

Apoya:



TALLER DE

educación financiera



cucacc
CÁMARA URUGUAYA DE COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DE CAPITALIZACIÓN

En el marco del programa:
**Fomento a la Cultura Financiera en
el Cooperativismo de Ahorro y Crédito.**

Dictado por:
**Dr. Esc. Alfredo Lamenza
Lic. Cra. Daniela Jaureguiberry**



¿Qué es la Inclusión Financiera?

Inclusión Financiera no sólo significa tener **acceso a un conjunto de productos y servicios financieros que incluyen crédito, ahorro, seguros, sistema de pagos y pensiones, sino también acceso a Educación Financiera y protección al consumidor.**

INCLUSIÓN FINANCIERA

4 CARACTERÍSTICAS

- Acceso a SF
- Calidad SF
- Uso SF
- Beneficio SF
(ej. tasa de interés baja)

-
- *Desarrollo de empresas y Hogares*
 - *Participación de las CAYCs*

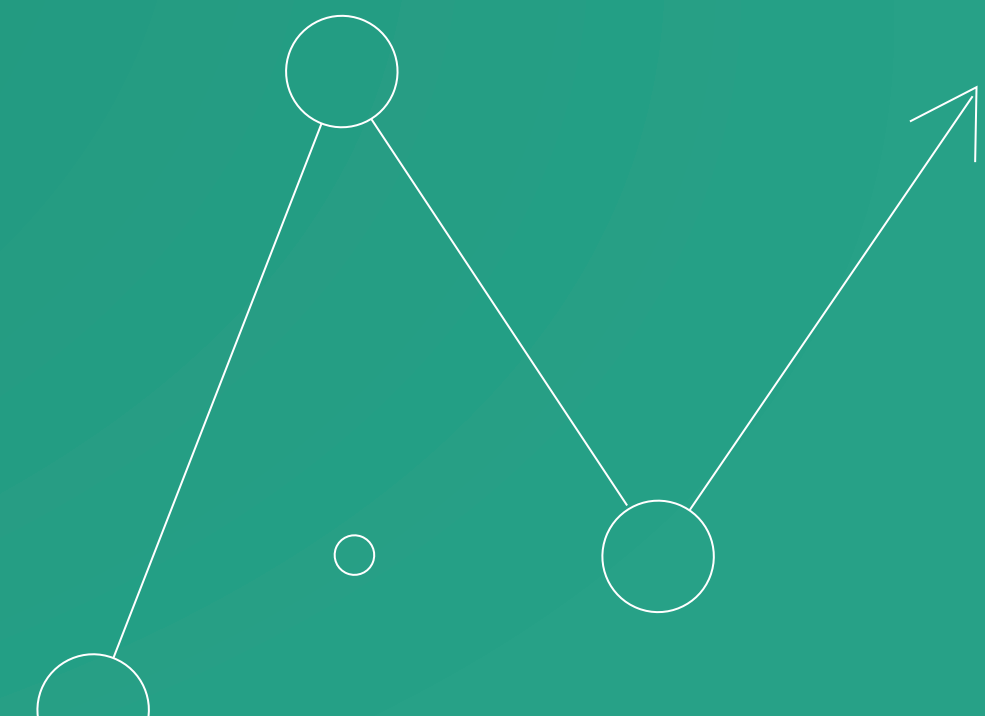


EDUCACIÓN FINANCIERA

¿QUÉ ES?

La competencia financiera es “**el proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros** y, a través de información, la instrucción y/o el asesoramiento objetivo desarrollan las destrezas y la confianza para ser más conscientes de los riesgos y las oportunidades financieras, tomar decisiones bien fundadas, saber dónde acudir en busca de ayuda, y llevar a cabo otras medidas eficaces para **mejorar su bienestar financiero**”.

(OECD, 2016).



EDUCACIÓN FINANCIERA

¿QUÉ ES?

- Educación Financiera se basa en la idea de que no basta con haber accedido a posibilidades financieras sino que es preciso generar capacidades financieras que permitan hacer de esas oportunidades financieras el mejor uso posible.
- EF busca fortalecer y cambiar los comportamientos para que se logre un aumento de los ingresos, una mejor administración y protección de los bienes y un uso efectivo de los servicios financieros. No se trata sólo de ofrecer información acerca del sistema financiero.

EF se trata a menudo de educación no formal que enseña a:

- Administrar bien el dinero.
- Gastar el dinero de forma responsable.
- Ahorrar de manera regular.
- Aprovechar al máximo los recursos que tenemos.



EDUCACIÓN FINANCIERA



La Educación Financiera es necesaria porque:

A menudo las personas no conocen las oportunidades financieras con que cuentan.

Existen muchas más opciones financieras que en el pasado pero sin embargo los socios muchas veces no comprenden estas nuevas opciones y probablemente no las usen a su favor.

Permite promover ciertos cambios positivos en el uso del dinero, como un mayor ahorro, un gasto más prudente y un endeudamiento justificado.

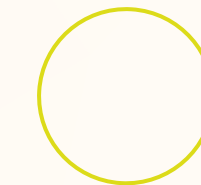
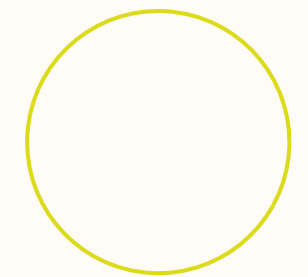
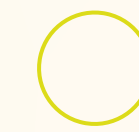
Permite que planificando su economía personal, las personas se hallen mejor preparadas para enfrentar imprevistos que les surjan.

Ayuda a que los usuarios del sistema financiero conozcan sus derechos y responsabilidades, muchas veces desconocidos.

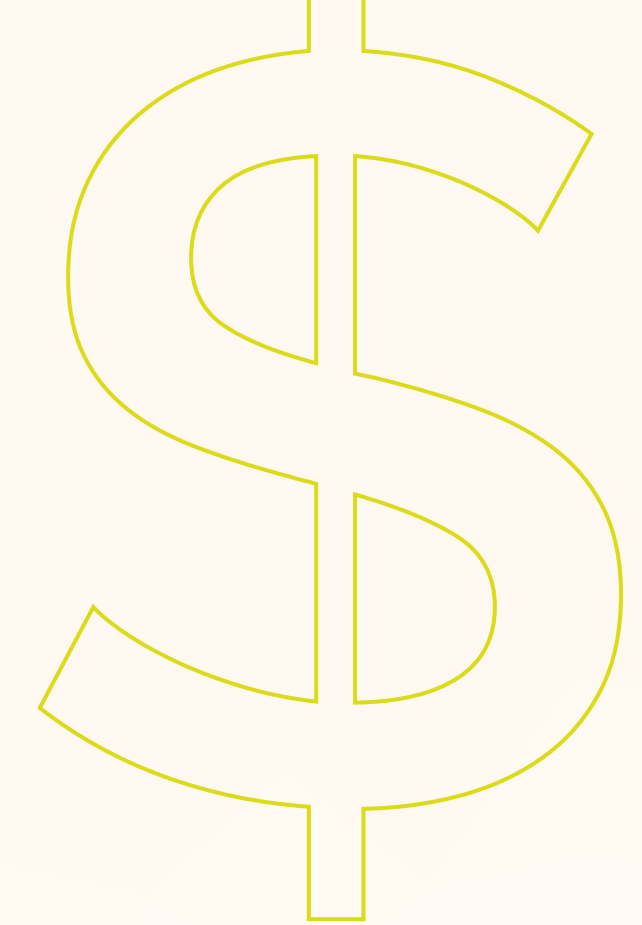
CONCEPTOS BÁSICOS DEL SISTEMA FINANCIERO

SISTEMA FINANCIERO

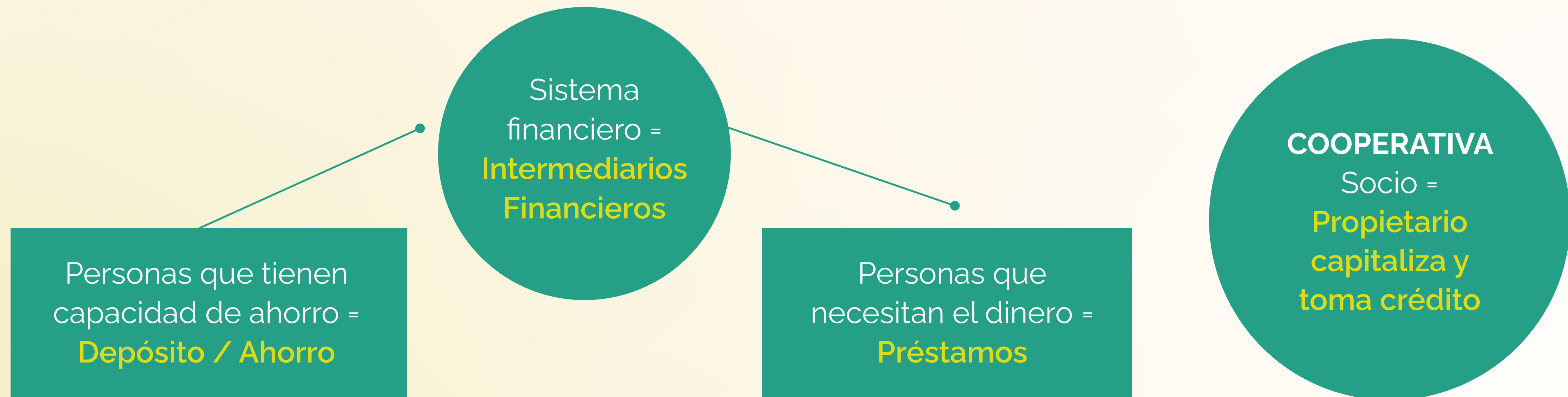
Conjunto de instituciones, medios y mercados cuyo objetivo es canalizar el ahorro que generan los agentes económicos con capacidad de financiación hacia aquellos otros que tienen necesidad de financiación.



CONCEPTOS BÁSICOS DEL SISTEMA FINANCIERO



La función principal del sistema financiero es la **intermediación entre los que tienen dinero y los que necesitan dinero**, es decir, persigue la asignación eficaz de los recursos financieros a través la provisión de productos y servicios financieros.



FUENTES DE SERVICIOS FINANCIEROS



- 1- El banco
- 2- Compañía de seguros
- 3- Organismo de seguridad social
- 4- Cooperativas de ahorro y crédito
- 5- Prestamistas informales
- 6- Instituciones de microcrédito
- 7- Familiares y amigos
- 8- Tiendas comerciales
- 9- El colchón
- 10- Casas de empeño
- 11- Financieras
- 12- Cooperativas de consumo

Tipos de fuentes: ● Formales ● Semiformales ● Informales



TIPOS DE FUENTES:

Servicios financieros informales:

Transacciones financieras, créditos y depósitos que ocurren fuera de las leyes y la supervisión de la autoridad estatal de banca.

Ej.: prestamistas informales, casas de empeño, grupos de autoayuda y ONGs, familia.

Servicios financieros formales:

Transacciones financieras, incluyendo créditos y depósitos que son proveídos por instituciones que son reguladas y supervisadas por la autoridad estatal de banca. Dentro de éstos se incluyen bancos comerciales, compañías de seguros financieras, que deben reportar al gobierno de forma regular.

Servicios financieros semiformales:

Transacciones financieras ofrecidas por instituciones que no son reguladas por las autoridades bancarias, pero que operan bajo la autorización y supervisión de otras agencias estatales.

Ej.: Cooperativas.



BANCARIZACIÓN

Proceso mediante el cual se incrementa el nivel de utilización de los servicios financieros por la población en general, estableciendo una relación de largo plazo.

Existe mayor grado de bancarización cuando aumenta el volumen de las transacciones realizadas por los agentes económicos (que se constituyen tanto por las personas físicas, como por las personas jurídicas) a través del sistema financiero.

Objetivos de la bancarización:

- Permite una “rentabilidad” del dinero: darle mayor valor a través del interés cobrado cada mes por los depósitos en el banco.
- Facilita el sistema de pagos y reduce el riesgo vinculado al uso del dinero en efectivo.
- Permite tener un historial crediticio y entonces ser potencial cliente de préstamos.
- Da mayor posibilidad de solicitar préstamos.
- Otros.

Integración de las CAYCs

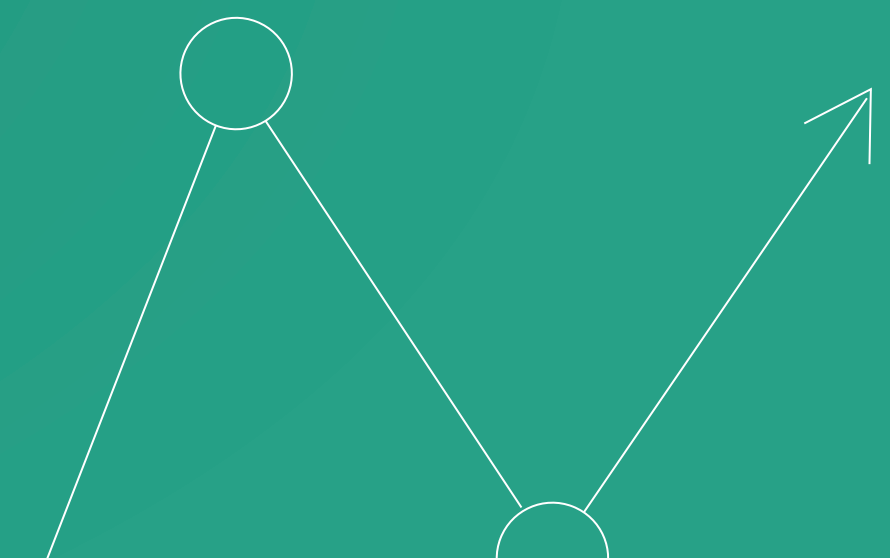


ACTORES DEL SISTEMA FINANCIERO



Definición y funcionamiento de los Bancos:

- Son los **intermediarios financieros mayoritarios** y también los más conocidos por el público.
- **Reciben dinero de las personas que quieren ahorrar (depósitos).** Los clientes que depositan dinero en el banco cobran una tasa de interés que varía en función del monto depositado.
- A su vez, los Bancos prestan dinero a los prestatarios (préstamos o créditos) y cobran una tasa de interés mensual sobre cada préstamo. **La tasa de interés es el precio del préstamo, la cobran al cliente por dejarle usar sus fondos.**
- Debido a que el interés que cobra por los préstamos es mayor al interés que paga por los ahorros, **el banco obtiene una ganancia.**
- **Destaca el BROU y República Microfinanzas S.A.**



ACTORES DEL SISTEMA FINANCIERO



Características de los Bancos:

Tienen requisitos poco flexibles.

Suelen financiar actividades formales únicamente.

Los trámites para solicitar créditos son exhaustivos.

Suelen no tener celeridad en el otorgamiento del crédito.

Están facultados para captar ahorro (a diferencia de las otras entidades financieras, a excepción de las cooperativas de intermediación financiera).

Más robustos en tanto el ahorro captado incrementa el monto de la cartera disponible para préstamos, y por tanto actúa como fuente del financiamiento de los créditos.



ACTORES DEL SISTEMA FINANCIERO



Cooperativas de ahorro y crédito:

Tienen su origen en las Cajas Populares y Rurales – experiencias de ahorro colectivo y popular.

Los trabajadores públicos y privados, y los docentes fueron la base de los primeros grupos cooperativistas.

En la actualidad la oferta de crédito de las cooperativas se orienta fundamentalmente a personas con ingresos fijos (asalariados, jubilados, pensionados, etc.) y sólo en menor grado se financia a micro y pequeños empresarios.

Algunas han incursionado en el ámbito de las microfinanzas y otorgan créditos sin recibo de sueldo y con una modalidad muy similar a la de las IMFs.

Poseen gran visibilidad a nivel nacional. Tiene legislación específica (Ley 18.407). Solo las cooperativas de intermediación financiera que se hallan bajo la órbita del BCU, están facultadas a captar ahorros.

ACTORES DEL SISTEMA FINANCIERO



Financieras:

Son entidades reguladas por el Banco Central Uruguayo.

Se orientan fundamentalmente al crédito de consumo.

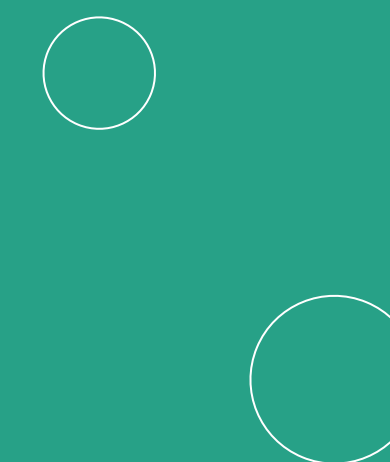
No pueden captar depósitos.

Su tasa de interés suele ser elevada.

Trabajan con difusión masiva (publicidad en calle, radio y televisión).

Por lo general no tienen un producto específico de crédito para microemprendedores, pero a menudo éstos toman crédito con ellas presentando el recibo de sueldo de algún familiar o amigo.

Las más grandes tienen cobertura nacional, con presencia aún en las ciudades pequeñas.



ACTORES DEL SISTEMA FINANCIERO



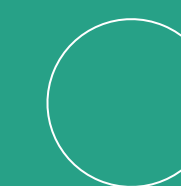
Instituciones Gubernamentales de apoyo a Mypes:

Desde el Estado, existen varias instituciones gubernamentales que dan apoyo desde distintos ángulos al sector de la microempresa y las microfinanzas:

- 1- Programa de Microfinanzas para el Desarrollo Productivo (OPP)
- 2- Dirección Nacional de Artesanías, Pequeña y Mediana Empresa (DINAPYME)
- 3- Corporación Nacional para el Desarrollo (CND)

Entre sus líneas de acción se encuentra el **promover y asistir a las micro, pequeñas y medianas empresas como agente financiero**. Actúa como banca de segundo piso, es decir, financia a las Instituciones Financieras.

Así contribuye de manera indirecta a dar un apoyo sostenido a las micro, pequeñas y medianas empresas a nivel nacional.



ACTORES DEL SISTEMA FINANCIERO



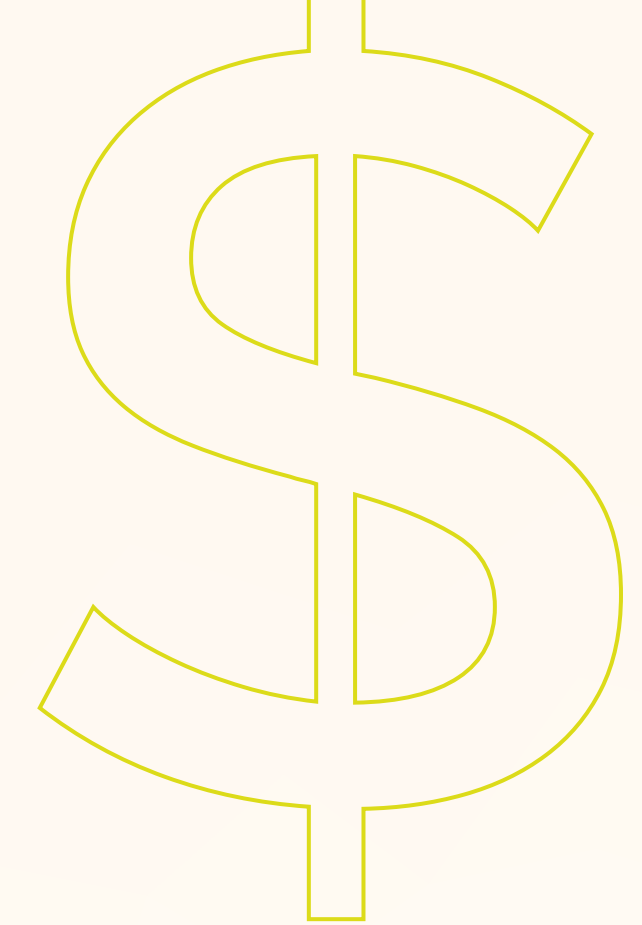
Instituciones de Microfinanzas:

No se definen por un tipo específico de figura jurídica sino más bien por las características de su operatoria y el público al cual se orientan.

Las cooperativas de ahorro y crédito, las financieras e incluso los bancos pueden ser considerados instituciones de microfinanzas en la medida en que cumplan con una serie de características.

- 1) Atienden a micro y pequeñas empresas o a quienes trabajan por cuenta propia, ya sea de carácter formal o informal.
- 2) Se orientan fundamentalmente a los emprendimientos productivos.
- 3) Los tipos de créditos que otorgan son principalmente productivos o para vivienda.
- 4) Por lo general, no solicitan garantías reales y los requisitos son flexibles.
- 5) Metodología "in situ": la institución evalúa al microempresario en su propio emprendimiento.
- 6) En ocasiones acompañan el financiamiento con asistencia técnica y capacitación.
- 7) La mayoría de las Instituciones de Microfinanzas en Uruguay operan bajo la forma de sociedades anónimas u Organizaciones No Gubernamentales, por lo tanto no se hallan facultadas para captar ahorros del público.

PROTECCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO



Derechos del consumidor:

1- A ser tratado con respeto por el personal de las Instituciones Financieras y los miembros del grupo solidario si pertenece a uno.

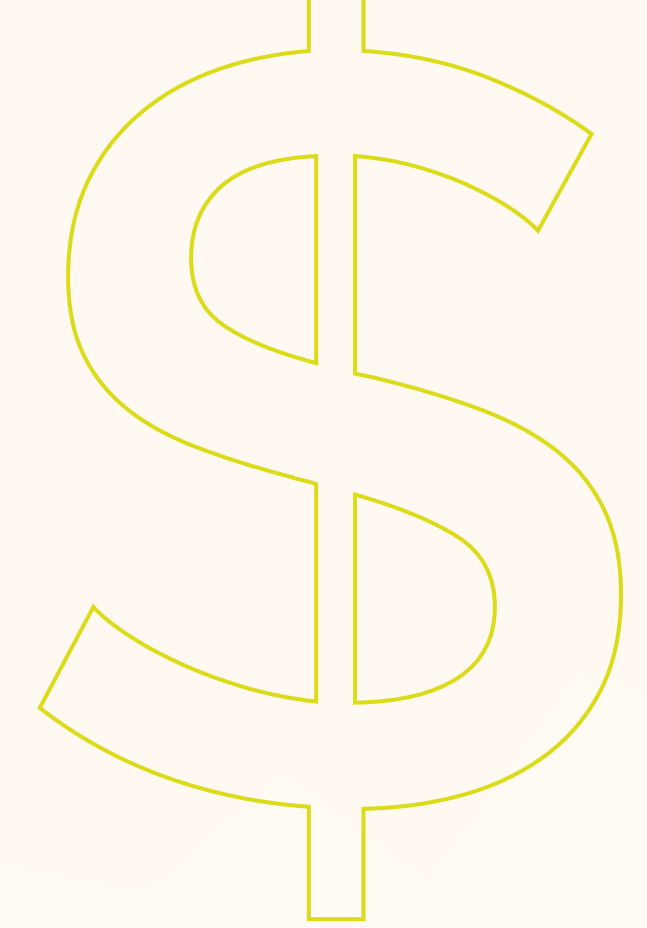
2- A ser escuchado.

3- A la privacidad. La información personal no puede ser divulgada a otros individuos que no sean el asesor de crédito y los miembros del grupo sin autorización de los socios.

4- A decidir cuál producto elegir. Es importante que el socio compare los diferentes productos antes de elegir cuál va a solicitar y ese proceso de selección tiene que desarrollarse sin la presión de ninguno de los representantes de la Institución Financiera.

5- A recibir información clara, verídica y oportuna. Es imprescindible que el cliente entienda toda la información sobre los productos propuestos pues por eso el personal de las Instituciones Financieras tiene la obligación de dedicar tiempo para contestar a todas las preguntas y dudas de los clientes.

PROTECCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO



Derechos del consumidor:

L, a, 22: Sin perjuicio de los demás que se establezcan la ley y el estatuto, los socios tendrán los siguientes derechos:

A) Participar con voz y voto en las asambleas.

B) Ser elector y elegible para desempeñar cargos en los distintos órganos de la cooperativa.

C) Participar en todas las actividades de la cooperativa, sin discriminaciones.

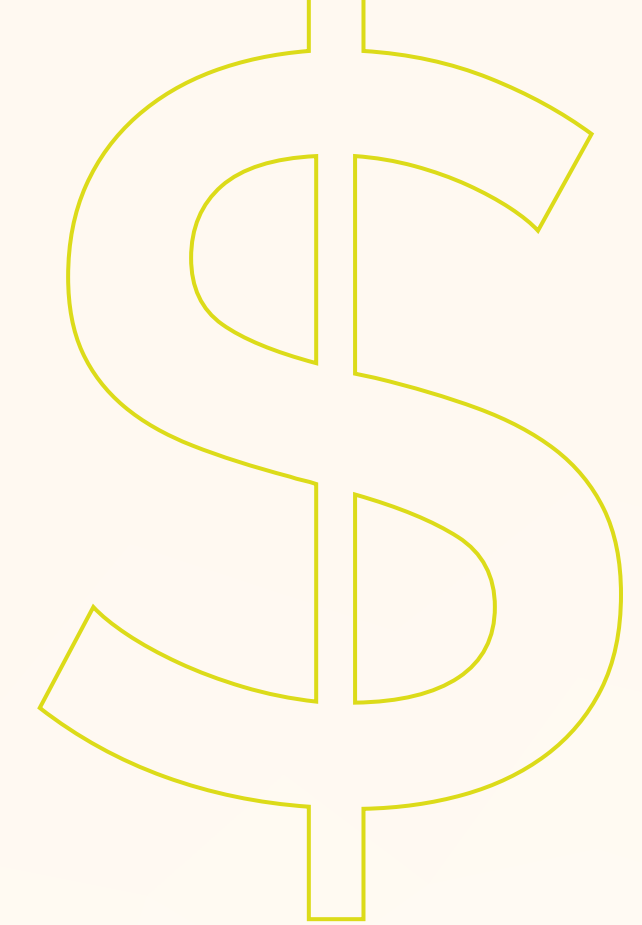
D) Utilizar los servicios sociales en las condiciones estatutarias y reglamentarias.

E) Solicitar información sobre la marcha de la cooperativa al Consejo Directivo o a la Comisión Fiscal, de acuerdo a los procedimientos establecidos en el estatuto.

F) Formular denuncias por incumplimiento de la ley, el estatuto o los reglamentos ante la Comisión Fiscal.

G) A renunciar voluntariamente a la cooperativa, mediante preaviso por escrito al Consejo Directivo, sin perjuicio del derecho de la cooperativa a exigir el cumplimiento de las obligaciones

PROTECCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO



Responsabilidades del consumidor:

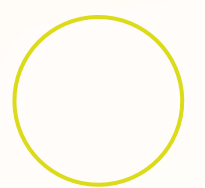
1- De tratar a otros individuos con respeto: personas, personal de las instituciones y miembros del grupo.

2- De analizar el costo del producto: todas las características del servicio antes de aceptarlo y de asegurarse que entendió toda la información sobre ese mismo producto.

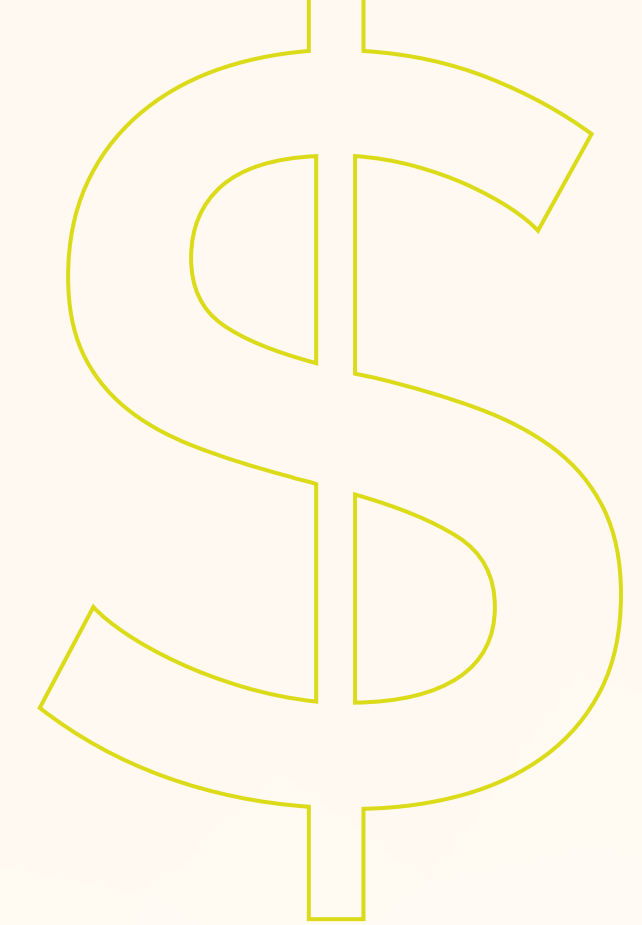
3- De cumplir con los términos y condiciones del producto elegido.

4- De ofrecer información verídica y oportuna: para que la institución pueda proporcionarle productos y servicios financieros adecuados.

5- Proteger la información personal de otros.
Ej.: Socio que pertenece a una cooperativa.



PROTECCIÓN DEL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO



Responsabilidades del consumidor:

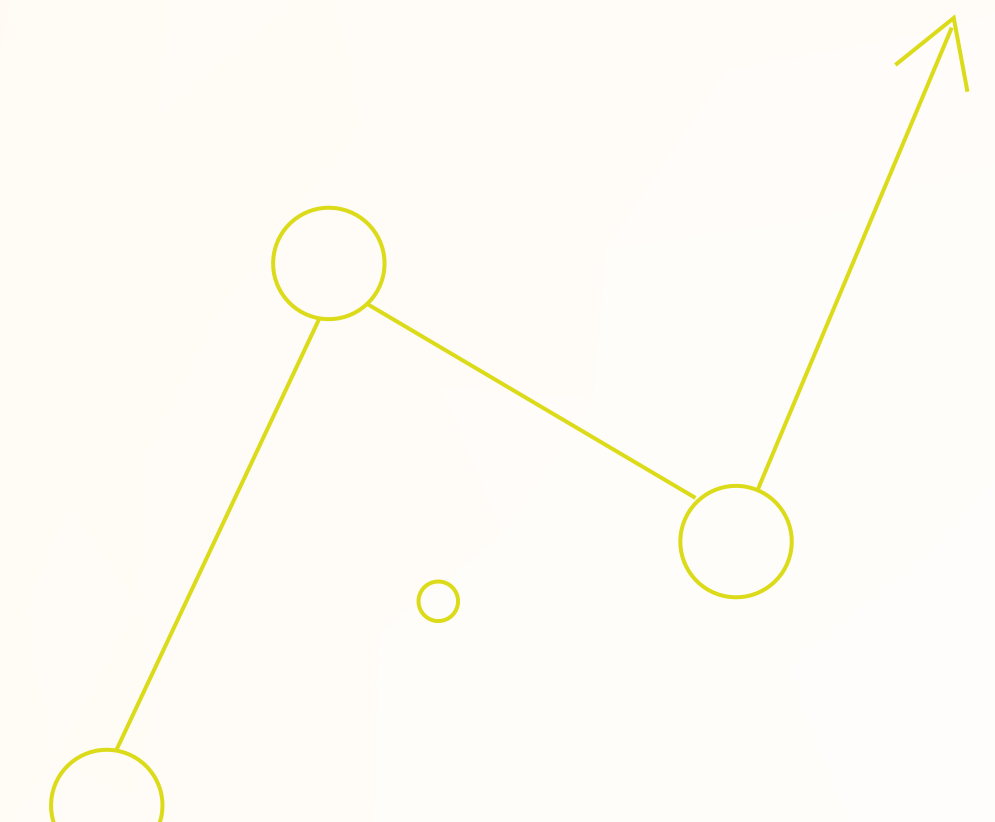
L. a. 21: Sin perjuicio de los demás que se establezca la ley y el estatuto, los socios tendrán los siguientes deberes:

A) Cumplir con sus obligaciones sociales y económicas.

B) Desempeñar los cargos para los que fueren electos, salvo justa causa de excusa.

C) Respetar y cumplir el estatuto, reglamentos y resoluciones de los distintos órganos de la cooperativa.

D) Participar en las actividades que desarrolla a cooperativa para el cumplimiento de su objeto social.



GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL BCU



5 principios básicos de protección:

- Trato justo, equitativo y responsable para los clientes.
- Protección de la información de los clientes.
- Transparencia y divulgación.
- Proceso de atención, consultas, quejas y reclamos.
- Educación financiera.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL BCU

EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

Principio 1: Trato justo, equitativo y responsable para con los clientes.

1.3 Prácticas responsables de cobranza

1.3.1 Generalidades: profesional, información

1.3.2 Inicio de las gestiones de cobro: información

1.3.3 Comunicaciones: no coercitivas y amenazantes, lun. a vie de 8 a 21, trabajo y allegados, información no errónea

1.3.4 Práctica de cobranza: racionalidad, proporcionalidad y respeto,

1.3.5 Enajenación o cesión de carteras: informa al deudor

1.4 Práctica responsable de la entidad en situaciones de conflictos de interés: remuneración.

1.5 Acceso e inclusión

1.5.1 Generalidades: no discriminación, accesibilidad, sencillez, vulnerabilidad

1.5.2 Digitalización e innovaciones financieras: mejorar acceso y uso, no discriminación, documentos, aplicaciones, online, reducir brecha

1.6 Finanzas sostenibles - Consumo Sustentable: informar, factores ambientales, sociales y de gobernanza en prácticas

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL BCU

EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

Pr. 2: Protección de la información de los clientes.

2.1. Protección de los datos de los clientes, la privacidad de la información y de su intimidad.

Pr. 3: Transparencia y Divulgación

3.1. Generalidades: criterios éticos y valores institucionales, puesta a disposición, comunicación, divulgación.

3.2. Protección de los activos de los usuarios contra fraudes, estafas y engaños.

Pr. 4: Proceso de Att. de Consultas, Quejas y Reclamos.

GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS DEL BCU

EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS



Pr. 5: Educación Financiera.

Entidad considera como **parte de su labor de información** de sus clientes, el contribuir a su educación financiera. La institución cuenta con:

- a) **Mecanismos apropiados para que los clientes desarrollen los conocimientos, habilidades, comportamientos y actitudes** para comprender los productos que les están ofreciendo y la estrategia de inversión, ser conscientes y comprender los riesgos y oportunidades, tomar decisiones informadas, saber a dónde acudir para obtener asistencia, y tomar acciones efectivas para apoyar su propio bienestar financiero y resiliencia.
- b) **Programas de educación o información**, que incluye información clara sobre los derechos, obligaciones, y las responsabilidades del usuario en relación a los productos ofrecidos.
- c) **Herramientas de información accesibles** a través de canales diversos y apropiados, para todos los clientes y grupos destinatarios y especialmente para los grupos vulnerables.

*La entidad considera dentro de sus campañas de concientización los aspectos vinculados a las particularidades de los **entornos digitales, derechos y obligaciones de los usuarios, responsabilidades de las partes, riesgos y prevención de fraudes.***

(BCU NOV/22)

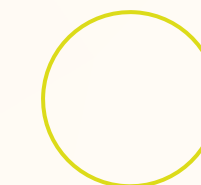
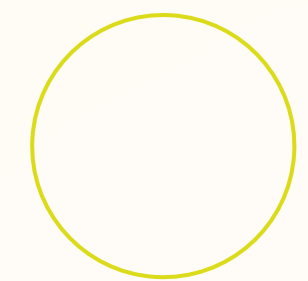
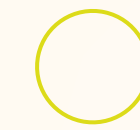
EJEMPLOS DE ACCIONES

EN PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

La Smart Campaign:

Campaña internacional cuyo objetivo es incentivar a los líderes en microfinanzas a brindar servicios financieros transparentes, respetuosos y prudentes a todos los usuarios del sistema financiero a través de la adopción de principios de protección al cliente.

Surgida a raíz de la última crisis financiera de las hipotecas en Estados Unidos que demostró la importancia de la responsabilidad, la seguridad y la transparencia en los servicios financieros.



Los principios de protección del consumidor de la Smart Campaign:

1. Diseño y distribución apropiada de productos:

Los productos y los canales de distribución serán diseñados teniendo en cuenta las características de los clientes.

2. Prevención del sobreendeudamiento:

Los proveedores estarán atentos en todas las fases del proceso de crédito para determinar si los clientes tienen la capacidad de pagar sus obligaciones sin sobre-endeudarse.

3. Transparencia:

Se resalta la necesidad de obtener información transparente, expresada de manera clara y con un lenguaje que los clientes pueden entender sobre los precios, términos y condiciones e los productos.

4. Precios responsables:

Los precios, términos y condiciones serán fijados de una manera que sea asequible para los clientes, permitiéndole a las instituciones financieras ser sostenibles.

5. Trato justo y respetuoso de los clientes:

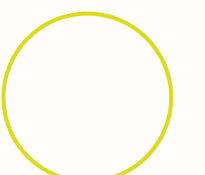
Los proveedores de servicios financieros y sus agentes deberán tratar a los clientes sin discriminación, evitando la corrupción y el trato abusivo o agresivo de los clientes por parte del personal.

6. Privacidad de los datos de los clientes:

La privacidad individual de los datos de los clientes será respetada de acuerdo a las leyes y regulaciones de las distintas jurisdicciones.

7. Mecanismos para resolución de quejas:

Los proveedores tendrán mecanismos puntuales y que brinden respuestas, para el manejo y la resolución de quejas y problemas para sus clientes.



PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN URUGUAY



- El **Área de Defensa del Consumidor del MEF** tiene como misión lograr el equilibrio en las relaciones de consumo, procurando mayor información y transparencia en el funcionamiento del mercado, eliminando los posibles abusos del sistema.
- Tiene una unidad específica de Atención al Usuario del Sistema Financiero. **Su rol es el asesoramiento en temas referentes a servicios financieros** (deudas por préstamos o tarjetas de crédito, tasas de interés cobradas, retenciones, etc.).
- También facilita el entendimiento de los montos cobrados, así como verifica si los mismos están dentro de los parámetros legales, pudiendo auspiciar mecanismos de conciliación para la solución de conflictos.

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN URUGUAY



¿Qué tipo de gestiones se realizan?

Consulta:

Asesoramiento a un planteo realizado por un usuario que no implica un contacto con el proveedor.

Mediación:

Asesoramiento que deriva en un intento de conciliación telefónica con el proveedor.

Audiencia Administrativa:

Citación al proveedor solicitada por el usuario en el marco de la Ley de Relaciones de Consumo con la finalidad de llegar a un acuerdo entre las partes.

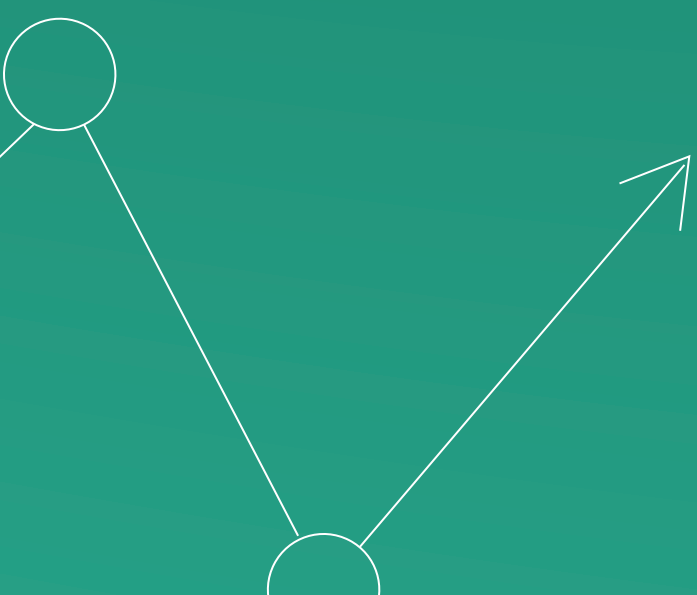
Denuncia:

Gestión de un planteo realizado por el usuario que presume que un hecho o situación viola la ley de relaciones de consumo.

PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN URUGUAY

BCU

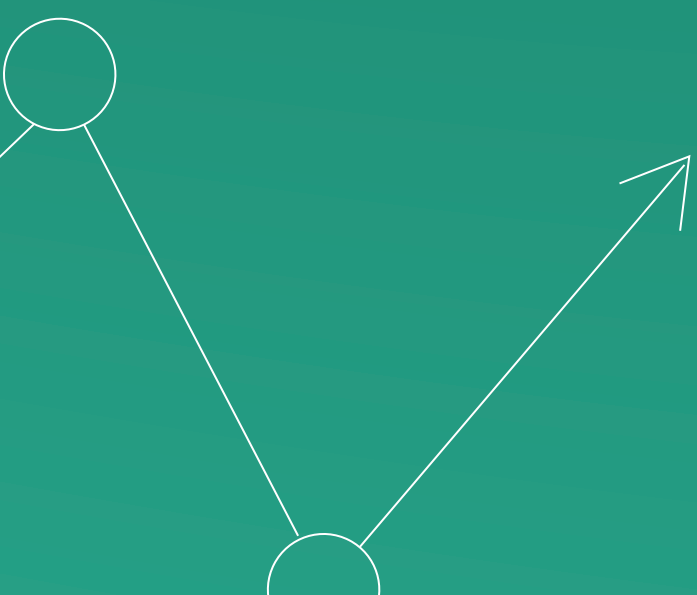
- El Banco Central del Uruguay promueve la confianza de los usuarios del Sistema Financiero y los orienta para un relacionamiento más ágil y transparente con las instituciones supervisadas.
- Otorga información sobre productos y servicios bancarios (créditos, depósitos, tarjetas, cheques, etc.) o de otras instituciones del Sistema Financiero (Ahorro Previsional AFAPS, Seguros y Mercado de valores).
- Tiene a su vez un programa de divulgación de los DERECHOS Y OBLIGACIONES de los usuarios, y textos educativos que contribuyen a una mejor comprensión de algunos de los conceptos económicos y financieros básicos (tasas de interés, comisiones, etc.)
- En cumplimiento de la Carta orgánica, Ley 17.250, y su Decreto reglamentario la Superintendencia de Servicios Financieros atiende las consultas, dudas, reclamos y denuncias de los usuarios consumidores del Sistema Financiero y promueve su protección. También propende a solucionar situaciones irregulares o conflictivas del usuario con una institución supervisada.



PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN URUGUAY

BCU

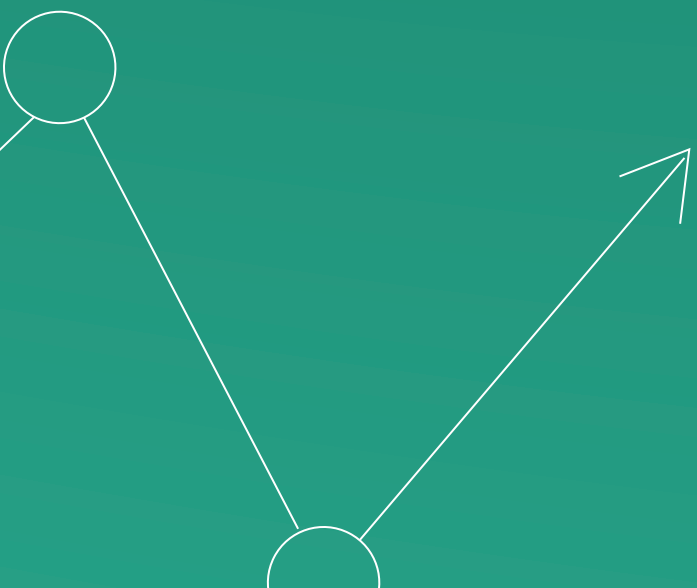
- La **Superintendencia de Servicios Financieros dicta las normas generales de prudencia e instrucciones particulares necesarias**, con el objetivo de promover la estabilidad, solvencia y transparencia del sistema, así como impulsar el funcionamiento ordenado y competitivo de las instituciones supervisadas y de los mercados en que actúan.
- La normativa exige **que las instituciones reguladas cuenten con un servicio de atención de reclamos** a cargo de un funcionario de máxima jerarquía, a quien se le responsabiliza por su resolución si corresponde.
- El usuario (cliente) desconforme debe recurrir en primera instancia a ese servicio de la institución.
- Si la respuesta obtenida es nula o desfavorable, **puede acudir a la Superintendencia de Servicios Financieros** a efectuar su reclamo.



PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR EN URUGUAY

BCU

- La SSF tiene potestad de pedir cuentas de lo actuado y de exhortar a adoptar medidas correctivas concretas subsanando errores, si corresponde.
- Las acciones de la SSF se orientan no solo a solucionar ese reclamo en particular sino a evitar que sigan ocurriendo reclamos similares.
- La SSF también puede supervisar y comprobar in situ que la institución ha corregido los aspectos inconvenientes que lesionan al consumidor.
- Si ocurriese que, pese a instruirse al regulado a actuar de determinada forma, persistiese en una conducta equivocada, **la SSF dispone de una gama sancionatoria amplia y onerosa para el regulado.**



SERVICIOS FINANCIEROS



La función principal del sistema financiero es la **intermediación entre los que tienen dinero y los que necesitan dinero**, es decir, persigue la asignación eficaz de los recursos financieros a través la provisión de productos y servicios financieros.

Las fuentes de servicios financieros son muy diversas, pueden ser de carácter formal, informal o semiformal, y todas ellas conforman el sistema financiero.

Habiendo visto los actores que conforman el sistema financiero y sus características, **ahora profundizaremos en conocer beneficios que nos otorga un servicio financiero y cuáles son las herramientas o productos financieros a través de los cuales se brinda ese servicio.**



SERVICIOS FINANCIEROS



¿Qué son los llamados “Servicios Financieros”?

En nuestra vida diaria utilizamos diferentes servicios (pe. servicio de transporte, de salud, etc.) y diferentes bienes (pe. alimentos, ropa, etc.), y a la vez los ofrecemos a través de nuestras actividades económicas (pe. si soy peluquera brindo un servicio, mientras que si tengo un kiosco ofrezco bienes). **En todos los casos, el intercambio de estos bienes y servicios se realiza pagando o cobrando, según corresponda.**

Esta acción por la cual se entrega un bien o un servicio a cambio de una cierta cantidad de dinero se denomina transacción.



Cuando hablamos de **dinero**, no nos referimos solamente al dinero en efectivo, sino a **todos los medios de pago** que pueden aceptarse para realizar una transacción. Pero entonces...

¿Cuándo usamos los servicios financieros en una transacción?

Si pagamos o cobramos en efectivo **no** estamos utilizando servicios financieros.

Pero si lo hacemos mediante otro medio de pago, como por ejemplo un cheque o tarjeta, o incluso si para pagar retiramos dinero en efectivo de un cajero automático o lo obtuvimos de un crédito que tomamos estamos utilizando servicios financieros.

Así, **todos los instrumentos que sustituyen al dinero físico para pagar o cobrar integran los servicios financieros.**



SERVICIOS FINANCIEROS



Los servicios financieros se materializan a través de una serie de herramientas financieras que podemos separar en:

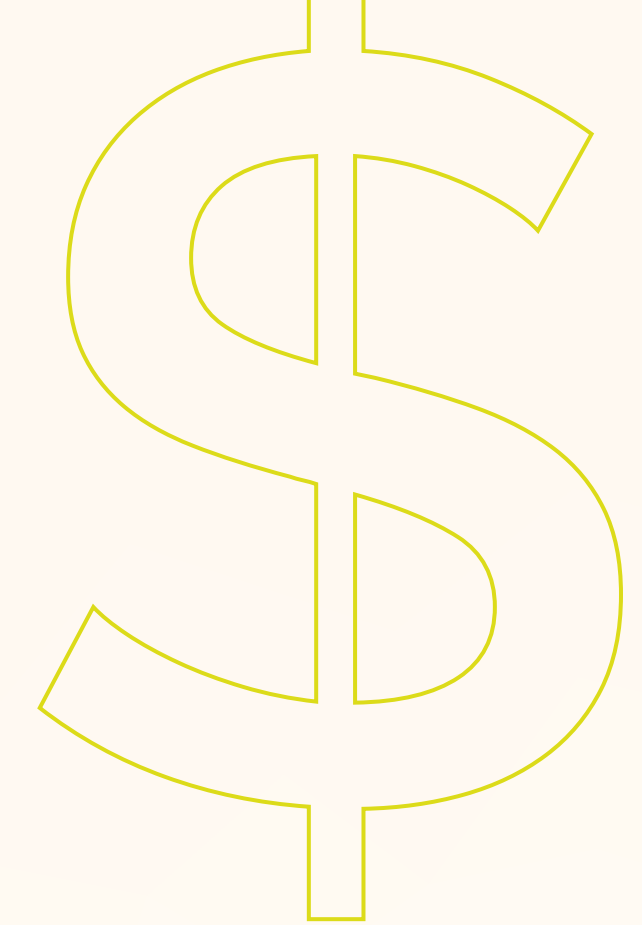
1) Productos financieros:

Entre estos se hallan los créditos, los depósitos, etc.

2) Medios de Pago:

Entre los cuales se hallan las tarjetas de extracción (de cajeros automáticos), de débito y crédito, los cheques, etc.

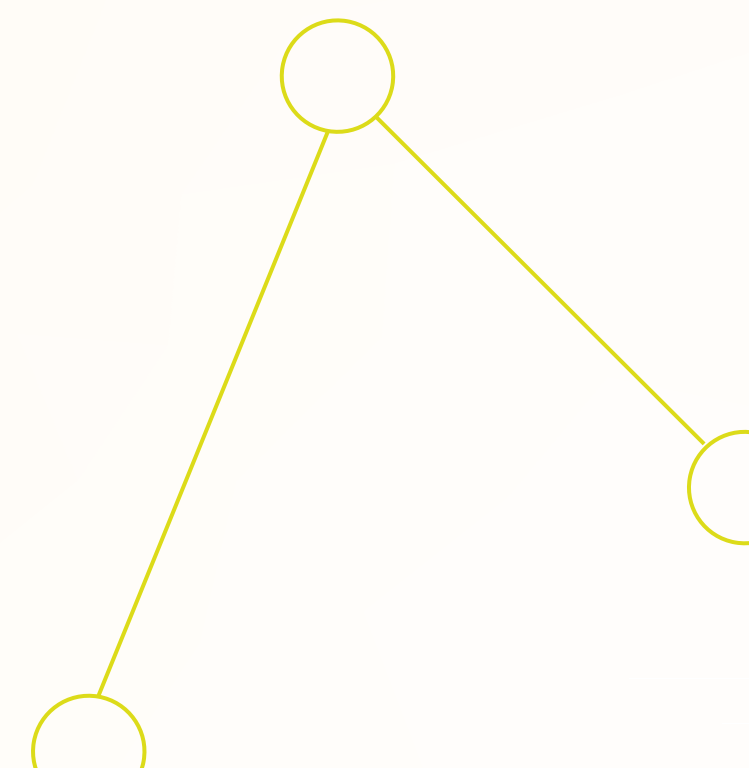
SERVICIOS FINANCIEROS



Valor del dinero en el tiempo:

El uso de los servicios financieros se vincula muy fuertemente a un factor clave que es el tiempo, y el valor del dinero a lo largo de éste.

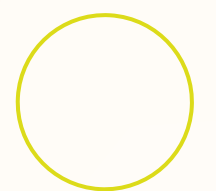
El valor del dinero cambia con el tiempo y mientras más largo sea este período, mayor es la evidencia de la forma en cómo disminuye su valor. Un peso de hoy no vale lo mismo que un peso de mañana. Contar hoy con una determinada cantidad de dinero siempre vale más que contar mañana con la misma cantidad.



Los factores que inciden en el valor del dinero a lo largo del tiempo son los siguientes:

- **La inflación**, que consiste en un incremento generalizado de precios, hace que el dinero pierda poder adquisitivo en el tiempo, es decir que se desvalorice.
- **El riesgo** es el que se incurre al prestar o invertir una determinada cantidad de dinero (por ejemplo, en el negocio) sobre el cual se espera ver los resultados a futuro, ya que no tenemos la certeza absoluta de recuperar o sacar rentabilidad sobre el dinero prestado o invertido. Esto se llama **incertidumbre**.
- **La oportunidad que tendría el dueño del dinero de invertirlo en otra actividad económica**, protegiéndolo no solo de la inflación y del riesgo sino también con la posibilidad de obtener una utilidad.

El dinero en sí mismo tiene una característica fundamental:
la capacidad de generar más dinero, es decir, de generar más valor.



PRODUCTOS FINANCIEROS

CRÉDITOS

- Un crédito es un **préstamo de dinero**, en el que la persona que lo recibe se compromete a devolverlo en un plazo establecido, pagando intereses, seguros y costos de administración.
- La palabra crédito, que deriva del verbo latino credere (creer), implica que hay un acto de **confianza** en la persona que recibe el préstamo de dinero.

Hay varias formas de obtener un crédito:

- Cuando se trata de compras no demasiado grandes, algunos comercios ofrecen su propio crédito para vender en cuotas o se puede utilizar una tarjeta de crédito (que puede ser ofrecida por los bancos, por administradoras de créditos o las cooperativas de ahorro y crédito).
- Cuando se trata de obtener un crédito más grande, por ejemplo para hacer una inversión en el negocio o comprar un auto o una casa, usualmente se solicita a una entidad financiera porque tiene capital suficiente y el sistema de garantías que se necesita.

PRODUCTOS FINANCIEROS

Los créditos se pueden clasificar en:

Crédito de consumo: Préstamo que sirve para adquirir bienes o cubrir pago de servicios y que no tiene un fin productivo. Este tipo de crédito lo otorgan mayoritariamente las financieras, pero los comercios y las tarjetas de crédito por lo general también financian consumo.

Crédito para capital de trabajo: Préstamo que se destina a la adquisición de insumos o mercadería para la actividad normal y habitual del negocio. Tiene un fin productivo.

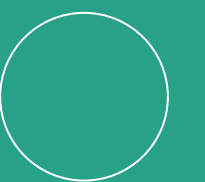
Crédito para activo fijo o inversión: Préstamo que se destina a la incorporación de capital en un emprendimiento a los efectos de obtener una mayor ganancia en el futuro. Este capital se caracteriza por tener una vida útil de mediano o largo plazo, durante la cual se le puede sacar provecho, es decir, a diferencia del capital de trabajo que se utiliza en sólo un ciclo productivo, el activo fijo se consume a lo largo de muchos. Un crédito para activo fijo puede financiar la incorporación de una determinada maquinaria, la ampliación de un local o una planta, etc.

Los créditos se pueden clasificar en:

Crédito para vivienda: Préstamo que se entrega para adquirir una propiedad ya construida, un terreno, la construcción de una vivienda o la refacción de la misma. Normalmente, los bancos que otorgan créditos para vivienda lo hacen a través de créditos hipotecarios, ya que la garantía del préstamo es la hipoteca sobre el bien adquirido o construido.

Microcrédito: Préstamos a microempresarios que no tienen acceso al sistema financiero tradicional y que es otorgado bajo requisitos flexibles. Si bien el microcrédito suele destinarse a fines productivos, puede adoptar cualquiera de los tipos mencionados anteriormente porque lo que define al microcrédito es su metodología. Las instituciones de microfinanzas son las principales proveedoras de microcréditos.

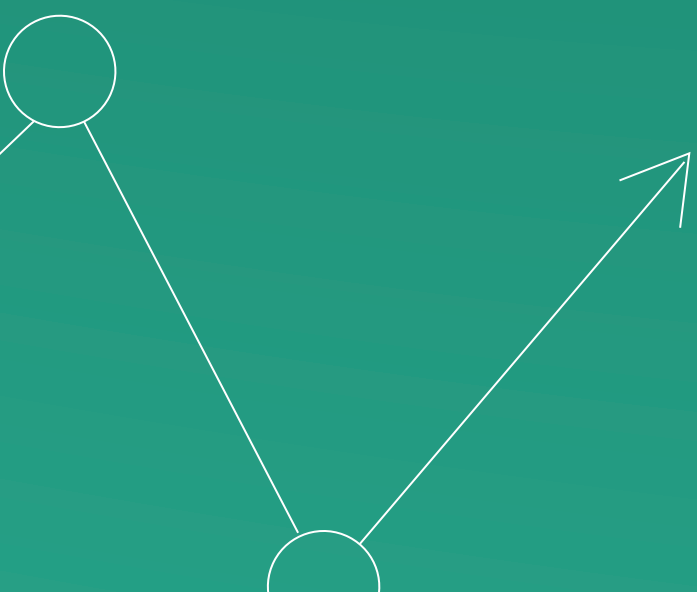
Mientras que las primeras 4 categorías hacen referencia al destino, la última se refiere a la metodología de crédito.

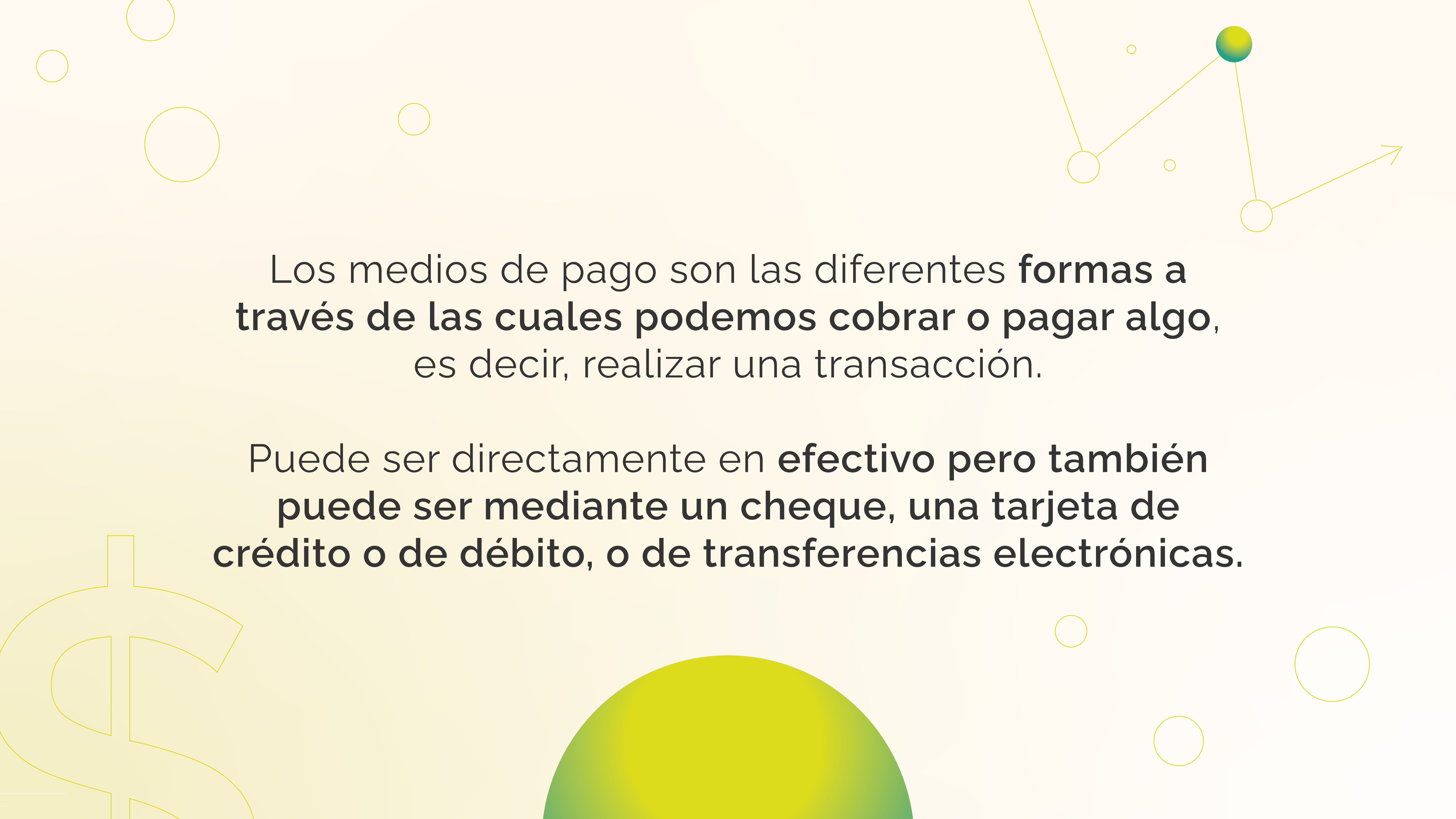


PRODUCTOS FINANCIEROS

CUENTAS BANCARIAS Y DEPÓSITOS

Las cuentas bancarias permiten utilizar una serie de servicios financieros que ofrecen los bancos (y en algunos casos las cooperativas) y que resultan útiles para administrar mejor la economía familiar o del negocio.





Los medios de pago son las diferentes **formas a través de las cuales podemos cobrar o pagar algo**, es decir, realizar una transacción.

Puede ser directamente en **efectivo pero también puede ser mediante un cheque, una tarjeta de crédito o de débito, o de transferencias electrónicas.**

MEDIOS DE PAGO

EFFECTIVO

Es el dinero físico: los billetes y monedas. Es el medio de pago que se utiliza con más frecuencia dado que su aceptación es generalizada. En Uruguay la moneda de curso legal es el Peso Uruguayo, pero tenemos economía bimonetaria.

Ningún comercio, banco o acreedor puede oponerse a recibir un pago en efectivo, aunque sí podría rechazar otros medios de pago.

En caso de tener que pagar gastos de menor cuantía, como por ejemplo un refresco, el efectivo puede ser el único medio de pago admitido.

Pagar en efectivo es más rápido que pagar con tarjeta o cheque porque no hace falta presentar ningún documento de identidad ni esperar confirmaciones o aceptación.

Sin embargo, guardar dinero en efectivo en su casa lo expone a la posibilidad de robos.

Hay que tener en cuenta además, que el dinero que está en su casa no genera intereses y – en la medida que exista inflación – **va perdiendo valor a lo largo tiempo.**

Asimismo, operar con dinero en efectivo abre la **posibilidad de fraude** ya que es posible que recibamos billetes falsos.



MEDIOS DE PAGO

CHEQUE

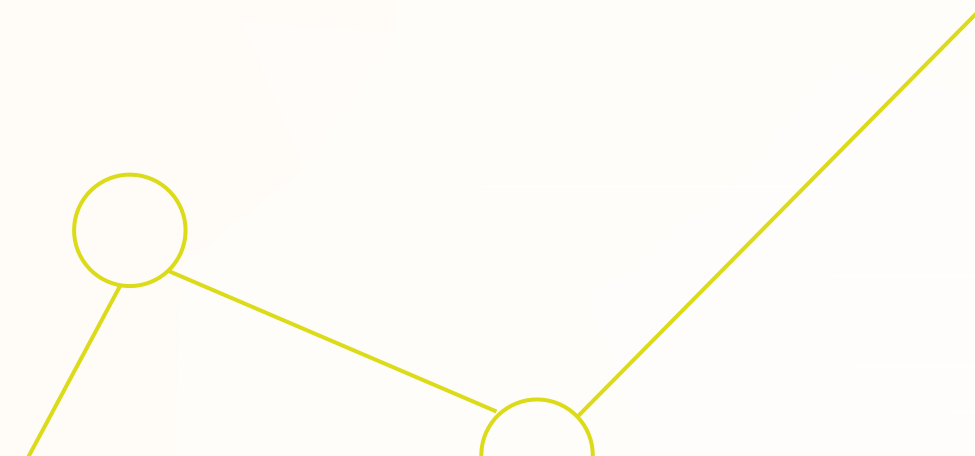
El cheque es físicamente un papel, que contiene elementos de seguridad, y donde se indica la cantidad de dinero que se pagará con él, y la fecha a partir de la cual se lo puede cobrar.

Técnicamente, un cheque es **una orden que una persona o empresa (librador) emite a una institución bancaria (librado), donde tiene una cuenta corriente con fondos suficientes, para que pague en su nombre determinada cantidad de dinero a otra persona o empresa (beneficiario o tenedor).**

El cheque tiene dos modalidades: común o diferido. La diferencia es que el primero se puede cobrar enseguida, mientras que el segundo recién a partir de la fecha diferida que se pone en el cheque.

El cheque se utiliza, por tanto, para pagar algo sin necesidad de utilizar dinero físico.

Sigue siendo un mecanismo comercial muy utilizado, a pesar de la popularidad de otros instrumentos de pago, como las transferencias bancarias o las tarjetas de crédito y débito.

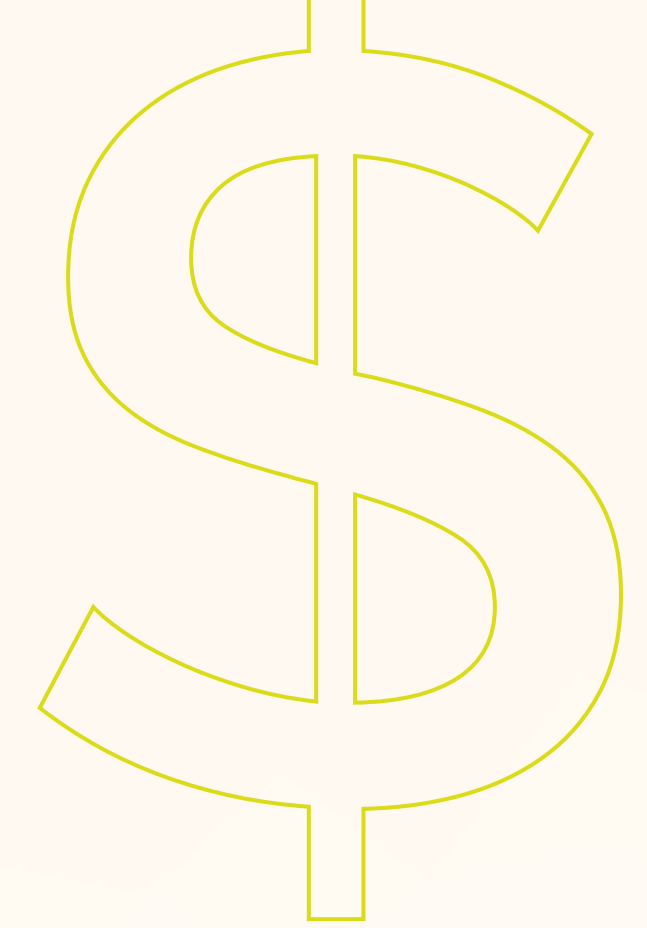


MEDIOS DE PAGO

TARJETA DE DÉBITO

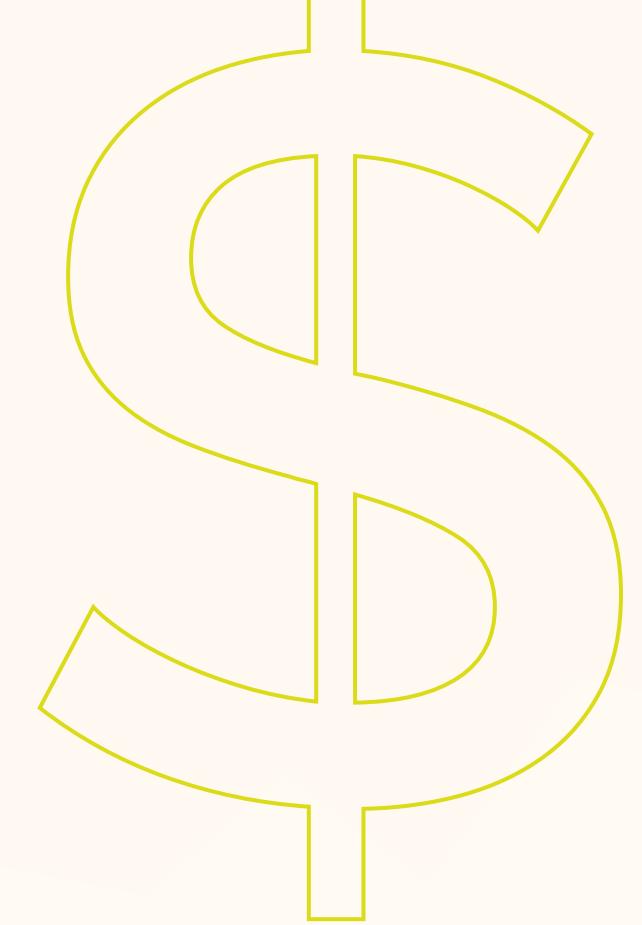
Es una tarjeta plástica que se utiliza para **retirar dinero depositado en una caja de ahorro o una cuenta corriente a través de un cajero automático**, así como para pagar compras de bienes o servicios.

Cuando se utiliza la tarjeta de débito, **el dinero se debita inmediatamente de la cuenta a la que está asociada**, por lo tanto, si no hay suficiente dinero disponible en la cuenta, la compra no puede ser realizada.



MEDIOS DE PAGO

TARJETA DE CRÉDITO



Es una tarjeta plástica que permite a quien la tiene realizar **compras de bienes y servicios y pagarlos en un momento posterior.**

La tarjeta de crédito constituye un préstamo, no garantizado, que extiende el emisor de la tarjeta (que puede ser un banco u otra institución autorizada para hacerlo).

Por lo general, la entidad emisora verifica que el portador de la tarjeta posea un **buen historial crediticio**, ya que ésta será su única garantía de pago.

Si bien en la práctica el procedimiento es el mismo que el de la tarjeta de débito (a través del POS), **el pago con tarjeta de crédito no es una operación al**

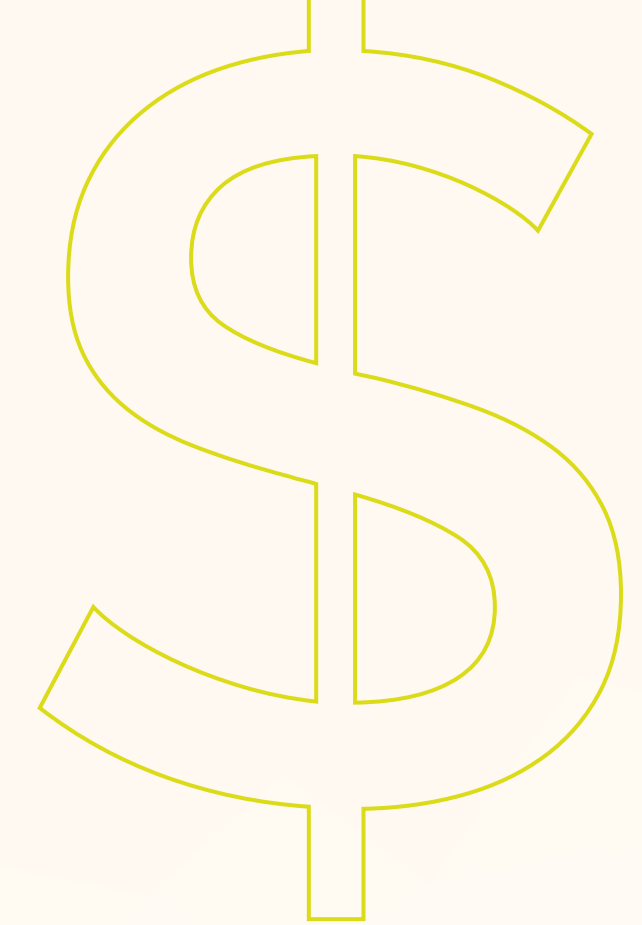
contado, sino un pago a crédito, ya que se paga al mes posterior o en cuotas a lo largo de varios meses.

Cuando realizamos una compra con la tarjeta de crédito, la entidad emisora nos realiza un préstamo y le paga al comercio. Luego, nos envía un resumen mensual donde se detallan nuestras compras y lo que debemos abonar al vencimiento. Si nos atrasamos en el pago de esta cuenta, **la entidad emisora nos cobrará interés sobre el saldo que no se ha pagado.**

También la tarjeta de crédito es útil para el pago de servicios (Ej.: Gas, energía, teléfono) **mediante débito automático.**

MEDIOS DE PAGO

TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS



Las transferencias electrónicas son operaciones por las que una persona (ordenante) da instrucciones a su institución bancaria para que, con cargo a su cuenta, envíe una determinada cantidad de dinero a la cuenta de otra persona (beneficiario) en la misma institución o en otra.

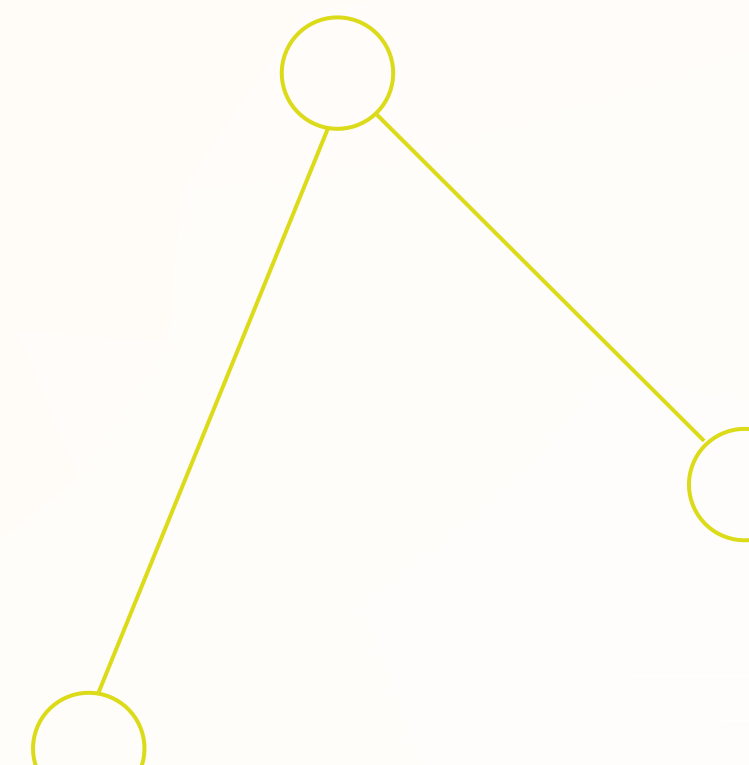
Las transferencias son un servicio financiero por el que se cobran comisiones. Casi todas las entidades cobran un porcentaje del importe de la transferencia, pero fijan una cantidad mínima a cobrar.

Las transferencias realizadas a través de Internet suelen ser mucho más económicas y en ciertos casos son gratuitas.

Al ordenar la operación, el cliente debe ser informado de los costos, para que pueda aceptarlos de forma expresa.

Además de los bancos, otras instituciones están autorizadas a realizar transferencias domésticas o giros, es decir, aquellas operaciones en las que el ordenante paga en efectivo en la ventanilla de la entidad para su posterior envío a la cuenta del destinatario:

- Redes de Pagos
- Casas de cambio
- Administradoras de Crédito
- Empresas de Servicios Financieros
- Empresas de Transferencias de Fondos



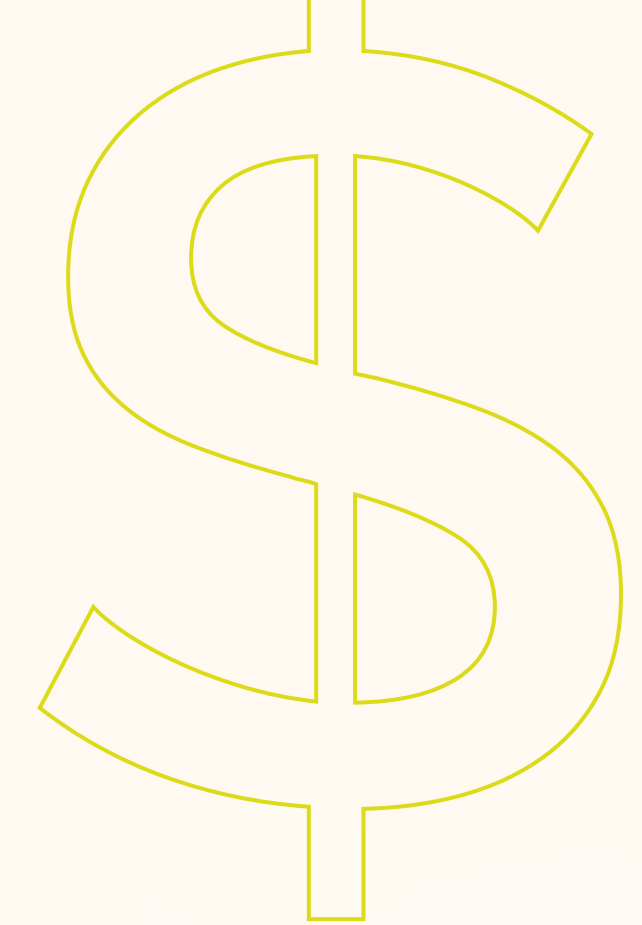
MEDIOS DE PAGO

DINERO ELECTRÓNICO

Instrumentos representativos de un valor monetario exigible a su emisor, tales como tarjetas prepagas, billeteras electrónicas y análogos.

Características:

- El valor monetario es almacenado en medios electrónicos - chip, celular, disco duro-.
- Es aceptado como medio de pago.
- Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos por el emisor.
- Es convertible a efectivo a solicitud del titular.
- No genera intereses.



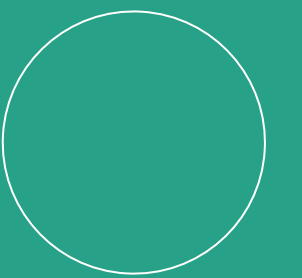
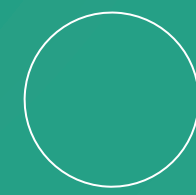
OTROS PRODUCTOS FINANCIEROS

- Leasing
- Factoring
- Descuentos de Documentos.
- Remesas
- Seguros
- Microseguros





¿preguntas?





CUCACCC
CÁMARA URUGUAYA DE COOPERATIVAS DE
AHORRO Y CRÉDITO DE CAPITALIZACIÓN

Apoya:



gracias

Dr. Esc. Alfredo Lamenza

Contacto: slamenza@gmail.com

Lic. Cra. Daniela Jaureguiberry