



EDUCACIÓN FINANCIERA

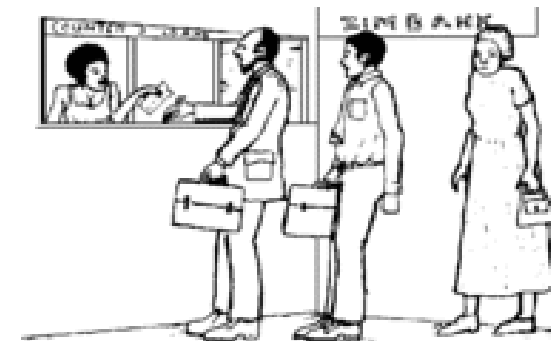
¿Qué es un Consumidor Financiero?

Una persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de Sembrar Sartawi IFD. Existen dos tipos de consumidor financiero: cliente financiero y usuario financiero.

Cliente financiero cuando firma un contrato con la Institución, por ejemplo: Contrato de Crédito.



Usuario financiero cuando no firma ningún contrato y solo realiza operaciones en Caja, por ejemplo envío de Giro.



Un cliente financiero también puede realizar los mismos servicios que un usuario financiero.

Derechos del consumidor financiero: Son las facultades reconocidas a los consumidores financieros en sus relaciones con las Entidades Financieras. Estas facultades están reconocidas por la Ley de Servicios Financieros, disposiciones legales, Reglamentos y otros que pueda emitir la ASFI.

De acuerdo a la Ley de Servicios Financieros los consumidores financieros tiene derecho:

- 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.



De acuerdo a la Ley de Servicios Financieros los consumidores financieros tiene derecho a:

- d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- 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.



Además de los derechos determinados en el Artículo 74 de la Ley de Servicios Financieros, los consumidores financieros tienen derecho a (establecido en Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF):

- a. Recibir educación financiera;
- b. Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- c. Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- d. Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones;



Además de los derechos determinados en el Artículo 74 de la Ley de Servicios Financieros, los consumidores financieros tienen derecho a (establecido en Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF):

- e. Acceder a los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- f. Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles
- g. Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan las entidades financieras, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).



Sembrar Sartawi IFD tiene **obligaciones** como Entidad Financiera prescritas en la Ley de Servicios Financieros (LSF) en relación a: Educación Financiera, Capacitación, Información al cliente y usuario financiero.

Educación Financiera

- ✓ Promover buenas prácticas en sus consumidores financieros
- ✓ Ejecutar el Programa de Educación Financiera y campañas sobre nuestra oferta de valor



Capacitación/Recursos

- ✓ Capacitar para brindar un trato respetuoso y de calidad y facilitar información clara.
- ✓ Capacitar en un trato adecuado a las personas con discapacidad, identificando sus necesidades y tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin afectar derechos de otras personas en condiciones de igualdad
- ✓ Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en nuestras Agencias se brinde una atención eficiente y oportuna
- ✓ Capacitar a todo funcionario para conocer normas de protección al consumidor financiero.

Información al Cliente

- ✓ Suministrar información veraz, exacta, precisa, integra, clara, oportuna y verificable, que permita realizar la comparación de los servicios ofrecidos.
- ✓ Proporcionar nuestra oferta valor en las condiciones informadas y emplear estándares de seguridad y calidad.
- ✓ Abstenernos de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente.
- ✓ Resguardar debidamente la información.

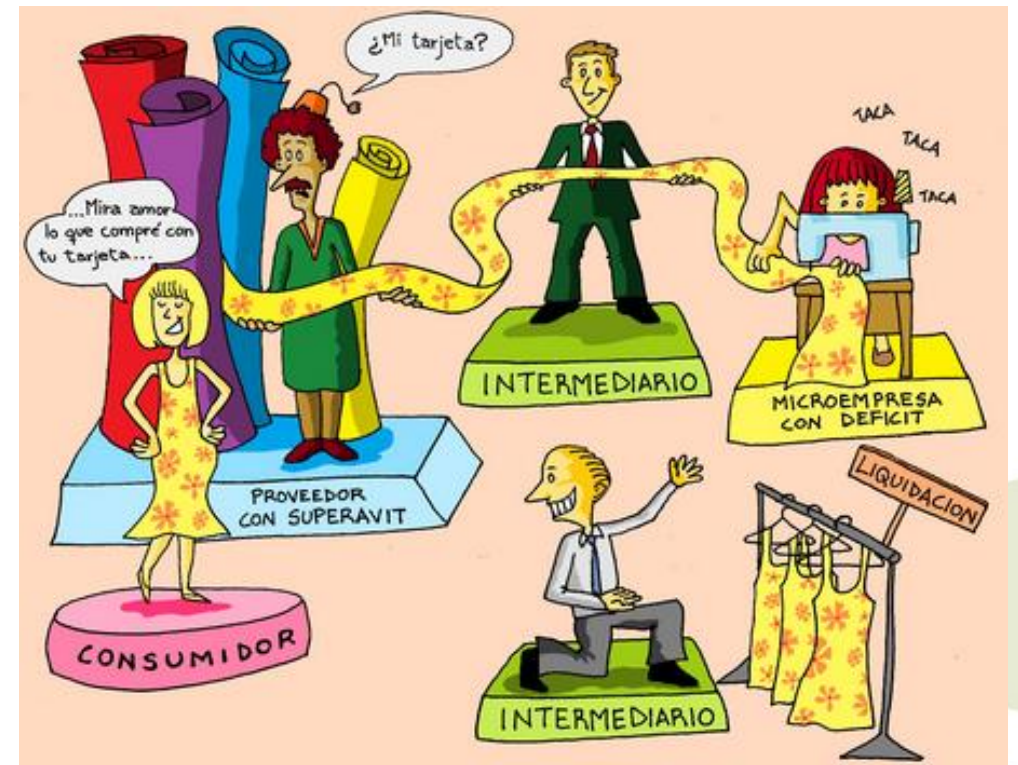
Información al cliente

- ✓ Responder oportunamente y en plazos previstos a los reclamos
- ✓ Suministrar información sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero
- ✓ Atender requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero
- ✓ Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia

¿Qué es el Sistema Financiero?

Es el conjunto de entidades financieras autorizadas que prestan servicios financieros a la población en general.

Su objeto principal es canalizar el ahorro de las personas, las empresas y el gobierno hacia los agentes económicos que necesitan recursos o financiamiento para la inversión empresarial, comercial, para el consumo de las familias y el gasto público.





SISTEMA FINANCIERO

¿Qué es una Entidad de Intermediación Financiera (EIF)?

Es la persona jurídica radicada en el país, autorizada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Su objeto social es la intermediación financiera y la prestación de servicios financieros complementarios.

Estas entidades pueden ser:

- Banco
- Banco Pyme
- Entidad Financiera de Vivienda (EFV)
- Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas o Societarias (CAC)
- **Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)**

¿Qué ofrece el sistema financiero regulado y supervisado por ASFI?

La posibilidad de ahorrar, obtener financiamiento o invertir tu dinero en calidad de préstamo, ahorro, recibir intereses y garantizan su devolución.

Las entidades supervisadas son objeto de control y fiscalización permanente por parte de la ASFI con los siguientes propósitos:

- Evitar que incurran en riesgos excesivos que pongan en peligro los ahorros del público y la estabilidad del Sistema Financiero.
- Proteger los derechos de los consumidores financieros y promover que las entidades brinden servicios de óptima calidad a los clientes y usuarios financieros.



¿Qué es la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)?

Es una 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.

La ASFI controla el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo.



LA ASFI Y SU ROL EN LA SOCIEDAD

¿Cuál es el objeto y ante quien responde la ASFI?

La ASFI tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

La ASFI responde ante el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, coordinando aspectos de regulación con el Banco Central de Bolivia respecto al sistema de pagos, y está sujeta a disposiciones de la Contraloría General del Estado.



¿Cuáles son los objetivos de la regulación y supervisión financiera?

- Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el Sistema Financiero Boliviano.
- Promover el acceso universal a los servicios financieros.
- Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades del consumidor financiero.
- Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.



LA ASFI Y SU ROL EN LA SOCIEDAD

¿Cuáles son los objetivos de la regulación y supervisión financiera?

- Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas, principalmente la vivienda de interés social para la población de menores ingresos.
- Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.
- Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.





**Porque pensamos en el futuro,
sembramos en el presente.**

