

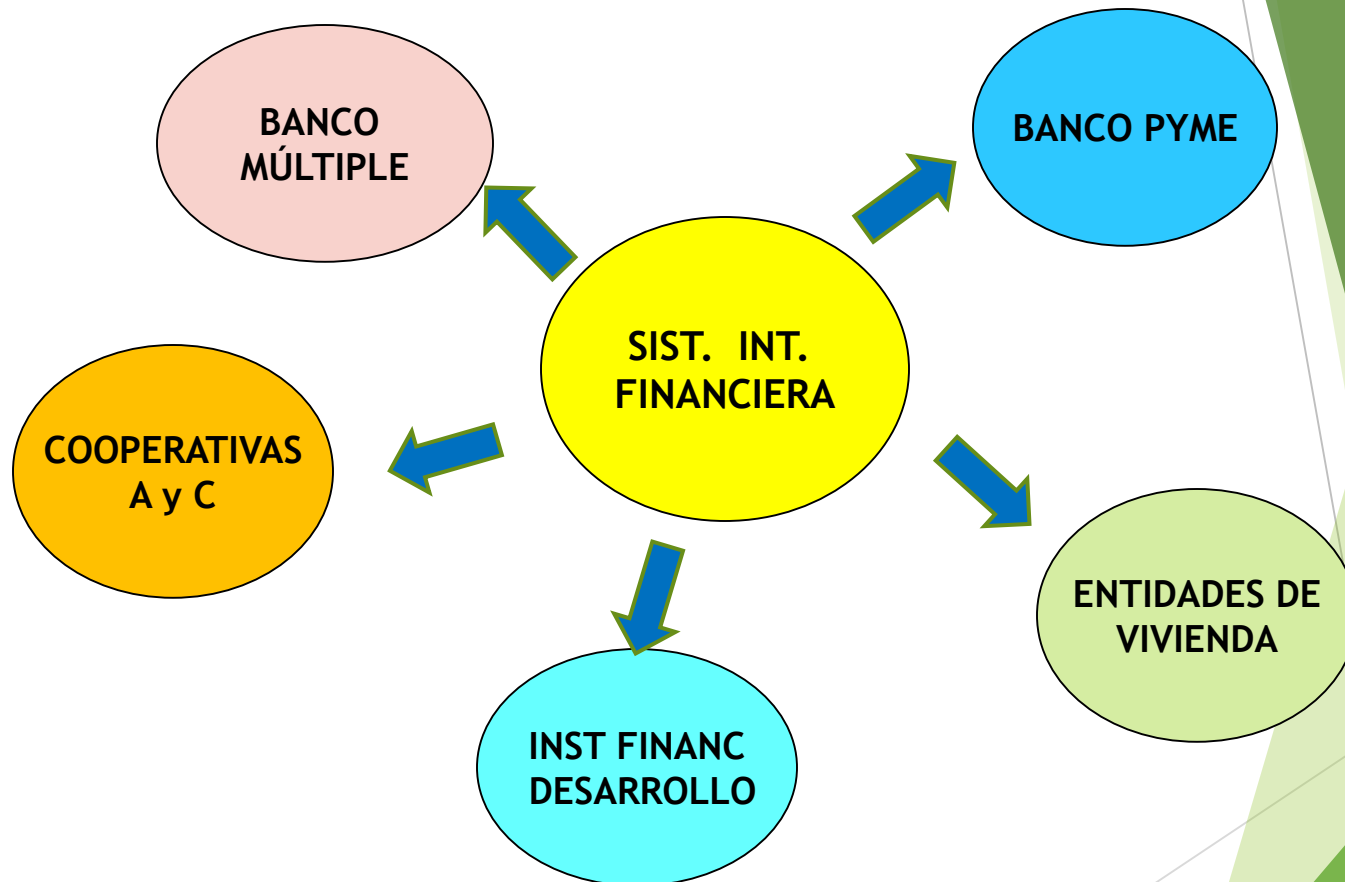


## SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA Y SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

USOS Y APLICACIONES , BENEFICIOS Y RIESGOS

EDUCACIÓN FINANCIERA

# SISTEMA DE INTERMEDIACION FINANCIERA



Comprende al conjunto de entidades dedicadas a tomar fondos de unos agentes económicos para prestarlos a otros.

# SISTEMA DE INTERMEDIACION FINANCIERA



## ▶ AHORROS = CAPTACIONES

- ▶ Recibir depósitos de dinero en cuentas de ahorro, en cuenta corriente, a la vista y a plazo y emitir certificados negociables y no negociables.



## ▶ CRÉDITOS = COLOCACIONES

- ▶ Otorgar préstamos para>
  - Capital de trabajo (créditos para empresas grandes, medianas, pequeñas y microempresas).
  - Dinero para pagar gastos personales (créditos de consumo).
  - Dinero para solucionar problemas habitacionales (créditos de vivienda).



# SISTEMA DE INTERMEDIACION FINANCIERA



## ▶ CLIENTE FINANCIERO

- ▶ Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, mediante la **suscripción de contratos.**

- ▶ Ej. Préstamo de dinero.



## ▶ USUARIO FINANCIERO

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

- ▶ Ej. Cancelación de consumo energía eléctrica



# SISTEMA DE INTERMEDIACION FINANCIERA



## DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (Ley Servicios Financieros, Título 1, capítulo 6, artículo 74)

- ▶ Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- ▶ A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- ▶ A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.

# SISTEMA DE INTERMEDIACION FINANCIERA



## DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO (Ley Servicios Financieros, Título 1, capítulo 6, artículo 74)

- ▶ A recibir **buena atención y trato digno** de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- ▶ Al acceso a **medios o canales de reclamo eficientes**, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- ▶ A la **confidencialidad**, con las excepciones establecidas por Ley.
- ▶ A **efectuar consultas, peticiones y solicitudes**.
- ▶ Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

# CAPTACION DE AHORROS

## Depósito a Plazo Fijo

- ▶ Es el depósito de dinero bajo la modalidad de **plazo fijo**, documentado mediante la expedición de un Certificado de Depósito.
- ▶ El DPF puede ser **negociable**.
- ▶ Se puede contratar a nombre de **una o más personas**.
- ▶ En **caso de pérdida** del certificado, se exigen **3 publicaciones** antes de su reposición.

# CRÉDITO



- ▶ Es una operación por la cual una entidad financiera **entrega** a una persona o empresa (sujeto de crédito) una cantidad determinada de dinero según las condiciones establecidas en un contrato.
- ▶ El sujeto de crédito se compromete a **devolver el monto solicitado en el tiempo definido**, según las condiciones del contrato más los intereses y otros costos asociados al crédito, si los hubiera.





# CRÉDITO

## Sujeto de Crédito

- ▶ Toda persona natural o jurídica es sujeto de crédito, siempre y cuando tenga **capacidad de pago**, que será evaluada por las entidades financieras al momento de otorgar el crédito.



## Contrato de crédito

- ▶ Es un **documento** en virtud del cual, se establecen las condiciones en las que una entidad financiera pone a disposición de su cliente, recursos para ser utilizados en un plazo determinado.



# COLOCACIONES

## Elementos del crédito

- ▶ Son pactados entre la entidad y el sujeto de crédito:
  - ▶ El monto desembolsado.
  - ▶ El plazo de pago.
  - ▶ Las cuotas o amortizaciones periódicas.
  - ▶ La tasa de interés, incluyendo comisiones u otros recargos asociados con el crédito.
  - ▶ El destino del crédito
  - ▶ Los garantes/ garantías.





# COLOCACIONES

## Condiciones del servicio de Créditos

### Tiempos Máximos de Atención

- ▶ La entidad debe dar a conocer cuánto tiempo tardará el trámite desde la solicitud hasta el desembolso.

### Tasa de interés

- ▶ Debe estar fijada en el contrato de préstamo.
- ▶ No puede ser modificada de manera unilateral por la entidad sin que el cliente este de acuerdo.
- ▶ Rige por todo el tiempo que trascurra el crédito, solo puede ser modificada a través de un contrato adicional o accesorio al contrato principal.
- ▶ El cálculo y pago de interés en todos los casos es sobre saldos de capital.



# COLOCACIONES

## Condiciones del servicio de Créditos

### Tipo de cuota

Puede ser cuota fija o variable:

- ▶ Cuota Fija:
  - ▶ Amortización a capital es menor en las primeras cuotas.
- ▶ Cuota variable:
  - ▶ Cuotas decrecientes o según estacionalidad de ingresos.
  - ▶ Amortización a capital puede ser constante o variable.

### Comisiones o recargos

- La entidad no debe cobrar comisiones o gastos por servicios que no hubiesen sido aceptados expresamente y por escrito, mediante un contrato suscrito con el cliente.

# COLOCACIONES

- ▶ **Condiciones del servicio de Créditos**



- ▶ Plazo de pago: a corto, mediano y largo plazo
- ▶ Garantías (respaldos)
  - ▶ Convencionales: personales, hipotecarias, prendarias
  - ▶ No convencionales: Documentos en custodia, certificaciones.



# COLOCACIONES



## Condiciones del servicio de Créditos

### Reporte a la Central de Información Crediticia (CIC)

- ▶ Es un sistema de información administrado por ASFI que contiene información actualizada mensualmente sobre créditos otorgados por entidades financieras.
- ▶ Los datos del prestatario se reportan a la CIC desde el momento en que obtiene un crédito en una entidad financiera.
- ▶ Si existen errores en el reporte, el prestatario debe acudir a la entidad financiera que erróneamente ha reportado a la CIC, portando los documentos de respaldo necesarios y solicitar la corrección.

# COLOCACIONES

## Condiciones del servicio de Créditos

### Seguro de Desgravamen



- ▶ Cubre la contingencia de fallecimiento del deudor principal.
- ▶ La entidad contrata el seguro por el cliente, quien debe cancelar el importe del seguro a la Compañía aseguradora.
- ▶ El costo del seguro de desgravamen se incluye en el plan de pagos del crédito.



# COLOCACIONES

## Condiciones del servicio de Créditos

### Políticas de incentivo a pago pleno y oportuno

- ▶ Se debe premiar e incentivar a los clientes con pago pleno y oportuno (CPOP).
- ▶ Para ingresar al registro CPOP, el historial crediticio de pagos del prestatario debe reflejar que durante los últimos 60 meses:
  - ▶ Cuenta mínimamente con 24 reportes mensuales a la Central de Información Crediticia o Buró de Información Crediticia, sean consecutivos o no.
  - ▶ El estado de sus operaciones crediticias, en todos los meses reportados, muestra que éstas se encuentran registradas en la cuenta de “Cartera Vigente”.
  - ▶ En los 24 reportes, la diferencia entre la fecha programada para el pago de la cuota y la fecha en que realizó el pago de la misma, no es mayor a 3 días, en no más de 2 cuotas continuas o 4 discontinuas





# COLOCACIONES: RIESGOS



- ▶ Condiciones del crédito no adecuados a la situación del prestatario que afectan la estabilidad de la fuente de pago:
  - ▶ Montos
  - ▶ Plazos
  - ▶ Frecuencia de pago
- ▶ Incumplimiento al plan de pagos establecido pone en riesgo la posibilidad de nuevos créditos, el historial crediticio y la relación con la entidad.
- ▶ Desconocimiento del contenido del contrato de préstamo puede generar dificultades y mal entendidos entre el prestatario y la entidad.
- ▶ Pérdida del crédito desembolsado antes de su inversión o uso (robo).

# COLOCACIONES: MEDIDAS DE SEGURIDAD



- ▶ Solicitar crédito de acuerdo a la situación económica y capacidad de pago.
- ▶ Lectura y comprensión cabal de los términos del contrato de préstamo.
- ▶ No recoger el crédito a ser otorgado cuando se encuentre solo.
- ▶ No divulgar el día, hora y lugar en el que se recibirá el crédito.
- ▶ Solicitar el crédito desembolsado en medios diferentes a dinero efectivo, cuando sea posible.

# OTROS SERVICIOS GENERALES

- ▶ Pago de servicios
- ▶ Cambio de moneda
- ▶ Giros
- ▶ Transferencias
- ▶ Fraccionamiento de moneda





# ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

EDUCACION FINANCIERA

# ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS



- **Atención de reclamos:** Proceso de recepción, evaluación y resolución de los reclamos presentados por los clientes y usuarios.



**Reclamos en primera instancia**



Reclamo presentado ante el **Punto de Reclamo (PR)** de la entidad financiera.

**Reclamos en segunda instancia**



Reclamo presentado ante la **Defensoría del Consumidor Financiero (ASFI)**

# ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS



## Punto de Reclamo

- Es el servicio de atención gratuita que las entidades financieras deben establecer para la recepción de reclamos de clientes o usuarios.
- La entidad financiera debe:
  - Mantener un registro de los reclamos presentados.
  - Archivar la documentación relativa al reclamo por un periodo no menor a 10 años.
  - Informar que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por las entidad, podrá acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.



# ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS



## Punto de Reclamo

- Emitir la respuesta al reclamo y ponerla a disposición del cliente o usuario en un plazo máximo de 5 días hábiles a partir de la fecha de la recepción del mismo.
- La fecha de respuesta no debe exceder los 10 días hábiles computados desde la recepción del reclamo. En caso de requerirse mayor plazo, comunicar por escrito a ASFI y al cliente o usuario, justificando el motivo.
- ▶ Toda agencia /punto de atención tiene un Punto de Reclamo y un encargado de la atención.
- ▶ El reclamo puede ser verbal o escrito.



# INFORMACION DE LA ASFI

- ▶ La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI):
  - ▶ Publica información de los **tarifarios de productos y servicios** que las entidades financieras ofrecen, para que el público en general cuente con mayor información.
  - ▶ Esta información posibilita al cliente o potencial cliente la **comparación y selección de productos y servicios financieros** adecuados a sus necesidades.

