

# *Características principales de los servicios de intermediación financiera*



# ¿Qué son los Servicios Financieros?

Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de las consumidoras y consumidores financieros.



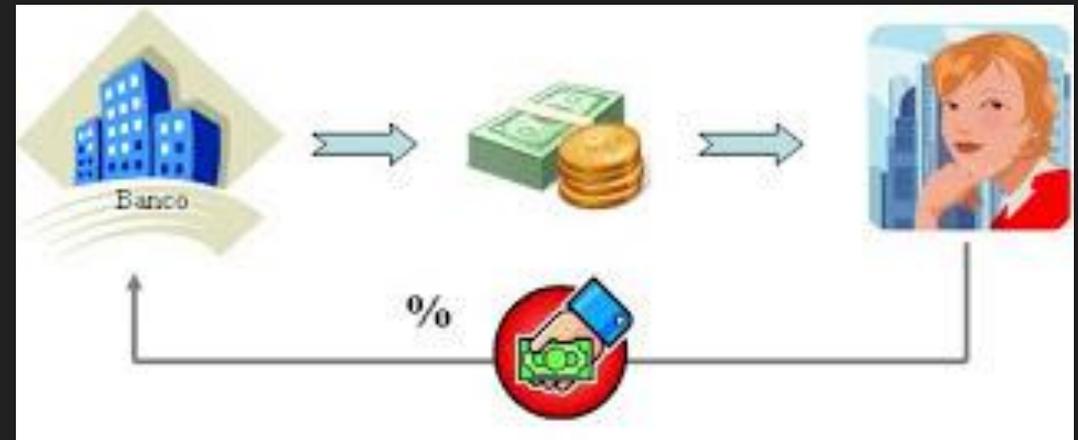
# ¿Cuáles son los Servicios Financieros Tradicionales? (Operaciones Pasivas)



- a) Recibir depósitos de dinero
- b) Emitir y colocar acciones de nueva emisión para aumento de capital.
- c) Emitir y colocar cédulas hipotecarias.
- d) Emitir y colocar valores representativos de deuda.
- e) Contraer obligaciones subordinadas.
- f) Contraer créditos u obligaciones con el Banco Central de Bolivia - BCB y con entidades financieras del país y del extranjero.
- g) Aceptar letras giradas a plazo contra sí mismas, (180) días.
- h) Emitir cheques de viajero.
- i) Celebrar contratos a futuro de compraventa de monedas extranjeras.

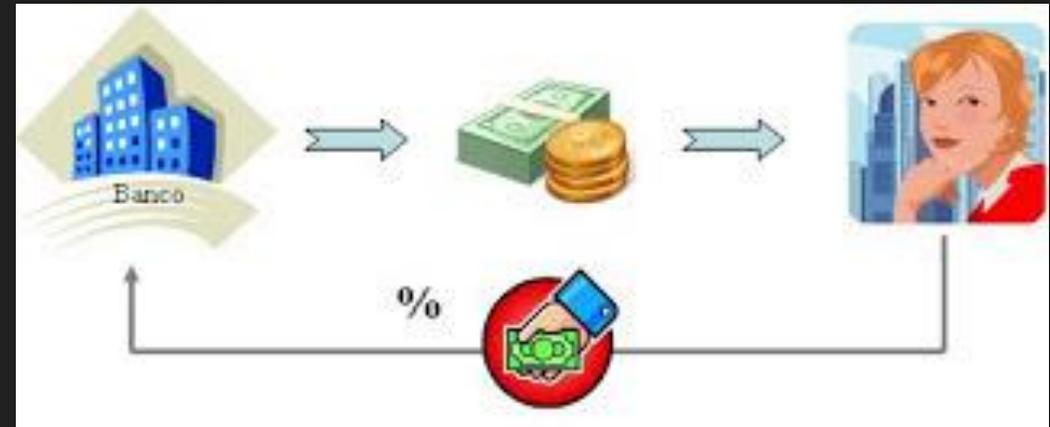
# ¿Cuáles son los Servicios Financieros Tradicionales? (Operaciones Activas)

- a) Otorgar créditos
- b) Operar con tarjetas de crédito y cheques de viajero.
- c) Actuar como agente originador en procesos de titularización.
- d) Abrir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito.
- e) Recibir letras de cambio.
- f) Realizar giros.



# ¿Cuáles son los Servicios Financieros Tradicionales? (Operaciones Activas)

- a) Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas.
- b) Comprar, conservar y vender monedas y barras de oro, plata y metales preciosos,
- c) Comprar, conservar y vender por cuenta propia, valores registrados en el registro del mercado de valores.
- d) Otras Operaciones.



# ¿Cuáles son los Servicios Financieros Rurales?

- Financiamiento al sector productivo.
- Servicios complementarios a la producción (acopio, almacenamiento, comercialización, transporte, tecnología productiva y asistencia técnica).
- Garantías no convencionales.



# ¿Qué son los Servicios Financieros Complementarios?

- Factoraje
- Almacenaje
- Guarda y conservación transitoria de bienes o mercaderías ajenas,
- Compensación y liquidación,
- Administración y suministro de información de riesgo de crédito y operativo,
- Transporte de dinero y valores,
- Administración de tarjetas electrónicas,
- Cambio de monedas,
- Giros y remesas y servicios financieros a través de dispositivos móviles, entre otros



# ¿Quién autoriza controla y supervisa los Servicios Financieros?



- I. Las actividades financieras y la prestación de servicios financieros, serán realizadas únicamente por entidades autorizadas por la ASFI,
- II. La ASFI evaluará periódicamente el grado de crecimiento y expansión del sistema financiero, su cobertura y sus características, orientando el proceso de autorización a mejorar el grado de cobertura y prestación de servicios en todo el territorio nacional.
- III. La ASFI incorporará a otro tipo de servicios financieros existentes o por crearse que no se encuentren comprendidos en la Ley 393, así como a las empresas financieras que realicen habitualmente estos servicios.

# Función Social de los Servicios Financieros



- I. Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

# Función Social de los Servicios Financieros



- II. El Estado y las entidades financieras, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:
- a) Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
  - b) Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
  - c) Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
  - d) Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.
  - e) Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.
  - f) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

# ¿Cómo se verifica y controla la Función Social de los Servicios Financieros?



- a) El apoyo financiero a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos de excedentes.
- b) La asignación de financiamiento productivo a las micro, pequeñas y medianas empresas, urbanas y rurales, artesanos y organizaciones comunitarias.
- c) La provisión de servicios financieros dirigidos a la población de menores ingresos.
- d) La atención de servicios financieros en zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural.
- e) El financiamiento a nuevos emprendimientos productivos o innovaciones vinculadas a la actividad productiva.

# Derechos del cliente o Usuarios del Servicio Financiero

- a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- c) 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.
- d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.



# Derechos del cliente o Usuarios del Servicio Financiero



- e) 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.
- f) A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- h) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

# Deficiencia en la prestación de Servicios



- I. Las deficiencias en la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras, que restrinjan o limiten el acceso, serán sujetas del procedimiento sancionador a cargo de la ASFI.
- II. Los consumidores financieros afectados tienen derecho a presentar su reclamo y que éste sea procesado por la ASFI o la propia entidad financiera.
- III. La entidad financiera está obligada a recibir los reclamos y entregar constancia por escrito.

# Cuidados al momento de tomar un Servicio Financiero



- Tomar en cuenta las características de la operación
  - Tiempo, tasa, comisiones y otros costos adicionales.
- Cumplir con lo estipulado en los contratos.
- Entregar información fidedigna.

# Beneficios del Cumplimiento de los Contratos de las Operaciones

Cliente con Pleno y Oportuno cumplimiento de Pagos.

- Cuenta mínimamente con 24 reportes mensuales a la Central de Información Crediticia.
- El estado de sus operaciones crediticias en 60 meses muestra que estas 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.



# ¿Cuáles son los riesgos?



- Modificación de la Calificación de Cartera

Vigente

Vencida

En Ejecución

- ¿Qué significación la modificación de la calificación?

Impide optar por otros tipos de operaciones (Titular y garantes).

Muchas Felicidades  
Cooperativa San Antonio  
Ltda.

"Esta entidad es supervisada por ASFI"

**LLEGAMOS A SANTA CRUZ DE LA  
SIERRA PARA SEGUIR CRECIENDO  
CON TODOS NUESTROS SERVICIOS**



**Muchas Gracias por  
su atención**