



**Para que tome buenas
decisiones financieras.**

**Guía útil para manejar
mejor su dinero.**

Santa Cruz
3 - 155500

Calle Ayacucho N° 166
L - V: 09:00 - 16:00 hrs.

La Paz
2 - 155200

Av. Camacho N° 1245
L - V: 09:00 - 16:00 hrs.
Sáb. 09:00 - 13:00 hrs.

Cochabamba
4 - 155500

Calle Nataniel Aguirre S-0459
L - V: 09:00 - 16:00 hrs.
Sáb. 09:00 - 13:00 hrs.

Tarija
611100

Calle Bolívar N°488
L - V: 09:00 - 16:00 hrs.
Sáb. 09:00 - 13:00 hrs.

www.baneco.com.bo



**Banco
ECONOMICO**

el banco de nuestra gente

EDUCACIÓN FINANCIERA PARA TODOS

Es un programa de Responsabilidad Social Empresarial del Banco Económico. Su misión fundamental es capacitar sobre: Conceptos financieros básicos e informar sobre riesgos y beneficios de los productos y servicios financieros, derechos y obligaciones del usuario financiero, formas de reclamo y el papel de la ASFI.- Autoridad de Supervisión de Sistema Financiero.

Para el desarrollo del material didáctico e informativo, tanto impreso como audiovisual, se ha contado con especialistas en la materia, del Banco Económico y con consultores externos que han desarrollado los contenidos de forma fácil y comprensible para todos.

En esta Cartilla le facilitamos, a lo largo de 10 capítulos, la información útil y práctica que usted necesita para manejar sus ahorros y tomar la mejor decisión a la hora de adquirir productos o servicios financieros.

El Banco Económico, hoy Banco múltiple, nace en febrero de 1991 con el objetivo fundamental de atender las necesidades financieras de la pequeña y mediana empresa y de aquellos sectores no atendidos por la banca tradicional.

Desde entonces el Banco Económico ha apoyado a miles de bolivianos para que su sueño de convertirse en empresarios llegue a hacerse realidad.

Desde las oficinas del Banco Económico ofrecemos a nuestros clientes de los departamentos de Santa Cruz, La Paz, Cochabamba y Tarija, una gerencia de puertas abiertas y una amplia gama de productos y servicios financieros a la medida de las necesidades de cada uno de ellos.

PLANIFICACIÓN FINANCIERA

Todos soñamos con comprar una casa o tener un negocio. Para ello es necesario planificar y aprender a manejar y controlar gastos e ingresos.

ES IMPORTANTE DIFERENCIAR NECESIDADES Y DESEOS

- **Necesidades:** gastos indispensables (ej.: casa, alimentación)
- **Deseos:** gastos no necesarios de los que se pueda prescindir (ej.: celular caro, viaje a la playa)

ELABORAR EL PRESUPUESTO

1. Anote cada gasto familiar y guarde las facturas
2. Haga un listado de los gastos que realiza
3. Sume todos los gastos
4. Haga un listado de todos los ingresos
5. Sume todos los ingresos
6. Reste los gastos a los ingresos

- Más ingresos que gastos = AHORRO
- Mismos ingresos que gastos = CUIDADO
- Más gastos que ingresos = ALERTA

RECOMENDACIONES

- Defina claramente sus objetivos
- Elabore un presupuesto
- Fíjese objetivos alcanzables
- Elimine gastos innecesarios
- No gaste más de lo que son sus ingresos
- Inicialmente establezca un fondo de emergencia
- Organícese
- Puede invertir parte de sus ahorros para generar beneficios



"El hombre que se prepara tiene media batalla ganada".

Ahorro es una parte de los ingresos que no se gastan y se guardan para el futuro. Se puede ahorrar de forma individual o en familia. Cuando el ahorro se destina a la compra de bienes se considera inversión, mientras que el ahorro es seguro, una inversión, con la que se busca obtener un beneficio, implica siempre un riesgo.

ALGUNAS RAZONES PARA AHORRAR

- Tranquilidad familiar
- Para hacer frente a situaciones inesperadas
- Por una mejor calidad de vida en el futuro
- Para disfrutar de bienes y servicios soñados

Para ahorrar hay que marcarse metas concretas que deben ser alcanzables en un tiempo establecido.

PLAZOS PARA HACER UN PLAN DE AHORRO

- Defina objetivos de ahorro
- Calcule el tiempo necesario para conseguirlo
- Establezca cuánto necesita ahorrar cada mes
- Analice sus ingresos para ver si es posible cumplir con su objetivo
- Asigne una prioridad a ese ahorro



"No olvide que la mayor parte de los sueños se hacen realidad ahorrando".

AHORRO

FORMAS DE AHORRAR

INFORMAL: Cuando guardamos el dinero en casa, en un cajón o escondido en algún lugar

FORMAL: Cuando ingresamos el dinero en una cuenta de una entidad financiera autorizada

RIEGOS DEL AHORRO INFORMAL

- Pérdida o robo sin posibilidad de reclamo
- No genera intereses
- Invita a ser utilizado constantemente

VENTAJAS DEL AHORRO

- Tranquilidad sabiendo que el dinero está seguro
- El dinero genera intereses, según el producto financiero
- El dinero en una cuenta dificulta gastarlo ante cualquier tentación
- Una cuenta de ahorro permite poder solicitar créditos y acceder a otros beneficios como sorteos promocionales
- Existen una gama de seguros de vida, accidentes y otros asociados a una cuenta de ahorros
- A una entidad financiera siempre se le puede reclamar
- Un banco ofrece diferentes opciones de ahorro seguro, a la medida de cada cliente: Caja de Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo (DPF) y Cuenta Corriente

RECOMENDACIONES

- Propóngase ahorrar mensualmente un porcentaje de sus ingresos
- Cualquier cantidad mensual, por pequeña que sea aporta a sus ahorros
- No guarde el dinero en casa, supone un alto riesgo, no genera intereses y su valor será cada vez menor
- Esté siempre bien informado de los programas de ahorro que le ofrecen las diferentes entidades financieras

"No gastes lo que te queda antes de ahorrar, gasta lo que te quede después de ahorrar".

Invertir es el proceso de hacer que el dinero trabaje para uno. Siempre se puede destinar una parte de los ahorros para la inversión.

TIPOS DE INVERSIÓN

- REAL: el dinero se destina a adquirir bienes como: propiedades, terrenos, equipos, materias primas, etc.
- FINANCIERA: el dinero se destina a la compra de activos (acciones, bonos, depósitos, etc.) cuyo precio dependerá de las rentas que generarán en el futuro.

PRODUCTOS FINANCIEROS

- Depósitos a plazo fijo
- Inversiones - SAFI (Sociedad Administradora de Fondos de Inversión)
- Compra de bonos
- Compra de acciones (Bolsa de Valores)

PLAZO DE LA INVERSIÓN

- Corto (hasta un año)
- Mediano (más de un año hasta 5 años)
- Largo (más de 5 años)

BENEFICIOS DEL INVERSOR

- Ganancias sobre lo invertido
- Rendimiento dependiendo del tipo de producto (fijo o variable)
- Dificultad para utilizar ahorros en gastos innecesarios
- Mejora de su economía familiar que le pueda aportar, por ejemplo, tranquilidad para la jubilación



INVERSIONES

RIESGO DE LA INVERSIÓN

Existen muchos tipos de riesgos al invertir y no hay maneras de eliminarlos, ya que muchos vienen del entorno.

RECOMENDACIONES

Diversifique sus inversiones como antídoto para minimizar el riesgo



"Los barcos están más seguros en el puerto, pero no fueron hechos para eso".

Son préstamos de dinero que se solicitan para utilizarlos temporalmente. Quien recibe el dinero (capital) se compromete a devolverlo en cuotas y a pagar un porcentaje (intereses) por el servicio recibido.

ANTES DE SOLICITAR UN CRÉDITO ES NECESARIO

- Saber en qué se va a invertir
- Conocer bien el negocio en el que se lo va a destinar
- Tener en claro y estar seguros del compromiso que se está asumiendo
- Estar seguros de poder responder y cumplir con las cuotas

TIPOS DE CRÉDITO

- **CONSUMO**, rápidos y a corto plazo (1 a 3 años) para destino personal
- **COMPRA DE VEHÍCULO**, la garantía es el mismo motorizado y el plazo dependerá del costo
- **VIVIENDA**, para remodelación o compra de lote o vivienda, la garantía es la vivienda o el lote y son de largo plazo
- **COMERCIALES**, para adquirir bienes, maquinaria, insumos y otros. El plazo y monto dependerán del tipo de negocio
- **PRODUCTIVOS**, para inversión y capital de operaciones para el sector agro-productivo. Plazo y monto dependerán del destino y garantías del crédito

TENER EN CUENTA

- Un crédito supone un compromiso que se pone a prueba nuestra seriedad y responsabilidad
- Los atrasos e incumplimientos son registrados en nuestro informe de crédito
- Pagar puntualmente las cuotas nos aporta una buena calificación en el sistema financiero y nos da mayor facilidad para conseguir créditos en el futuro

VENTAJAS DE LOS CRÉDITOS

- Acceso a una cantidad de dinero mayor de la que se tiene ahorrado
- Brinda oportunidades de negocio e inversión
- Posibilidad de afrontar una emergencia

"Si usted maneja bien su deuda, siempre encontrará personas y entidades que apoyen sus proyectos y progresos".

CRÉDITOS



OBLIGACIONES

- Cumplir con el pago de las cuotas y plazos de devolución comprometidos
- Contar con ingresos suficientes para hacer frente a las cuotas

RECOMENDACIONES

- Nunca utilice un crédito para llegar a fin de mes o para cubrir otra deuda
- Lleve un registro ordenado de las deudas que asuma
- Analice siempre ofertas de diferentes entidades
- A la hora de comparar propuestas considere siempre los gastos asociados
- Luego de contabilizar sus gastos regulares (o familiares) mensuales, lo que le sobre debería utilizarse para pagar la cuota
- En situaciones difíciles no prolongue la situación y negocie un plan de pago

"Toda persona o empresa puede solicitar un crédito si demuestra tener ingresos suficientes para devolver el capital y los intereses en el tiempo establecido".

Las tarjetas son un medio de pago y otra opción para acceder a efectivo.

Gracias a las tarjetas de débito y crédito, que ya son aceptadas en casi todos los establecimientos comerciales, no tenemos que arriesgarnos a llevar dinero en efectivo.

TARJETA DE DÉBITO

Asociada a una cuenta bancaria (caja de ahorro o cuenta corriente), permite adquirir bienes y servicios en establecimientos comerciales y efectuar retiros de dinero en cajeros automáticos

Al retirar efectivo de un cajero o realizar una compra, esa cantidad de dinero se descuenta de forma inmediata de la cuenta bancaria.

Cuando no hay fondos en la cuenta no se aceptará la compra ni el retiro de efectivo.

TARJETA DE CRÉDITO

Se usa principalmente para realizar pagos en establecimientos comerciales aunque también sirve para retirar dinero en efectivo en cajeros automáticos. En la medida que se van realizando pagos uno se va endeudando más hasta un límite de crédito acordado con la empresa emisora de la tarjeta.

El cargo en la cuenta se produce, por lo general, al final de mes. También se puede trasladar el pago más allá de ese momento, pero esta operación conlleva el pago de intereses.

El propietario de la tarjeta no paga intereses si abona la totalidad de la deuda al final de cada periodo establecido. En caso contrario pagará intereses por la deuda acumulada.

Las tarjetas de crédito también tienen otros cargos fijos como el costo de mantenimiento.



"¡Comprar con una tarjeta de crédito no significa no pagar, sólo implica pagar más tarde!. Sea responsable con el uso de su crédito".

TARJETAS

TIPOS DE TARJETAS EN EL BANCO ECONOMICO

Tarjeta de Débito

Tarjeta Pre Pago

Tarjetas de Crédito:

- Clásica VISA
- Oro o Gold VISA
- TITANIUM VISA (Signature e Infinite)
- Empresarial VISA

TENER EN CUENTA AL CONTRATAR UNA TARJETA

- Fecha de corte (fecha mensual de pago)
- Fecha de vencimiento (fecha límite de validez de la tarjeta)
- Tasa de interés aplicable al crédito pendiente
- Tasa de interés y penalizaciones por retraso de pago
- Comisión por renovación anual (costo anual de la tarjeta)
- Otros gastos



RECOMENDACIONES PARA EL USO DE TARJETAS

- Pague todo en una cuota y antes de la fecha establecida, de esta forma no pagará intereses (aplicable a tarjetas de crédito)
- No olvide cada mes la fecha de pago establecida (aplicable a tarjetas de crédito)
- Revise periódicamente su extracto, especialmente si ha viajado al exterior (aplicable a tarjetas de crédito)
- Aproveche los beneficios adicionales (sistema de puntos y/o descuentos)
- Nunca dé a conocer su clave secreta
- Por seguridad, cambie su clave secreta con frecuencia
- En los pagos nunca pierda de vista su tarjeta
- En caso de pérdida debe llamar inmediatamente a la entidad emisora para efectuar la denuncia, para ello es aconsejable tener siempre a mano los teléfonos de la entidad emisora y los datos de su tarjeta

"Averigüe siempre con la institución qué cargos adicionales va a tener. Comprar con tarjeta implica pagar aunque sea más tarde".

Forma de protección de la economía familiar ante situaciones imprevistas (enfermedad, muerte, incendio, robos o pérdidas). Con un seguro se evita hacer uso de los ahorros cuando se presentan situaciones inesperadas.

¿CÓMO FUNCIONAN?

Los asegurados pagan un monto "prima", generalmente anual, a la compañía aseguradora para contar con su apoyo en caso de un hecho imprevisto (incendio, enfermedad, accidente, robo, etc.) especificado en el contrato.

PRECIO DEL SEGURO

Estará siempre en función de los denominados "factores de riesgo". Un fumador, por ejemplo, paga más por un seguro de vida que alguien que no tiene ese hábito. La prima en muchos casos también puede ser pagada mensualmente en cuotas para que la obligación se aliviane.

TENER SIEMPRE EN CUENTA

A la hora de firmar un contrato con una aseguradora no hay que ocultar nada sobre aquello que se vaya a asegurar, de lo contrario la compañía puede llegar a no pagar la indemnización. Siempre hay que revisar con cuidado la cobertura descrita en la póliza.

LOS SEGUROS Y LOS BANCOS

Los Bancos y algunas Instituciones Financieras también ofrecen seguros a sus clientes tanto independientemente como asociados a un producto financiero con débito a una cuenta.

- CONTRA ACCIDENTES PERSONALES
- DE VIDA
- PARA TARJETAS
- DE DESGRAVAMEN (obligatorio con todos los créditos)



*"¡Proteja a los suyos y su patrimonio!
Antes que ocurra algo imprevisto, contrate un seguro,
sus ahorros y su tranquilidad se lo agradecerán".*

BANCA ELECTRÓNICA

¿CÓMO SE ACCEDE A ESTE SERVICIO?

Para contar con este servicio, el cliente deberá habilitar previamente con la institución financiera de su preferencia.



 Banca
Móvil

 Banca
Internet

Servicio ofrecido por los bancos a sus clientes para poder efectuar ciertas operaciones bancarias desde una computadora, tablet o teléfono móvil con acceso a internet.

OPERACIONES DISPONIBLES

Puede realizar un sinnúmero de operaciones, dependiendo la institución. En el Banco Económico se puede:

- Consultar el saldo y movimientos de las cuentas bancarias
- Consultar y pagar préstamos
- Consultar depósitos a plazos fijos
- Consultar y pagar Tarjetas de Crédito
- Comprar chequeras
- Transferir fondos a cuentas del banco y otros bancos
- Conocer tasas de interés a plazos fijos y tasas de cambio
- Pagar servicios públicos
- Recarga de tarjetas prepago

POSIBLES RIESGOS

- Si otra persona llega a conocer su clave secreta, podrá entrar a sus cuentas y realizar operaciones en su nombre
- Si la computadora o dispositivo móvil desde el que accede está infectado por un virus, puede permitir que otros accedan a sus cuentas y realicen operaciones.
- Si se facilita información confidencial (claves y datos personales a terceros) por ejemplo, dando respuesta a un e-mail que parecía enviado por su entidad bancaria, alguien podrá acceder a su cuenta

BENEFICIOS

- La Banca Electrónica ofrece muchas ventajas, funciona como una agencia bancaria abierta los 7 días a la semana y los 365 días al año
- Accesibilidad desde cualquier lugar del mundo en el que se cuente con acceso a internet
- Comodidad

"Juan Seguro vivió 100 años".



RECOMENDACIONES

- Proteja y cambie periódicamente sus contraseñas
- No abra ni responda e-mails de personas desconocidas
- No ingrese a sitios "no seguros" en internet
- Cierre siempre la sesión al concluir las operaciones de banca electrónica
- No entre a su banco desde computadoras públicas
- Ingrese siempre digitando la dirección de su entidad financiera

"Use una clave de acceso segura para acceder a sus dispositivos: PC, Tablet y/o Teléfono Móvil".

LAS OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIERO SON

- Asegurarse que la entidad financiera está supervisada por la ASFI (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero)
- Conocer y entender los contratos que se van a firmar
- Informarse sobre los derechos, obligaciones, costos y restricciones de cada producto financiero
- Suministrar información real y completa en el momento de actualizar y/o solicitar un nuevo producto o servicio
- Seguir las instrucciones y recomendaciones de cada producto o servicio
- Cumplir con lo recomendado a la hora de adquirir un producto financiero como no divulgar la clave secreta de las tarjetas
- No realizar operaciones que no se tengan claras como pagar con un cheque sin saber si se cuenta con fondos suficientes
- Conocer cuándo y cómo se puede presentar un reclamo en un "Punto de Reclamo" y/o en la ASFI
- Conocer las obligaciones que se adquieren con la entidad financiera al firmar un contrato
- Cancelar los pagos dentro de las fechas establecidas



LOS DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIERO SON

- Poder acceder a los servicios financieros en igualdad de condiciones sin discriminación por edad, género, religión o identidad cultural
- Recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos
- Tener acceso a información real, completa, clara y comprensible sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros
- Recibir buena atención y trato digno por parte de las entidades financieras
- Poder acceder a canales de reclamo si los servicios recibidos no se ajustan a lo establecido
- A la protección de datos con las excepciones establecidas por Ley
- Poder efectuar consultas y solicitudes
- Recibir educación financiera
- Ser informado sobre sus derechos y las posibilidades de presentar reclamos
- Recibir información sobre entidades financieras autorizadas
- Poder elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a las necesidades de cada uno
- Acceder a los servicios ofrecidos por las entidades financieras en los términos establecidos en los contratos
- Firmar contratos que contengan cláusulas claras, legibles y comprensibles
- Y a todos los demás derechos regulados por leyes y reglamentos



RECLAMOS

Todo cliente y usuario tiene el derecho a efectuar un reclamo de manera gratuita, ya sea a la Entidad Financiera (en primera instancia) como a la Central de Reclamos de la ASFI (en segunda instancia).



RAZONES POR LAS QUE PUEDE RECLAMAR:

- Mala atención (lenta, desatenta, maleducada, parcial, improcedente)
- Operaciones mal efectuadas
- Cobros indebidos
- Desacuerdo con alguna acción realizada por el banco
- Malestar por acciones no efectuadas por el banco
- Falta de información

PUNTO DE RECLAMO

En primera instancia debe acudir al Punto de reclamo de la Entidad Financiera para efectuar su Reclamo. Estos Puntos de Reclamo están bien identificados.

PROCESO A SEGUIR

- Presentar el reclamo de forma escrita o verbal adjuntando la documentación necesaria
- Los funcionarios de la entidad financiera deben registrar el reclamo y entregar un comprobante numerado de recepción
- El plazo de respuesta habitual es de cinco días hábiles aunque puede verse ampliado dependiendo de la complejidad

RESPUESTA A UN RECLAMO

- Llegar dentro de los plazos establecidos (5 días hábiles)
- Dar respuesta a todos los requerimientos planteados
- Ser de fácil comprensión

RECLAMO EN SEGUNDA INSTANCIA

En la Central de Reclamos de la ASFI (*). La ASFI, atenderá los reclamos sólo cuando se hayan agotado todos los medios para su solución en el "Punto de Reclamo" de la Entidad Financiera.

(*). La ASFI, no tiene facultades para conocer y resolver controversias que están siendo consideradas por instancias judiciales competentes.



Es la institución encargada de regular y supervisar el funcionamiento de las Entidades Bancarias, Cooperativas, Mutuales, Fondos Financieros, entidades que operan en el Sector de Valores y todas aquellas que prestan servicios Auxiliares Financieros, que son parte del Sistema Financiero del Estado Plurinacional de Bolivia.



PRINCIPALES TAREAS DE LA ASFI:

1. Proteger los ahorros del público
2. Velar por la estabilidad, solidez y confianza del Sistema Financiero
3. Proteger y promover el ejercicio de los derechos y obligaciones de los consumidores financieros
4. Crear condiciones para el funcionamiento de nuevas entidades de sectores productivos
5. Promover el mercado de valores y velar por los mismos
6. Fortalecer el sistema de prevención, detección y control de legitimación de ganancias ilícitas
7. Fortalecer y mejorar la calidad de los procesos internos de control, eficiencia, ética y transparencia institucional

TAREAS ESENCIALES:

EMITIR NORMAS para regular las actividades de las entidades financieras de la valores.

SUPERVISAR el cumplimiento efectivo de dichas normas.

¿POR QUÉ EMITE NORMAS LA ASFI?

1. Para evitar que las entidades financieras incurran en riesgos o pongan en peligro los ahorros de los clientes y la estabilidad del sistema
2. Proteger los derechos de los consumidores financieros y promover un servicio de óptima calidad por parte de las entidades financieras

¿CÓMO SUPERVISA LA ASFI?

Mediante un proceso continuo de vigilancia de todas las actividades que realizan las entidades financieras bajo su control.



**Banco
ECONOMICO**

el banco de nuestra gente

miSocio

Oficinas y agencias:

Santa Cruz, Montero y Yapacaní
Cochabamba, Quillacollo, Sacaba y Tiquipaya
La Paz y El Alto
Tarija y Yacuiba

Santa Cruz

Calle Ayacucho N° 166

Telf.: 3 - 155500

Int.:3518

Atención: L - V: 09:00 - 16:00 hrs.

La Paz

Av. Camacho N° 1245

Telf.: 2 - 155200 - int.:3518

Atención: L - V: 09:00 - 16:00 hrs.

Sáb. 09:00 - 13:00 hrs.

Cochabamba

Calle Nataniel Aguirre S-0459

Atención: L - V: 09:00 - 16:00 hrs.

Sáb. 09:00 - 13:00 hrs.

Tarija

Calle Bolívar N°488

Atención: L - V: 09:00 - 16:00 hrs.

Sáb. 09:00 - 13:00 hrs.

www.baneco.com.bo/asfi/educacionfinanciera