

OFICINA CENTRAL

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

AGENCIAS URBANAS

AGENCIA LA RAMADA: Av. Isabel La Católica esq. Padre Porres, Tel. 358 5232

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 Cochabamba, 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

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 EXTERNA COCHABAMBA: Calle San Martín No. 448,
entre Calle Paccieri y Venezuela, frente a la plaza Colón Tel. Piloto : 458 3855
/ 450 5679

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

SUCURSAL MONTEAGUDO: Calle Sucre No. 257, Tel: (4647) 2085 - 2244

SUCURSAL LA PAZ: Av. Saavedra No. 1975, Edificio Miraflores, Tel.: 2 225139

AGENCIA VILLAMONTES: Av. Méndez Arcos esq. Ingavi, Tel. (4672) 2942

AGENCIA SAN JOSÉ DE CHIQUITOS: Plaza Principal acera Oeste,
Tel: (3972) 2080

AGENCIA ROBORE: Av. Obispo Santistevan No. 81, Tel: (3974) 2195



1024

Cooperativa San Martín de Porres

www.cosmart.coop

e-mail: esm@cosmart.coop

Call Center: 800170003

Educación FINANCIERA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI

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

1. Es el título representativo del aporte o pertenencia que otorga la cooperativa, y establece la calidad de asociada o asociada
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
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 una COOPERATIVA ?



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

QUE ES UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

- 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.
- La Ley de Servicios Financieros establece tres tipos de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta

- Es aquella que está constituida como sociedad cooperativa de objeto único, autorizada a realizar operaciones de intermediación financiera y 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

- 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. No pueden mantener oficinas abiertas para atención al público.

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.

¿ Como puedo ser socio de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta?

Para ser socio de una Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta, se debe comprar Certificados de Aportación.

¿ Qué es un Certificado de Aportación?

De acuerdo a la Ley General de Cooperativa, 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.



- a. **Buena Fe:** Deben proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.
- b. **Relacionamiento:** Las relaciones deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
- c. **Equidad:** Los funcionarios deben actuar, sin ningún tipo de preferencia 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 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.



Sistema FINANCIERO



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

QUE ES EL SISTEMA FINANCIERO

- El Sistema Financiero comprende el conjunto de intercambios financieros y mercados que canaliza el ahorro hacia las inversiones; el financiamiento indirecto requiere la existencia de un intermediario financiero, por ej.; un banco, una financiera.

QUE ES UNA ENTIDAD DE INTERMEDIACION FINANCIERA

- Las Entidades de Intermediación Financiera son aquellas que sirven como vínculos o intermediarios entre la persona (física o jurídica) que desea ahorrar y aquellas personas que tienen necesidades de recursos ya sea para consumir o emprender algún proyecto de inversión.

QUE ES ASFI - OBJETOS Y ATRIBUCIONES

Es la Institución del Estado encargada de regular, supervisar, controlar y fiscalizar constantemente 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, en cumplimiento de la Ley 393 de Servicios Financieros.

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

- Derecho a elegir
- Derecho a recibir servicios de calidad
- Derecho a reclamar

COMO TRABAJA ASFI

A través del carácter normativo de la Ley 393 Art.4

- Emite normas para regular las actividades de intermediación financiera con arreglo a la Ley de Servicios Financieros y sus normas reglamentarias
- Supervisa el cumplimiento de dichas normas por parte de las entidades financieras que se encuentran bajo su ámbito de control

Es de carácter 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 es de aplicación obligatoria para todas las entidades financieras.

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



RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

- Cuide la privacidad de su clave secreta (PIN)
- Cambie periódicamente su PIN
- Memorice su clave secreta, evitando llevarla escrita
- Cubra el teclado al introducir el PIN
- Evite realizar transacciones en los Cajeros automáticos con personas desconocidas cerca suyo
- Si su tarjeta es retenida por el Cajero Automático avise inmediatamente a la Entidad Financiera.
- En caso de robo o pérdida de su tarjeta, dé aviso inmediatamente a la entidad financiera para bloquearla
- Para evitar la clonación de tarjetas electrónicas, se debe operar en establecimientos confiables y seguros.
- Si la transacción fallo, exigir el comprobante done conste la leyenda de ERROR.
- Siempre es recomendable revisar el aspecto del cajero a efecto de detectar posibles alteraciones o partes sobrepuestas que normalmente no las has visto en otros equipos, para resguardar la seguridad de tus transacciones.
- Procura no utilizar aquellos cajeros automáticos que se encuentren en lugares poco iluminados, concurridos o aislados, sobre todo en la noche.
- Tomar conocimiento de los límites de retiro diario de su dinero ya sea mediante retiros de cajeros automáticos o pago en los establecimientos autorizados. Pudiendo modificar los límites en función a sus necesidades.
- Conocer las medidas de seguridad relacionadas al uso de la Tarjeta de Debito
- Saber que el uso de cajeros ajenos a la entidad que otorga la Tarjeta, implica el pago de una comisión.

AHORRO



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

QUE 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. Por lo tanto: Ahorro es la diferencia que existe entre el ingreso disponible y el gasto efectuado.

CAJA DE AHORRO

Es una cuenta donde el cliente financiero puede hacer sus depósitos y retiros de dinero cuando el lo disponga.

CUENTA CORRIENTE

Es un tipo de cuenta mediante la cual una persona natural o jurídica denominada cuentacorrentista entrega, por si o por medio de un tercero, a la entidad, cantidades sucesivas de dinero, cheques u otros valores pagaderos a su representación, quedando este obligado a su devolución total o parcial, cuando se realice la solicitud por medio del giro de cheques.

DEPOSITO A PLAZO FIJO

Son depósitos que se hacen a un plazo definido no menor a 30 días. Pueden aperturarse en dólares o bolivianos y el dinero solo puede ser retirado al vencimiento del plazo contratado o bien puede ser renovado si es el deseo del cliente.

TARJETA DE DEBITO

Ésta le permite disponer de sus recursos de una Caja de Ahorro o Cuenta Corriente mediante cajeros automáticos ATM y compras POS. Es un medio de pago cada vez más utilizado y seguro para comprar sin cargar dinero en el bolsillo

Se utiliza para retirar dinero de los Cajeros Automáticos ATM. Tomar en cuenta que se puede utilizar únicamente cuando se tiene dinero en la cuenta.

COSMART SEGURA

Contamos con cajeros propios de COSMart R.L. y de otras entidades financieras y atendiendo a su solicitud le entregamos su Tarjeta de Débito MASTERCARD, que le permitirá acceder a:



- Retiro de efectivo en cualquier cajero automático
- Realizar compras de bienes y servicios en comercios autorizados
- Consultas de saldos en su caja de ahorro
- Tener extractos de los últimos movimientos de su caja de ahorro.

COMO UTILIZAR UN CAJERO AUTOMATICO

- Introducir la Tarjeta de débito y marcar su número 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 si Tarjeta de Débito.



BENEFICIOS QUE OFRECE LA COOPERATIVA A LOS CLIENTES CPOP

- Disminución de tasa de interés.
- Ampliación del plazo del crédito.
- Se beneficiará también con el pago de gastos de reconocimiento de

REPROGRAMACION

Es el acuerdo, convenio o contrato mediante el cual, se modifican las principales condiciones de un crédito a raíz de un deterioro de la capacidad de pago o generación de ingreso.

La Reprogramación posibilita el pago del crédito en un plazo mayor y una reducción del monto de la cuota.

REFINANCIAR

Es la cancelación de un crédito con un nuevo préstamo, el refinanciamiento es válido únicamente cuando la capacidad de pago del prestatario no presenta deterioro con relación a la determinada en el crédito cancelado, con la nueva operación y cuando el deudor no se encuentre en mora.

PROCEDIMIENTO PARA ACCEDER A LA REPROGRAMACIÓN Y/O REFINANCIAMIENTO

Para acceder a estos beneficios, los socios deberán presentar el Formulario de Solicitud de Refinanciamiento y/o Reprogramación de crédito que se encuentra publicado en nuestra página Web o solicitarlo en cualquiera de nuestras oficinas.

CREDITO



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES R.L.**

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

CRÉDITO

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

TIPOS DE CREDITOS

- Créditos de consumo
- Vivienda
- Productivos
- Microcréditos
- Microcréditos y créditos PyME
- Créditos para asalariados de empresas
- Para emprendimientos por cuenta propia o asociada
- Créditos de Vivienda Social
- Créditos online (consumo – asalariado)
- Créditos productivos

QUIENES PUEDEN OBTENER UN CREDITO

- Las personas mayores de 18 años
- Las personas que tienen ingresos permanentes, seguros y que cumplen una actividad laboral
- Las personas que tienen capacidad de pago, o sea que con sus ingresos pueden pagar deudas
- Las personas que no tienen deudas sin pagar en entidades financieras

GARANTIA: 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



SEGURO. Protege a ti, tu familia o tu negocio y dependiendo del tipo de crédito que se elija, podrá ser asociado a la toma de un seguro obligatorio

PLAZO: Existen diferentes plazos; la elección dependerá de las posibilidades de pago y de los ingresos. TIPO DE

CUOTA: El tipo de amortización del crédito podrá ser mensual, trimestral, semestral o anual; pudiendo ser fija o variable

TIPOS DE TASA DE INTERES:

- **Tasa de Interés Referencial (TRE).** Es la tasa referencial determinada por el Banco Central de Bolivia
- **Tasa de interés Fija:** Permanece fija durante el periodo determinado del crédito, así como la cuota a pagar
- **Tasa de interés Variable:** Este tipo de tasa es ajustada por la entidad financiera cada cierto tiempo en función a las variaciones de la TRE.
- **Tasa de interés Mixta:** En este caso se cobra una tasa fija durante el periodo inicial que luego pasa a ser variable

CLIENTES CON PLENO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE PAGOS (CPOP)

Son clientes que cumplen puntualmente con el plan de pago de su crédito y su historial crediticio de pagos disponible en la Central de Información Crediticia debe reflejar durante los últimos 60 meses lo siguiente:

- Una cuenta mínima con 24 reportes mensuales de cumplimiento en las fechas establecidas de pago (consecutivas o no).

SERVICIOS NO FINANCIEROS

- ▶ Pago de Servicios Públicos, Telefonía celular, Televisión por cable, Gas domiciliario, matrículas de universidades públicas y privadas, entre otros.
- ▶ Pago de sueldos y salarios a trabajadores de pequeñas, medianas y grandes empresas
- ▶ Pago de Renta Dignidad
- ▶ Pago a Jubilados
- ▶ Pago de Bono Juana Azurduy
- ▶ Pago de Bono Juancito Pinto
- ▶ Pago de Impuestos Municipales (Inmuebles, Vehículos y Actividades Económicas)
- ▶ **Giros y Transferencias:** Money Gram, More, Western Union.
- ▶ **Servicio de Banca por Internet:** Consulta de saldos, transferencias y pagos de servicios a través de nuestro portal [web www.cosmart.coop](http://www.cosmart.coop) y/o App Móvil
- ▶ Cambio de moneda



ATENCIÓN en Cajas y/o Plataformas



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO



Las entidades financieras deberán contar con personal capacitado con vocación de servicios para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros. La atención en caja y/o plataforma debe ser clara y cordial, orientada a satisfacer las necesidades de los socios, clientes y usuarios; donde primen las siguientes cualidades y valores:

CODIGO DE ETICA

- **Compromiso:** Dar al consumidor financiero información seria, responsable y objetiva
- **Eficiencia:** Brindar atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo
- **Honestidad:** Mediante la actuación ética y transparente
- **Respeto:** Para que el relacionamiento con los consumidores financieros medie la comprensión tolerancia
- **Responsabilidad:** En la adecuación de su trabajo al cumplimiento de leyes, normas regulatorias, política normativa interna.
- **Colaboración:** Con las autoridades competentes en envío de la información y atención de cualquier otro requerimiento.
- **Reseña:** En el resguardo y confidencialidad de la información referida a los consumidores financieros.

PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECEMOS

- Créditos de consumo, vivienda, productivos, microcréditos PYME, créditos para asalariados de empresas, crédito de vivienda social
- Préstamos online (consumo – asalariados)
- Depósitos a Plazo Fijo en Bolivianos y Dólares
- Caja de Ahorro en Bolivianos y Dólares
- Cuentas Corrientes en Bolivianos y Dólares
- Tarjeta de débito MASTERCARD
- Banca WEB – COSMartNet
- Banca Móvil – COSMartNet móvil



- El ordenamiento jurídico nacional no otorga facultades a las 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 hora en que fue, o a apersonarse al **PUNTO DE RECLAMO** de la entidad financiera.



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI

Punto de **RECLAMO (PR)**



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO



QUE ES EL PUNTO DE RECLAMO (PR)

Es el servicio de asistencia totalmente gratuito que todas las entidades financieras deberán brindar a sus clientes o usuarios en respuesta a sus reclamos, servicio regulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASF).

Procedimiento para presentar un reclamo

1ra INSTANCIA

- ▶ Presente su reclamo de forma escrita o verbal, adjuntando documentación que considere necesaria.
- ▶ Su reclamo será registrado por los funcionarios de la entidad financiera.
- ▶ Una vez registrado le entregaran un comprobante de recepción de su reclamo, en el que especificara la fecha de respuesta al mismo.
- ▶ El plazo de respuesta es de 5 días hábiles, no obstante, puede ampliarse por su complejidad.

La respuesta debe ser: OPORTUNA, INTEGRAL Y COMPRESIBLE

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

2da INSTANCIA

- ▶ La central de Reclamo ASFI atenderá los reclamos solo cuando se hayan agotado todos los medios para su solución en el Punto de Reclamo de la entidad Financiera.



NUEVOS SERVICIOS DIGITALES

- Apertura de la Caja de Ahorro en línea desde su domicilio u oficina
- Obtenga la aprobación de su crédito en línea desde donde se encuentre.
- Puede habilitar su Banca móvil en línea desde su casa u oficina, de manera fácil y segura
- Si extravió su tarjeta de Débito a través de la aplicación puede bloquearla sin necesidad de asistir a nuestras oficinas pero con la misma seguridad
- Amplie el límite de su Tarjeta de Débito en línea, el momento que necesite mas dinero y de manera inmediata.



Banca MOVIL



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

QUE ES BANCA MÓVIL

La banca móvil es un servicio proporcionado por una Institución Financiera que permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras de forma remota mediante un dispositivo móvil como un teléfono móvil o tablet, y el uso de software, que generalmente se llama aplicación, proporcionadas por la institución financiera para tal propósito. La banca móvil está normalmente disponible las 24 horas.

TARJETAS DE DEBITO

- Puede realizar pagos, retiros de efectivo y consultas de saldo de su cuenta de ahorro

ORDENES ELECTRONICAS DE TRANSFERENCIA DE FONDOS

- **Banca Móvil:** Mediante un dispositivo móvil (celular) con la APP de la Entidad Financiera se puede realizar transacciones financieras

SERVICIOS QUE SE PUEDEN REALIZAR CON LA BANCA MOVIL

- Consultar su saldo en su caja de ahorro,
- Pagar servicios básicos (luz, agua, teléfono y otros)
- Realizar transferencia de dinero,
- Consultar saldo de crédito
- Pago de Crédito

QUE ES UNA ACH Y LIP

- Es la transferencia electrónica inmediata de fondos entre Bancos y Cooperativas de Ahorro y Crédito a nivel nacional de forma rápida y segura.



COBRO / PAGO QR

- Sin manejo de efectivo
- Seguridad y confianza absoluta
- Sin uso de tarjetas de Crédito ni Débito
- Simple y fácil de usar.
- No requieres proporcionar tu número de cuenta para cobrar.
- No requieres registrar al beneficiario antes de pagar.
- Disponibilidad inmediata de fondos
Pago y Cobro en línea
- Con solo tener la aplicación en su celular.

TRANSFERENCIA BANCARIA

La **transferencia bancaria** es un método de transferencia electrónica de fondos de una persona o entidad a otra. Una transferencia bancaria puede hacerse a partir de una cuenta bancaria a otra cuenta bancaria.

TRATO PREFERENTE ADULTO MAYOR - MUJERES EMBARAZADAS y/o CON HIJOS EN EDAD PARBULARIA

- Se priorizara la atención en los servicios financieros a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y/o con hijos en edad parbularia; no debiendo ser mayor a 30 minutos el tiempo de atención.
- La atención a las personas Adultas Mayores debe ser cordial, respetuosa, oportuna y diligente
- Se debe garantizar la prioridad en las filas de atención a las personas adultas mayores, mujeres embarazadas y/o con hijos en edad parbularia.
- Se debe garantizar una respuesta oportuna y adecuada, en todo momento proporcionando a las personas Adultas mayores, mujeres embarazadas y/o con hijos en edad parbularia; una guía y apoyo en el trámite que realice en las Entidades Financieras.



Inclusión Financiera de las MUJERES



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Hacia la Igualdad de Género en Servicios Financieros

La inclusión financiera de las mujeres se define como "el pleno acceso a productos financieros útiles y asequibles que satisfagan necesidades de transacciones, pagos, ahorros, crédito y seguro prestados de manera responsable y sostenible por las entidades correspondientes de garantizar, normar y proveer dichos servicios, permitiendo a las mujeres alcanzar su autonomía económica y su empoderamiento" (Banco Mundial, 2018).

- Las mujeres bolivianas son las que más utilizan la billetera móvil, cuya herramienta ha sido clave para su inserción en el sistema financiero formal en Bolivia.
- La Inclusión financiera de las mujeres tiene dos grandes aliados, la innovación digital y la capacidad de adaptar productos financieros a las condiciones socioeconómicas de las mujeres empresarias y emprendedoras.
- Para lograr una inclusión financiera exitosa y que ayude a mejorar el bienestar se debe empezar por el ahorro.



- La educación Financiera en las mujeres, tiene por finalidad la adquisición de conocimientos y habilidades para que pueda administrar su economía, planear para el futuro, elegir sobre ofertas y productos financieros y mantenerla informada sobre asuntos financieros
- La educación financiera permitirá conocer y comprender las brechas de género que afectan negativamente a las mujeres para el logro de la inclusión financiera.
- Conocer los diferentes servicios, productos y canales financieros que apoyan el logro de la inclusión financiera de las mujeres.

OBLIGACIONES: Cumpla para garantizar su mayor satisfacción personal

- Proporcionar información y documentación veraz, sujeta a verificación y actualización.
- Comunicar oportunamente los cambios en la información suministrada.
- Informarse leyendo sobre los términos y condiciones pactadas.
- Cumplir y respetar las políticas, normas y procedimientos establecidos.
- Emplear el crédito únicamente en el destino señalado en la operación aprobada.
- Tratar con respeto y amabilidad al personal y no exigir un trato preferencial que vulnere los procedimientos o perjudique a otros clientes
- Avisar a la entidad sobre cualquier duda, problema o reclamo.



CONSUMIDOR Financiero



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

QUE ES EL CONSUMIDOR FINANCIERO

Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras sin que medie la suscripción de contratos.

QUE ES LA DEFENSORIA 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.
- ▶ Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades durante el proceso de reclamo
- ▶ Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grados de satisfacción de los consumidores financieros
- ▶ Atender las consultas de los consumidores financieros
- ▶ Emitir dictámenes conforme a la Ley de Servicios Financieros

Derechos y Obligaciones del consumidor asociados a los Servicios y Productos de la Entidad

DERECHOS: Exija su cumplimiento en todas nuestra oficinas

- ▶ Recibir un trato cortés, libre de discriminación
- ▶ Recibir información precisa, transparente y responsable sobre los productos y servicios
- ▶ Acceder a productos y servicios que cumplan estándares de calidad.

- ▶ Contar con mecanismo que permitan expresar reclamos, quejas, solicitudes y sugerencias.
- ▶ Ser atendido en un ambiente seguro y confortable.
- ▶ Recibir documentación oportuna, clara y veraz.
- ▶ Exigir discreción sobre la información y transacciones realizadas
- ▶ Ser evaluado en forma responsable para la obtención de créditos y recibir asesoramiento necesario.
- ▶ En acción de cobranzas, exigir que se realicen con respeto.
- ▶ Preguntar y conocer los costos, comisiones interés y demás características
- ▶ Información y atención clara oportuna y precisa.
- ▶ Comparar y elegir el producto o servicio adecuado
- ▶ Antes de firmar cualquier documento, leer y analizar sin ninguna presión y recibir copia.



PRECAUCIONES

- ▶ Utiliza un PIN diferente para cada Instrumento Electrónico de Pago.
- ▶ No divulgues o compartas el PIN a terceros por ningún medio (teléfono, e-mail, etc.).
- ▶ Tener en el ordenador (PC) un Firewall original y actualizado.
- ▶ Al ingresar a una página web asegúrate que en la parte superior izquierda aparezca la imagen del candado cerrado, que indica que es un sitio seguro.
- ▶ Desactiva la opción "recordar contraseñas" en el servicio de banca por internet.
- ▶ No operes desde computadoras desconocidas o de uso público. En caso de necesitar hacerlo, cambia tu clave desde una computadora de tu confianza.
- ▶ Recuerda cerrar tu sesión de CosMartNet y salir del navegador luego de finalizar tus transacciones.
- ▶ En casos de empresas, no delegates toda la responsabilidad de tus transacciones a un solo usuario, es recomendable que siempre exista por lo menos doble autorización para la transacción monetaria.



SEGURIDAD de la Información



ESTA ENTIDAD ES SUPERVISADA POR ASFI



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**SAN MARTIN
DE PORRES** R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO

- ▶ Tarjetas de débito
- ▶ Tarjetas de crédito
- ▶ Banca por internet
- ▶ Banca Móvil
- ▶ Cajeros Automáticos
- ▶ Tarjetas prepagadas y Billetera móvil

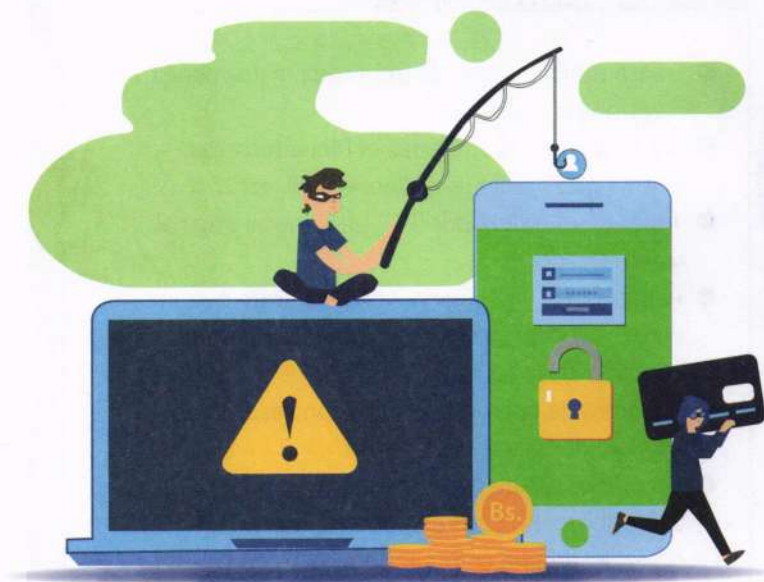
BENEFICIOS INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO

- ▶ Verificar saldos y estados de cuenta, pagar servicios básicos (luz, agua, teléfono, impuestos, créditos, etc)
- ▶ Transferir fondos, depositar a diferentes cuentas tanto propias como de terceras personas
- ▶ No se tiene que realizar largas filas para retirar dinero
- ▶ Puede realizar transacciones sin necesidad de ir a una entidad financiera
- ▶ Control de límites en las transacciones

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Cuando se utilice algún instrumento electrónico de pago, se debe tener mucho cuidado ya que puede presentarse cualquiera de estas situaciones:

- ▶ **Phishing** : Es un tipo de ataque que se utiliza para que se revele información confidencial, como (contraseñas, números de tarjeta de crédito o datos personales). Los atacantes suelen utilizar correos electrónicos, mensajes de texto o sitios web falsificados para hacerse pasar por una entidad legítima.
- ▶ **Malware** : Es un término que abarca todo tipo de software malicioso diseñado para dañar y robar información, interrumpir o tomar el control de sistemas y dispositivos que, una vez instalados en tu sistema operativo, pueden robar información, dañar archivos o bloquearte el acceso al equipo o dispositivo.



- ▶ **Vulnerabilidades de seguridad** : Son debilidades o fallos en un sistema, aplicación o red que pueden ser explotados por atacantes para obtener accesos no autorizados y realizar acciones maliciosas.
- ▶ **Suplantación de identidad (o Spoofing)** : Es cuando un atacante se hace pasar por otra persona o entidad financiera, con el fin de engañar a alguien y lograr algún beneficio. Esto puede ocurrir a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas o mediante la creación de perfiles falsos en redes sociales. La suplantación de identidad es común en ataques de **phishing y en fraudes en línea**.
- ▶ **Fugas de información** : También conocidas como filtraciones de datos, ocurren cuando la información confidencial o sensible es revelada sin autorización, ya sea de forma intencionada (por empleados o atacantes) o accidental (por errores de seguridad). Esto puede incluir datos personales, información financiera o cualquier otro tipo de dato que comprometa a una organización o individuo.