

CARTILLA DE EDUCACIÓN FINANCIERA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

SAN MARTIN DE PORRES R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

CARTILLA DE EDUCACION FINANCIERA

Es una publicación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “San Martín de Porres R.L.”

csm@cosmart.coop – www.cosmart.coop

Teléf. (591-3-3 526677 – Fax 3 529492

Producción: S. Suárez y Asociados S.R.L.

@Derechos Reservados por el autor

Diagramación: Rafael A. Alvarez Serrano

Ilustración: Dennis Andrade Sejas

Industrias Gráficas: Rosa Betania

Santa Cruz – Bolivia

Noviembre 2020

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 las características principales de los Servicios de Intermediación Financiera y Servicios Financieros complementarios, sus usos, aplicaciones y los beneficios y riesgos que representa su contratación.

También informa sobre los derechos y las obligaciones ligados a los productos y servicios que ofrece la 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, clientes y educar a nuestro mercado potencial.



¿QUIENES 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 cinco departamentos de nuestro país.

COSMart R.L. (acrónimo de la entidad), cuenta con 22 puntos de atención 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.

MISIÓN

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



VALORES

COSMart R.L. basa su accionar en los valores de ayuda mutua, democracia, igualdad, equidad y solidaridad. Reafirmamos la práctica de los valores éticos de honestidad, transparencia, responsabilidad social y trabajo productivo en la comunidad nacional.

¿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:

- 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.
- INFORMAR** de manera clara sobre los derechos y obligaciones ligados a los productos y servicios que ofrecen las EIFs.
- EDUCAR** sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.
- 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.



¿PORQUE ES IMPORTANTE LA EDUCACIÓN FINANCIERA?

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

- Cobranzas para empresas y entidades particulares
- Pago de planillas de salarios para empresas
- Giros
- Cambio de Moneda
- 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.

¿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



¿QUE 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

Es aquella 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

Es una 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 del público.

3.- Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria

Es una 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 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.

¿Que es una caja de Ahorros?

Es una cuenta donde puedes hacer tus depósitos y retiro de dinero cuando quieras en cualquier oficina de la institución financiera.

Se abre con una cantidad pequeña y no tiene plazo. Se pagan intereses.

Hay diferentes tipos:

- * Caja de Ahorro institucional
- * Convenios para pago de sueldos
- * Cajas de ahorro promocionales

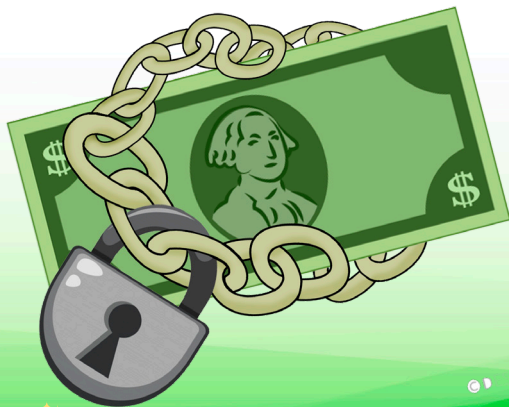
Le invitamos a abrir su Caja de Ahorros en la Cooperativa, para guardar sus ahorros y ganar buenos intereses.

¿Dónde podemos ahorrar?

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

Estas entidades financieras pueden ser: bancos, fondos financieros privados, mutuales y cooperativas, todas deben tener la licencia de funcionamiento otorgada por la ASFI.

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



DEPOSITO A PLAZO FIJO

Es un depósito que se hace a un plazo definido no menor a 30 días. Puede aperturarse en dólares o en bolivianos. El dinero puede ser retirado al vencimiento del plazo contratado o bien puede ser renovado si es el deseo del cliente.

En Cooperativa "San Martín de Porres R.L.", sus depósitos tienen total garantía y son avalados por la solidez y respaldo corporativo de la Institución. Además se pagan intereses superiores al promedio del sistema.

¿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.

7.- 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 (deudor).

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

El acreedor tiene el derecho de exigir y cobrar el dinero en 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.

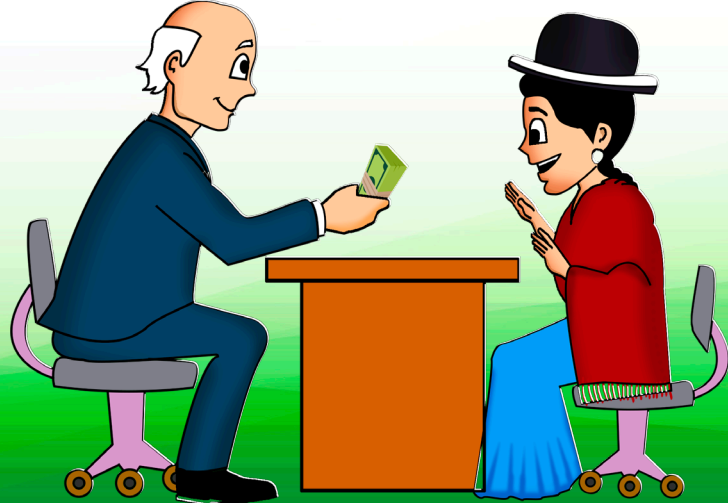
¿Cómo se puede obtener un crédito?

- 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 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.



¿QUIENES PUEDEN OBTENER UN CREDITO?

- Las personas que tienen ingresos permanentes seguros, cumpliendo una actividad laboral.
-

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
- Vivienda
- Productivos
- Microcréditos y Créditos PYME
- Créditos para asalariados de empresa
- Créditos para emprendimientos por cuenta propia o asociada y otros
- Créditos de Vivienda Social

CRÉDITO PRODUCTIVO

Es el 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

¿Que 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



¿ QUE ES UNA TARJETA DE DÉBITO?

La Tarjeta de Débito te permite disponer de tus recursos de una Cuenta Corriente o Caja 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 ATM. Tomar en cuenta que tu Tarjeta de Débito solo la puedes utilizar cuando tienes dinero en tu cuenta.

Estas recomendaciones también tienes que tomar en cuenta cuando uses 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.



¿CÓMO UTILIZAR UN CAJERO AUTOMÁTICO?

Se deben seguir los siguientes pasos:

- 1.- Introducir la Tarjeta de Débito o Crédito y marcar su número personal de identificación. (PIN)
- 2.- Digitalizar el tipo de cuenta, tipo de moneda y monto de dinero a retirar.
- 3.- Aceptar o no, la impresión del comprobante de la transacción.
- 4.- Retirar el dinero solicitado y su Tarjeta de Débito o Crédito.

En caso de pérdida, robo o extravío de tu Tarjeta de Débito, llamar al:

800 -10-2872 las 24 h. del día o caso contrario aproximarse a cualquiera de nuestras oficinas en horario de atención.



RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

- Cuide la privacidad de su clave secreta (PIN) y no la comparta con terceros por ningún medio, ya sea telefónico, e-mail, SMS, etc.
- Cambie periódicamente su PIN.
- Utilice 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 para así evitar sorpresas desagradables posteriores.
- Si el cajero automático retiene su tarjeta, avise inmediatamente a la entidad financiera para bloquearla.
- En caso de robo o pérdida de su tarjeta, dé aviso inmediatamente a la entidad financiera para bloquearla y solicitar su reemplazo.
- Cuando realice pagos en comercios, restaurantes, gasolineras u otros establecimientos, no pierda de vista su 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 (Linkser) 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
- Consulta 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 llamar al: 800-10-2872 las 24 horas del día o 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

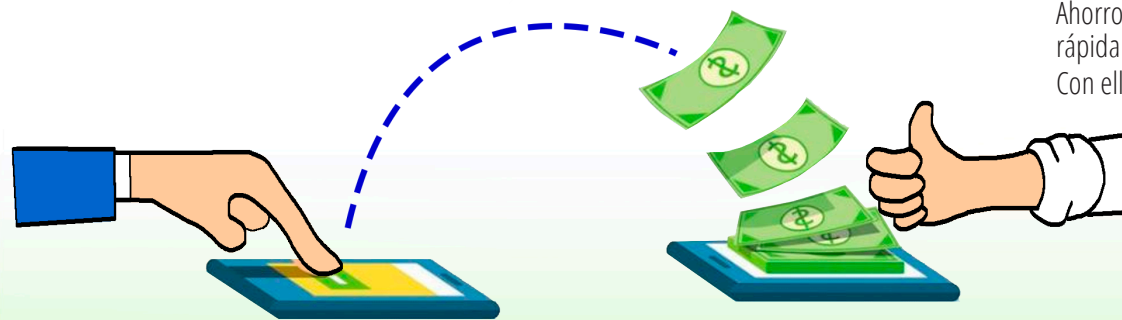
- La banca por celular es un servicio que ofrecen algunas entidades financieras para personas que tienen una cuenta de ahorros.
- Con el celular o teléfono móvil, se pueden realizar las mismas transacciones que las que se efectúan por Internet ingresando a la página web de la entidad.
- Se puede acceder 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).

¿QUE ES UNA ACH Y LIP?

Es una Transferencia Electrónica inmediata de fondos entre Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional de forma rápida y segura.

Con ellas se puede pagar:

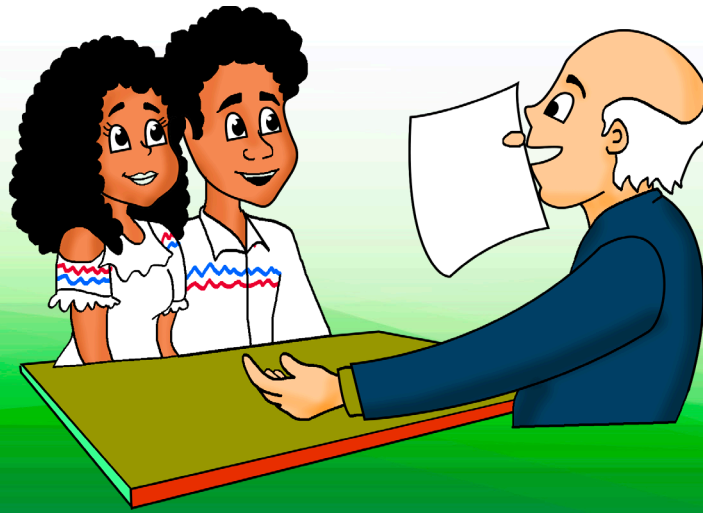
- Tarjetas de Crédito
- Préstamos de otros bancos
- Deudas a terceros



DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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 permiten 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 a 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 y valores entregados.
- Ser evaluado en forma responsable para la obtención de créditos y recibir el asesoramiento necesario para la compra de productos adecuados y 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 DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

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 en el destino 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,

problema, 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

DECALOGO

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.



20

8.- SECRETO BANCARIO

Todas las personas tienen derecho a que todas 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.- PROTECCION

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 TODAS LAS ENTIDADES FINANCIERAS



¿QUE ES LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO?

La Defensoría del Consumidor Financiero (DFC) 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.

RECLAMOS

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 OCF.
 - 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 15 días hábiles.
 - El procedimiento también contempla el cumplimiento del dictámen, su rectificación y desestimiento. 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 considere 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 5 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 planes establecidos.

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

COMPRENSIBLE, 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.



¿QUE 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 protagonista 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 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 éstos 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

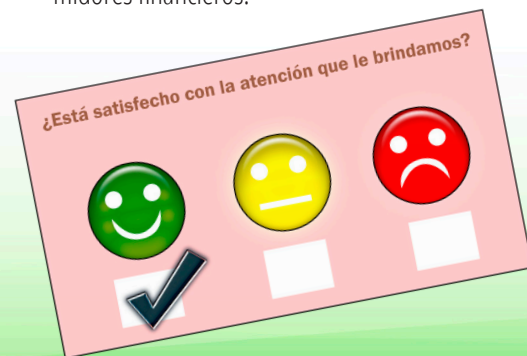
desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.

- 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: Indica predisposición y diligencia de los funcionarios de las entidades financieras en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones; 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 asesores financieros debe ser 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 servicios 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, responsable y objetiva, para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos.

EFICIENCIA: A través de la óptima utilización 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.

RESPECTO: 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, política y normativa interna;

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

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



SERVICIOS NO FINANCIEROS Y COBRANZAS

- * Pago de Servicios Públicos, Telefonía Celular, Televisión por Cable, Gas domiciliario, matriculas de universidades públicas y privadas, entre otros.
- * Pago de sueldos y salarios a trabajadores de grandes, pequeñas y medianas empresas
- * Pago de Renta Dignidad
- * Pago a Jubilados AFP Previsión y Futuro
- * Pago de bono Juana Azurduy
- * Pago de Impuestos Nacionales
- * Pago de Impuestos Municipales (Inmuebles, Vehículos y Actividades económicas)
- * Giros y transferencias
- * Envío y recibo de remesas – Money Gram
- * Servicio de Banca por internet: Consulta de saldos, transferencias y pagos de servicios a través de nuestro portal web www.cosmart.coop y/o App Móvil
- * Cambio de moneda



NUESTRAS OFICINAS

AGENCIAS URBANAS

OFICINA CENTRAL: Av. 26 de Febrero No. 797 esq. Av. Landívar, Tel. Piloto: 352 6677, Fax: 352 9492, Casilla N° 1268
AGENCIA LA RAMADA: Av. Isabel La Católica esq. Padre Porres, Tel. 358 5232
AGENCIA LOS POZOS: Calle Aroma esq. 6 de Agosto No. 496, Tel. 335 8306
AGENCIA 7 CALLES: Calle Colón No. 148, Tel. 339 8639
AGENCIA ALTO SAN PEDRO: Av. Prefecto Rivas No. 502, Tel. 351 9292
AGENCIA PLAN 3000: Av. Che Guevara esq. Calle 3, Tel. 364 8706
AGENCIA ABASTO: Av. Roque Aguilera (3er. anillo interno) casi Av. Piraí, Tel. 354 0846
AGENCIA MUTUALISTA: Av. Japón No. 608 (3er. anillo externo), esq. Av. Mutualista, Tel. 364 4505
AGENCIA PAMPA DE LA ISLA: Av. Virgen de Cotoca a una cuadra de Semillas Mónica, Tel. 348 5216
AGENCIA MONTERO: Calle Mariscal Santa Cruz No. 208, entre Juan XXIII y Cbba., Tel: (922) 4199
OFICINA EXTERNA MONTERO: Calle Angel Mariano Cuéllar No. 255 (Alcaldía Municipal de Montero), Tel: 352 6677 Int. 372

AGENCIAS RURALES Y SUCURSALES

AGENCIA SAN JOSÉ DE CHIQUITOS: Plaza Principal acera Oeste, Tel: (3972) 2080
AGENCIA ROBORE: Av. Obispo Santistevan No. 81, Tel: (3974) 2195
OFICINA EXTERNA PUERTO SUÁREZ: Calle Bolívar No. 96, Tel: (3976) 2800
SUCURSAL CAMIRI: Av. Bolívar No. 843, Tel: (3952) 2766 - 2505
SUCURSAL SAN IGNACIO DE VELASCO: Calle Sucre No. 60, Tel: (3962) 2420 - 2421
SUCURSAL COCHABAMBA: Av. Ayacucho esq. Santiváñez No. 290, Tel: 458 3855 / 450 5679
SUCURSAL YACUIBA: Calle Santa Cruz esq. Crevaux, Tel: (46825) 2575 - 2244
AGENCIA MERCADO CAMPESINO (YACUIBA): Calle Avaroa II entre Chañares y Yatebute, Tel: (44682) 6488
AGENCIA VILLAMONTES: Av. Méndez Arcos esq. Ingavi, Tel. (4672) 2942
SUCURSAL MONTEAGUDO: Calle Sucre No. 257, Tel: (4647) 2085 - 2244
SUCURSAL LA PAZ: Edificio Miraflores Av. Saavedra N° 1975