

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.**



Servicios de Intermediación Financiera

Operaciones activas, pasivas y contingentes como los servicios de naturaleza financiera que están facultadas a prestar las entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Supervisión del sistema financiero - ASFI

Servicios Financieros Tradicionales

- **Operaciones Pasivas**
- **Operaciones Activas**
- **Servicios Financieros Rurales**
- **Servicios Complementarios**



Operaciones Pasivas



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

LOS PRODUCTOS FINANCIEROS PARA EL MANEJO DE TU DINERO

**Las cajas
de ahorro**

**Los
Depósitos
Plazo Fijo**

**Las
cuentas
corrientes**

Operaciones Activas

- ✓ **Otorgar créditos**
- ✓ **Operar con tarjetas de crédito y cheques de viajero.**
- ✓ **Otorgar avales, fianzas y otras garantías a primer requerimiento**
- ✓ **Abrir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito.**
- ✓ **Recibir letras de cambio u otros efectos en cobranza, pagos y transferencias.**
- ✓ **Realizar giros (ordenes de pago exigibles) nacionales e internacionales.**
- ✓ **Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas.**
- ✓ **Comprar, conservar y vender monedas y barras de oro, plata y metales preciosos,**
- ✓ **Comprar, conservar y vender por cuenta propia, valores registrados en el registro del mercado de valores.**
- ✓ **Otras Operaciones.**



<http://horongblog.ti>

Servicios Financieros Rurales



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

Arrendamiento Financiero

- **Otro tipo de financiamiento**
- **Adquisición de activos (maquinaria agrícola, vehículos, equipos, etc)**
- **Alquiler Compra**

Fondos de Inversión

- Interés altos**
- Riesgo compartido**
- Inversiones diversificadas**

Servicios Financieros Complementarios

- **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**



INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO

Tarjeta de Débito

- * Pagos
- * Retiros de efectivo
- * Rescate de cuotas
- * Consultas en la cuenta bancaria

Tarjeta de Crédito

- * Realizar compras
- * Extraer efectivo (límite acordado)

Órdenes Electrónicas

- * Banca por internet
- * Banca Móvil
- * Cajeros automáticos

Billetera Móvil

- * Depositar, recargar dinero en el celular y usarlo como dinero en efectivo
- * Enviar y recibir dinero
- * Comprar en comercios afiliados

ASFI:

Institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N° 393.





Atribuciones Principales

Las actividades financieras y la prestación de servicios financieros, serán realizadas únicamente por entidades autorizadas por 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.

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



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.

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?



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

Derechos del cliente o Usuarios del Servicio Financiero



- ✓ **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.**
- ✓ **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.**

Deficiencia en la prestación de Servicios

- **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.**
- **Los consumidores financieros afectados tienen derecho a presentar su reclamo y que éste sea procesado por la ASFI o la propia entidad financiera.**
- **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 Crediticias

Si el cliente:

- **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.**

Tendrá:

- **Rebaja de tasa del 0,10% durante 6 meses**



CONSEJOS IMPORTANTES

REVISA TUS EXTRACTOS DE CUENTA CADA VEZ QUE LOS RECIBAS, FÍJATE QUE TODOS LOS PAGOS CORRESPONDAN A LOS QUE AUTORIZASTE, REGISTRA EN TU TALONARIO DE CHEQUES TODOS LOS DATOS DE CADA CHEQUE QUE GIRES, ANOTA TODOS LOS INGRESOS Y LLEVA UN CONTROL DE TUS SALDOS.

SI TIENES UNA CUENTA DE AHORRO QUE HA ESTADO INACTIVA POR MÁS DE CINCO AÑOS, SEGURAMENTE YA ESTÁ PARALIZADA, PERO PUEDES RECLAMAR SU SALDO JUNTO CON LOS INTERESES GANADOS. SIN EMBARGO SI TU CUENTA HA ESTADO INACTIVA DIEZ AÑOS O MÁS, HA PRESCRITO A FAVOR DEL ESTADO.

SI TIENES UN DEPÓSITO A PLAZO FIJO DEBES ESTAR ATENTO A SU FECHA DE VENCIMIENTO PARA DECIDIR SI QUIERES RENOVARLO O NO.

DEBES LEER CUIDADOSAMENTE TU CONTRATO, CONOCER LAS CONDICIONES DE LA RENOVACIÓN Y DECIDIR EN FUNCIÓN A TU MEJOR INTERÉS.

**Muchas Gracias por su
Atención**