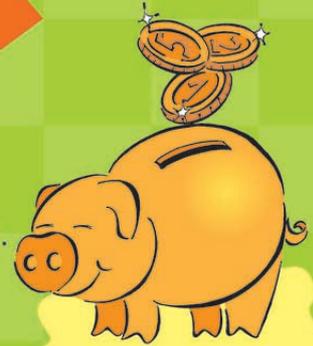
El Art. 40 de la mencionada Ley General de Cooperativas define así el Certificado de Aportación:

- 1 Es el título representativo del aporte y pertenencia que otorga la cooperativa, y establece la calidad de asociada o asociado.
- 2 Las aportaciones podrán ser en efectivo, bienes, derechos o trabajo.
- 3 Los certificados de aportación serán nominativos, individuales, iguales en valores inalterables.
- 4 Los certificados de aportación no son documentos mercantiles, ni podrán circular en el mercado de valores.
- 5 El valor del certificado de aportación será actualizado de acuerdo a reglamentación interna, aprobada por la Asamblea General.
- 6 Las transferencias se sujetarán de acuerdo a esta Ley y su Decreto Supremo reglamentario.

Las aportaciones a las cooperativas de ahorro y crédito usualmente se realizan en dinero efectivo y su monto está establecido en el Estatuto de cada cooperativa.

¿QUÉ ES EL AHORRO?

Ahorro es la acción de ahorrar (guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor).



El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe entre el ingreso disponible y el gasto efectuado.

Por ejemplo, si una persona gana Bs. 1000 al mes y gasta Bs. 800 en el mismo período, su ahorro será de Bs. 200. Este dinero puede guardarse como resguardo ante gastos imprevistos que pueden ocurrir en el futuro o con el fin de realizar un gasto mayor (que requiera más de un mes de ahorros).

EN NUESTRA COOPERATIVA LE PAGAMOS EL MEJOR INTERÉS POR SUS AHORROS!!

¿QUÉ SON LOS DÉPOSITOS A PLAZO FIJO "DPF"?

Es un depósito que se hace a un plazo definido no menor a 30 días.

El dinero puede ser retirado al vencimiento del plazo contratado o bien puede ser renovado.



¿QUÉ ES UNA GARANTÍA?



Es el respaldo económico que debe presentar una persona para asegurar a la entidad financiera el pago del préstamo tomado.

Los tipos de garantía son:

- Garantía personal
- A sola firma
- Hipotecario de inmueble
- Hipotecario de vehículo
- Garantía de DPF
- Hipotecario de maquinaria
- Documentos en custodia
- Garantías mixtas

CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL



Las entidades financieras con licencia de la ASFI tienen la obligación de facilitar créditos de vivienda de interés social. Las tasas fluctúan entre el 5,50 y 6,50%. Las tasas de interés se definen en función al valor del inmueble dejado en garantía.

¿A QUIÉN ESTÁ DESTINADO ESTE CRÉDITO Y CUÁL ES SU FINALIDAD?

Está destinado a las familias que no cuenten con una vivienda propia, que requieren financiamiento para comprar una casa, departamento o un lote para vivienda y que cumplan con las características establecidas en la Ley No. 393 de Servicios Financieros (establece el régimen de tasas de interés activas máximas para el financiamiento de una vivienda de interés social).

CARACTERÍSTICAS QUE DEBE CUMPLIR UNA VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

Que el solicitante no tenga vivienda propia, que la vivienda no tenga fines comerciales y cuyo valor comercial o costo final no supere los siguientes montos: 400.000 UFV, para departamentos (\$us. 110.000), 460.000 UFV para vivienda (\$us. 126.500) y 184.000 UFV para terreno (aproximadamente \$us. 50.600).

¿DÓNDE SOLICITAR EL CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL?

En las entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento otorgada por la ASFI.



OFICINA CENTRAL

Av. 26 de Febrero No. 797 esq. Av. Landívar,
Tel. piloto: 352-6677 Fax: 352-9492

AGENCIA MUTUALISTA

3er Anillo Externo, Av. Japón N° 3573 Tel. 364 4505

AGENCIA PLAN 3.000

Av. Che Guevara esq. Calle 3, N° 7270, Tel. 364 8706

AGENCIA SIETE CALLES

Calle Colón N° 148, Tel. 339 8639

AGENCIA LA RAMADA

Av. Isabel La Católica esq. Padre Porres, Tel. 358 5232

AGENCIA LOS POZOS

Calle Aroma esq. 6 de Agosto N° 496, Tel. 335 8306

AGENCIA ABASTO

Av. Roque Aguilera (3er Anillo Interno)

casi Av. Pirai, Tel. 354 0846

AGENCIA ALTO SAN PEDRO

Av. Prefecto Rivas N° 502, Tel. 351-9292

CAJA EXTERNA BUSCH

Calle Fortín Toledo N° 50 esq. Honduras, Tel. 337-3312

AGENCIA MONTERO

Calle Mariscal Santa Cruz N° 208

entre Juan XXIII y Cbba., Tel. (922) 4199

CAJA EXTERNA MONTERO

Calle Angel Mariano Cuéllar N° 255, Tel. 352 6677 int. 372

AGENCIA SAN JOSE DE CHIQUITOS

Plaza Principal acera Oeste, Tel. (3972) 2080

AGENCIA ROBORE

Av. Obispo Santiestevan N° 81, Tel. (3974) 2195

AGENCIA PUERTO SUAREZ

Calle Bolívar N° 96, Tel. (3976) 2800

AGENCIA VILLAMONTES

Av. Mendez Arcos esq. Ingavi, Tel. (4672) 2942

SUCURSAL SAN IGNACIO DE VELASCO

Calle Sucre N° 60, Tel. (3962) 2420 / 2421

SUCURSAL CAMIRI

Av. Bolívar N° 843, Tel. (3952) 2766 / 2505

SUCURSAL COCHABAMBA

Av. Ayacucho esq. Santiviáñez N° 290, Tel. 458 3855

SUCURSAL MONTEAGUDO

Calle Sucre N° 257, Tel. (4647) 2085 / 2244

SUCURSAL YACUIBA

Calle Santa Cruz esq. Crevaux, Tel. (4682) 2575 - 2244

AGENCIA MERCADO CAMPESINO "YACUIBA"

Calle Avaroa II entre Chañares y Yatebute, tel. (4682) 6488

web: www.cosmart.coop E-mail: csm@cosmart.coop

ESTA ENTIDAD SE ENCUENTRA BAJO LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)

SEMBRANDO

CULTURA FINANCIERA

- ✓ Qué es el Crédito?
- ✓ Qué es una Garantía?
- ✓ Crédito de Vivienda de Interés Social



¿QUÉ ES EL CRÉDITO?



Crédito es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona o entidad (deudor).

Esta última persona o entidad deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado además de una serie de intereses, que son las ganancias del acreedor.

El acreedor tiene el derecho de exigir y cobrar el dinero en el tiempo pactado y, en caso de que el deudor no cumpla con el pago, el acreedor podrá tomar acciones legales contra el deudor, como demandarlo y llevarlo a juicio.

EL DINERO PUEDE PRESTARSE BAJO LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- La persona se compromete a devolver el monto del préstamo en un tiempo determinado.
- La devolución se hace en cuotas mensuales, bimestrales, trimestrales o semestrales.



- En cada cuota se devuelve una proporción de capital y se paga una de intereses.
- La persona paga intereses correspondientes al préstamo de dinero de acuerdo a la tasa de interés pactada.

¿CÓMO SE PUEDE OBTENER UN CRÉDITO?

- Acercándose a las oficinas de una entidad financiera.
- Solicitando información sobre los créditos que ofrecen y explicando el motivo de su solicitud.
- Informándose acerca de las modalidades de pago y plazos, y otros datos que le interesen.
- Sobre las garantías que le piden, asegúrese bien de comprenderlas.

LA UTILIDAD DE UN CRÉDITO

Si le da un buen uso al dinero prestado, éste le permitirá progresar económicamente y con él puede:

- Realizar un emprendimiento y ampliar su negocio.
- Comprar bienes (casa, automóvil, etc.) o aumentar su capital de trabajo.
- Mejorar sus condiciones de vida, en forma general.



¿QUIÉNES PUEDEN OBTENER UN CRÉDITO?

- Las personas que tienen ingresos permanentes seguros, cumpliendo una actividad laboral.
- Las personas que tienen capacidad de pago, o sea que con sus ingresos pueden pagar deudas.
- Personas que no tienen deudas sin pagar en entidades financieras.

¿QUÉ OCURRE SI NO PAGO EL CRÉDITO?



- La entidad financiera seguirá procesando el cobro del crédito.
- Ingresa a la Central de Riesgos, que es una base de datos computarizada que guarda información sobre los pagos puntuales y los pagos atrasados; sobre deudas no pagadas o deudas vigentes de una persona.

De esta manera se crea su historial personal del cual la entidad financiera toma conocimiento antes de otorgar un crédito.

- Por lo tanto, si una persona tiene una deuda vencida, las entidades financieras le rechazarán su solicitud de crédito.



PARA TOMAR EN CUENTA

- Tener una deuda muy grande y no poder pagarla por falta de ingresos suficientes conduce al endeudamiento excesivo.
- Si una persona tiene varios préstamos en diferentes entidades financieras y no puede pagarlos, se convierte en un deudor moroso.
- Hay que evitarlo porque los intereses por el préstamo o los préstamos se incrementan, realizándose pagos innecesarios con intereses muy altos; se ingresa a la Central de Riesgos y se arriesgan los ingresos económicos que sirven para atender las necesidades básicas de la vida.

NUESTROS PRODUCTOS DE CRÉDITO

COSMart R.L. le ofrece:

- Créditos de consumo
- Créditos productivos
- Microcrédito y PYME
- Créditos bajo convenio (para asalariados de empresas)
- Créditos de vivienda
- Líneas de crédito (simples y rotativas)
- Crédito flash

**AHORRE SISTEMATICAMENTE
PRESTE PRUDENTEMENTE
PAGUE PUNTUALMENTE**