

**PROGRAMA DE
EDUCACIÓN FINANCIERA
2025**



Empresa de Giro y Remesas de Dinero.
Compañía Interamericana de Servicios S.R.L.

**EMPRESA DE GIRO Y REMESAS DE
DINERO
COMPAÑÍA INTERAMERICANA DE
SERVICIOS S.R.L.**

Contenido

1. Introducción
2. Antecedente
 - a. Metas Alcanzadas
 - b. Aprendizajes obtenidos
3. Objetivos Estratégico del Programa de Educación Financiera
4. Subprograma de Educación
 - 4.1. Proyecto “ CIS te informa tus derechos y obligaciones simples para enviar y recibir dinero”
 - 4.1.1. Descripción
 - 4.1.2. Objetivo General
 - 4.1.3. Beneficiarios
 - 4.1.3.1. Cualitativa
 - 4.1.3.2. Cuantitativa
 - 4.1.4. Actividades para desarrollar
 - 4.1.5. Metodología Educativa
 - 4.1.6. Temática
 - 4.1.7. Cronograma
 - 4.2. Proyecto “ CIS capacita a su personal interno y a sus corresponsales”
 - 4.2.1. Descripción
 - 4.2.2. Objetivo General
 - 4.2.3. Beneficiarios
 - 4.2.3.1. Cualitativa
 - 4.2.3.2. Cuantitativa
 - 4.2.4. Actividades para desarrollar
 - 4.2.5. Metodología Educativa
 - 4.2.6. Temática
 - 4.2.7. Cronograma
 - 4.3. Proyecto “ CIS te muestra de la UIF en la legitimación de ganancias ilícitas y prevención de fraudes”
 - 4.3.1. Descripción
 - 4.3.2. Objetivo General
 - 4.3.3. Beneficiarios
 - 4.3.3.1. Cualitativa
 - 4.3.3.2. Cuantitativa
 - 4.3.4. Actividades para desarrollar
 - 4.3.5. Metodología Educativa
 - 4.3.6. Temática
 - 4.3.7. Cronograma
5. Subprograma de Difusión de Información
 - 5.1. Proyecto “ CIS te muestra sus Servicios”
 - 5.1.1. Descripción
 - 5.1.2. Objetivo General

- 5.1.3. Beneficiarios
- 5.1.4. Actividades para desarrollar
- 5.1.5. Metodología Educativa
- 5.1.6. Temática
- 5.1.7. Cronograma

5.2. Proyecto “ CIS te muestra tus Derechos y como realizar tus reclamos en primera y segunda Instancia”

- 5.2.1. Descripción
- 5.2.2. Objetivo General
- 5.2.3. Beneficiarios
- 5.2.4. Actividades para desarrollar
- 5.2.5. Metodología Educativa
- 5.2.6. Temática
- 5.2.7. Cronograma

5.3. Proyecto “ CIS te enseña el Rol de la ASFI y su alcance”

- 5.3.1. Descripción
- 5.3.2. Objetivo General
- 5.3.3. Beneficiarios
- 5.3.4. Actividades para desarrollar
- 5.3.5. Metodología Educativa
- 5.3.6. Temática
- 5.3.7. Cronograma

Anexos

- Anexo A: Trípticos de Educación Financiera
- Anexo B: Afiche de Prevención de Fraude
- Anexo C: Como Operar para enviar y Recibir Dinero
- Anexo D: Afiche de Punto de Reclamo
- Anexo E: Material Audiovisual

1.- Introducción

La Educación Financiera es un proyecto de suma importancia para la Empresa de Giros y Remesas de Dinero Compañía Interamericana de Servicios S.R.L. (CIS), que nos ayuda a enlazar la estrategia de Responsabilidad Social con la esencia del objeto social de la compañía: los servicios financieros complementarios.

La Educación Financiera para CIS es un proceso formativo que acompaña al ciudadano a lo largo de su vida y permite que las personas adquieran comportamientos y actitudes que favorezcan sus condiciones de vida promoviendo una mejor calidad de vida y una ciudadanía responsable.

En CIS estamos seguros de que la Educación Financiera parte de buenas enseñanzas sobre el tema a temprana edad, ya que son los jóvenes quienes se convertirán en personas adultas y deben ser capaces de tomar sus propias decisiones financieras.

De acuerdo con los lineamientos establecidos por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico – OCDE¹, la Educación Financiera es un pilar clave de participación ciudadana. La Educación Financiera es el proceso por el cual los consumidores y usuarios financieros mejoran su entendimiento sobre productos financieros, los conceptos y riesgos y a través de la información financiera desarrollan sus habilidades para estar más al tanto de los riesgos financieros y oportunidades de tomar decisiones apropiadas, saber dónde acudir por más información y ayudarse a tomar otras acciones que mejoren su bienestar financiero.

2.- Antecedentes

CIS con ya 10 años en el mercado financiero, viene aportando al desarrollo de sus clientes a que resuelvan sus necesidades cotidianas, comerciales y/o personales contribuyendo a su bienestar, a través de sus servicios que ofrece.

Por ello, la misión de CIS es “Ofrecer una amplia gama de soluciones a nuestros clientes que resuelvan sus necesidades cotidianas, comerciales y/o personales contribuyendo a su bienestar, a través de servicios de probado prestigio, con una amplia cobertura geográfica y una sólida plataforma tecnológica; apoyados por nuestros socios estratégicos. El respeto por nuestra gente y su desarrollo personal, son el motor y la base de nuestro éxito”.

En este sentido, para CIS es fundamental generar valor y beneficios a sus grupos de interés, tanto internos como externos. Por lo cual, la implementación del Programa de Educación Financiera se considera fundamental porque permite interactuar con los grupos de interés identificados en la estrategia de responsabilidad social empresarial. De la misma manera se considera responsabilidad de las entidades

¹ Organización Económica para la Cooperación y el Desarrollo - OCDE. Proyecto de la OCDE sobre educación financiera y su red internacional de educación financiera. OCDE. 2005.

financieras el diseñar, organizar e implementar programas formalizados de educación financiera, a partir del artículo 79 de la Ley de Servicios Financieros promulgada en agosto de 2013.

El 09 de marzo de 2018, la ASFI emite la circular 530/2018 en la que contiene las modificaciones al Reglamento de “Protección del Consumidor financiero” en la sección 6 Art. 2° “objeto” Art. 3° “Diseño y Organizaciones” se modifica la estructura del Programa de Educación Financiera Art. 4° “Estructura y contenidos” se modifica su denominación por “Contenido” y se incorpora el contenido de los Subprogramas de Educación y de Difusión de Información. Art. 5° “Porcentajes mínimos” se realizan precisiones en relación a la determinación de la cantidad de público objetivo para la ejecución del programa de educación financiera, art. 8° “Control y seguimiento” se modifica la periodicidad de los envíos de reportes de ejecución de los programas de Educación Financiera y se incluye la atribución de ASFI de otorgar valoración al cumplimiento de los mencionados programas, art. 9° “Disposición de Información” precisa canales alternativos oficiales de la entidad para informar a los consumidores financieros de las actividades de los programas de Educación Financiera, art. 10° “Portal de Educación Financiera” en el que establece para todas las entidades financieras que cuenten con sitio web, la incorporación de un portal de Educación Financiera.

2.1. Metas Alcanzadas

Durante la gestión 2024, CIS ha llegado a los consumidores financieros a través de sus redes sociales mediante Instagram y sobretodo por Facebook, mediante la cual se han ido emitiendo periódicamente cápsulas informativas que muestran lo propuesto en el Programa de Educación Financiera de la mencionada gestión.



CIS Express Bolivia
13 de diciembre de 2024 a las 11:09 a. m.

Enviar dinero por canales informales puede parecer conveniente, pero en realidad **TODO LO CONTRARIO**.

⚠️ Se están reportando muchos casos de estafas en Bolivia. Evita caer en estos circuitos informales. ⚠️

En nuestros corresponsales oficiales, con Western Union, aseguras que tu dinero llegue directo y sin intermediarios.

#estafas #CISExpress #agenciadeenvios #enviosdedinero #wu #westernunion #Bolivia #remesas

CIS Express Bolivia
30 de octubre de 2024

Apunta estos consejos para evitar el phishing 📧

En Bolivia, se han reportado casos de mensajes por correo y redes sociales que intentan suplantar a Western Union, con el objetivo de estafarte 🚫

Para proteger tu dinero, utiliza únicamente los corresponsales oficiales. En CIS Express, junto a Western Union, garantizamos que tus envíos y cobros de remesas sean seguros y confiables. 🛡️

No arriesgues lo que has ganado con esfuerzo.

#estafas #phishing #CISExpress #agenciadeenvios #enviosdedinero #wu #westernunion #Bolivia #remesas



CIS Express Bolivia
17 de septiembre de 2024

Evita contratiempos a la hora de hacer tus cobros por Western Union con este **#TipExpress** 📌

Recuerda que la disponibilidad de efectivo va a depender de la cantidad de dinero que nuestro corresponsal disponga en ese momento 🕒

Puedes comunicarte con nosotros al ☎️ 800 17 50 52 para despejar tus dudas.

#CISExpress #Bolivia #wu #agenciadeenvios #remesas #cobrosdedinero

Si vas a recibir dinero a una agencia CIS, ¡ten esta información a mano! ➡️

- Documento de identidad físico
- Número de control de la transferencia
- Nombre y apellido del remitente
- Ciudad y país de origen
- Monto esperado

CIS express 10 años Western Union



CIS Express Bolivia
22 de octubre de 2024

¿Eres consumidor financiero y no sabes cómo ejercer tus derechos? Te explicamos el procedimiento y el rol de la ASFI para que puedas ejercerlos de manera efectiva. 📄

Si has tenido inconvenientes con nuestros servicios, puedes presentar tu primera instancia directamente a través de CIS S.R.L.

Si no estás satisfecho con la respuesta, tienes la opción de elevar tu reclamo que actúa como segunda instancia de reclamación.

Desliza y conoce más sobre este importante proceso. ✅

#EducacionFinanciera #CISExpress #ASFI #consumidorfinanciero #WU #westernunion #Bolivia

⚠️ ¡Alerta ESTAFAS! ⚠️

En Bolivia, se han reportado casos de personas que prometen enviar dinero y nunca lo depositan.

Cuida tu dinero y evita estafas utilizando solo servicios formales y seguros.

En CIS Express, con Western Union, garantizamos que tu dinero llegue siempre a destino de manera rápida y confiable. 🌐

Elige seguridad y tranquilidad para ti y tus seres queridos.

#denuncias #estafas #CISExpress #agenciadeenvios #enviosdedinero #wu #westernunion #Bolivia #remesas

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS.

Conoce el **paso a paso** para ejercer tus derechos de manera efectiva. ➡️

CIS express 10 años Western Union

ASFI Esta entidad es supervisada por ASFI

Si has experimentado problemas con la prestación del servicio, tus derechos han sido vulnerados. **manifiesta tu disconformidad a través de un reclamo formal ante ASFI.**

CIS express 10 años Western Union

ASFI Esta entidad es supervisada por ASFI

ATENCIÓN: ¡Alerta de fraude!

Envío de dinero a cualquier banco de Bolivia. ALERTA

CIS express 10 años Western Union

ASFI Esta entidad es supervisada por ASFI

CUIDA TU DINERO

CIS Express se encuentra bajo regulación de la **ASFI**. Sus transacciones en nuestras agencias son **seguras**.

CIS express 10 años Western Union

ASFI Esta entidad es supervisada por ASFI

2.2. Aprendizajes Obtenidos

El público en general, clientes internos y externos, usuarios han logrado tener aprendizajes sobre nuestros servicios complementarios, las modalidades de los servicios han aprendido a protegerse y prevenir ante Fraudes y lavado de dinero, así también como poder realizar un reclamo en primera y segunda instancia, y el rol de la ASFI.

3. Objetivos estratégicos del Programa de Educación Financiera

El principal objetivo de nuestro Programa de Educación Financiera es aportar al éxito de la estrategia de inclusión y profundización financiera otorgando el suficiente conocimiento para una mejor toma de decisiones. La educación financiera en CIS, no es un programa de capacitación para ventas sino uno de formación de ciudadanía responsable y con conocimientos.

A través de nuestro Programa de Educación Financiera el contenido de nuestros programas está dirigido a que los consumidores financieros conozcan sus derechos y obligaciones, la base legal pertinente, el alcance y efectos de los productos y servicios ofertados que les permitan tomar decisiones y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social, activa y responsable.

Por lo tanto, nuestro Programa de Educación Financiera pretende:

- Informar de manera clara sobre los derechos y obligaciones asociados a los diferentes productos y servicios que ofrece CIS.
- Educar sobre los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia así como medios alternativos al "Punto de Reclamo" habilitados para ingresar denuncias.
- Capacitar a los corresponsales de CIS sobre el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores.
- Informar sobre el sistema financiero, el rol de la ASFI y el carácter de la normativa.
- Educar sobre las características principales de los servicios financieros complementarios, sus usos y aplicaciones y los beneficios y riesgos que representan su contratación.
- Educar sobre las características principales de los servicios financieros complementarios, usos y aplicaciones, beneficios y riesgos.
- Informar al consumidor financiero sobre los 4 pasos definidos para realizar una transacción de envío y/o pago de giros y/o remesas a través de nuestra red.
- Ofrecer soluciones a nuestros clientes para resolver sus necesidades cotidianas, comerciales, etc.
- Informar a nuestros clientes sobre el rol de la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) sobre el trabajo que se hace el cuanto, a prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, delitos precedentes, así como la prevención de fraudes

- Informar al consumidor financiero a través de los corresponsales sobre los servicios gratuitos y tarifas máximas para los servicios financieros.

The page features abstract decorative elements in the corners. In the top right, there is a large, solid yellow shape with a thin yellow outline. In the bottom left, there is a dark brown shape with a thin yellow outline. The central text is in a bold, sans-serif font.

SUBPROGRAMA DE EDUCACION FINANCIERA

4. Subprograma Programa de Educación Financiera

Este subprograma tiene como objetivo impartir los conocimientos necesarios de los principales servicios de intermediación financiera ofrecidos por CIS, sus características principales, usos, aplicaciones beneficios y riesgos, los derechos de los consumidores financieros y los mecanismos de reclamos en primera y segunda instancia.

En este sentido, se espera llegar, a través de las actividades de este subprograma a un total de 1.000 clientes que acudan a nuestros corresponsales financieros y no financieros a nivel nacional a través de la entrega de volantes, trípticos y otras campañas que se vean convenientes. Todo esto se detalla en el Anexo N°6 (Subprograma de Educación Financiera)

4.1. Proyecto “ CIS te informa tus derechos y obligaciones simples para enviar y recibir dinero”

4.1.1. Descripción

- Derecho a ser atendido
- El cliente debe contar con una identificación válida, vigente y en buen estado, a la hora de cobrar o enviar un giro de dinero.
 - Para ciudadanos bolivianos
 - Cedula de Identidad
 - Pasaporte vigente
 - Para ciudadanos Extranjeros
 - DNI o cedula para países que tengan convenios con Bolivia: CAN (Ecuador, Colombia, Perú y Venezuela; MERCOSUR (Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay)
 - Carne de Identidad (para residentes en Bolivia)
 - Pasaporte (para todos los países que no tienen tratado con Bolivia)

¿Cómo Operar? para enviar y recibir dinero

- Envío de Dinero
 1. Brinde sus datos al cajero
 2. Acredite su identidad y realice el pago
 3. Pida su Recibo
 4. El destinatario cobra el dinero
- Cobro de Dinero
 1. Diríjase al agente más cercano
 2. El cajero solicitara información

- Nombre completo del remitente
 - Monto esperado
 - Numero de MTCN (código de la transacción)
 - Origen de Envío
3. Acredite su identidad para el cobro con un documento de identidad oficial
 4. Cobre su dinero
 - Cualquier persona mayor de 18 años pueden cobrar una remesa de dinero
 - Todos son bienvenidos, personas con discapacidades en caso de ser necesario el cajero colaborar con más información, instrucción del servicio, bajo los principios de la Ley N°223.

4.1.2. Objetivo General

Educar al cliente y Usuario sobre sus derechos y obligaciones para enviar y para recibir unaremesa.

4.1.3. Beneficiarios

Este Subprograma de Educación tiene planeado llegar a alrededor de 1.000 Beneficiarios

4.1.4. Actividades para desarrollar

Se realizarán Capacitaciones informativas Virtuales con Corresponsales financieros y no financieros, también a través de volantes, exposición de afiches a todas las agencias de laRed, publicación en la página de Facebook y pagina Web de CIS, de esta manera nos aseguramos llegar a la mayor cantidad de clientes, usuarios y público en general.

4.1.5. Metodología Educativa

Se utilizarán volantes, afiches, la Pagina de Facebook “CIS Express” y la página Web www.cis-express.com y se implementara material audiovisual en los corresponsales que cuenten con televisores en sus agencias, transformando al Punto de atención financiera en un “Punto de Educación Financiera”.

4.1.6. Temática

- Informar, mediante canales de difusión establecidos en este subprograma, sobre los servicios de envíos y pagos de dinero a los clientes, así como los medios transaccionales válidos y los servicios disponibles.

4.1.7. Cronograma

Actividades	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Publicación en Redes Sociales de los 4 pasos simples para enviar y recibir dinero así como los servicios financieros gratuitos y tarifas máximas												
Capacitaciones a los corresponsales sobre los lineamientos para el cobro de dinero												

4.2. Proyecto “ CIS capacita a su personal interno y a sus corresponsales”

Mediante el presente proyecto y enmarcados en la Guía Anual de elaboración del Programa de Educación Financiera, se busca impartir conocimientos, tanto al personal interno como a los corresponsales de CIS sobre diferentes temas inherentes

4.2.1. Descripción

- Derecho a ser atendido

4.2.2. Objetivo General

Impartir conocimientos tanto al personal interno como a los corresponsales de CIS en atención al público sobre las características y los servicios o productos que se ofrece, así como las obligaciones y derechos que vienen inmersos al contratar los mismos. También instruir sobre los mecanismos de Punto de Reclamo, con énfasis en el mecanismo de reclamo de segunda instancia, así como el código de conducta Vigente en la entidad.

4.2.3. Beneficiarios

Este Subprograma de Difusión de Información tiene planeado llegar a 1.000 Beneficiarios

4.2.4. Actividades para desarrollar

Se realizarán Capacitaciones informativas Virtuales con Corresponsales financieros y no financieros, también a través de volantes, exposición de afiches a todas las agencias de laRed, publicación en la página de Facebook y pagina Web de CIS, todas éstas dirigidas a nuestros consumidores financieros.

4.2.5. Metodología Educativa

La “Capacitación continua al personal” será muy importante para llevar a cabo las actividades que se llevaran dentro de este subprograma, esto en el marco de la Guía Anual para el diseño del Programa de Educación Financiera 2024.

4.2.6. Temática

Capacitación al personal interno de CIS sobre los servicios que se ofrecen y el Código de Conducta vigente, reforzar conocimiento al personal encargado del Punto de Reclamo sobre temáticas inherentes a la empresa, como la disponibilidad de efectivo y atención al usuario de la empresa e impartir conocimientos a los consumidores financieros sobre el procedimiento de atención de reclamos en primera instancia y el Rol de la ASFI como segunda instancia de reclamación .

4.2.7. Cronograma

Actividades	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Capacitar al personal interno de CIS sobre el código de Conducta vigente en CIS												
Capacitar a los corresponsales de CIS sobre el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores												
Capacitar al personal interno de CIS sobre los productos y servicios de CIS												
Reforzar conocimientos del personal encargado de punto de reclamo enfatizando sobre sus funciones y deberes												
Impartir Capacitaciones enfocadas en consumidores financieros sobre el procedimiento de atención de reclamos en primera instancia y el rol de la ASFI como segunda instancia de reclamación												

4.3. Proyecto “ CIS te enseña el Rol de la UIF en la legitimación de ganancias ilícitas y prevención de fraudes”

4.3.1. Descripción

Rol de la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF).

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 Publicas, y sujeta control social.

La ASFI tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

4.3.2. Objetivo General

Informar a los clientes y usuarios que es la UIF, así también cual es la labor que se hace para la prevención de la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes

4.3.3. Beneficiarios

4.3.3.1. Cualitativa

Está dirigido a todos los usuarios y clientes mayores de 18 años que ingresan a las agencias de los corresponsales Financieros y No Financieros.

4.3.3.2. Cuantitativa

La cantidad de usuarios y clientes a la cual se dirigirá tiene planificado llegar a 1.000 beneficiarios.

4.3.4. Actividades

- Elaboración de Campañas en las Agencias de Corresponsales No Financieros programados aleatoriamente, a través trípticos distribuidos a los clientes
- Internet Información financiera colocada en la página web www.cis-express.com de nuestra compañía para un fácil acceso del público en general.

4.3.5. Metodología Educativa

Se utilizarán volantes, afiches, la Pagina de Facebook “CIS Express” y la página Web www.cis-express.com y se implementara material audiovisual en los corresponsales que cuenten con televisores en sus agencias, transformando al Punto de atención financiera en un “Punto de Educación Financiera”.

4.3.6. Temática

- “ CIS te muestra el rol de la UIF en los giros y remesas de dinero”
- “ CIS te muestra cómo se previene la legitimación de ganancia ilícitas y los fraudes”

4.3.7. Cronograma

Actividades	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Capacitaciones a los corresponsales sobre prevención del Lavado de Dinero y Protección del fraude al consumidor												
Capacitación sobre el Rol que juega a UIF en la revención del Lavado de Dinero												



SUBPROGRAMA DE DIFUSION DE INFORMACION

5. Subprograma de Difusión de Información

Este subprograma tiene como objetivo difundir la información de los derechos y obligaciones asociados a los productos y servicios que ofrece CIS a los clientes a través de los corresponsales a nivel nacional. También tiene como objetivo la difusión del rol de la Autoridad del Sistema Financiero y el alcance de su normativa al cliente

En este sentido, se espera llegar, a través de las actividades de este subprograma a un total de 3.000 clientes que acudan a nuestros corresponsales financieros y no financieros a nivel nacional a través de la entrega de volantes, trípticos al igual que la difusión a través de las Redes Sociales, página Web y corresponsales que cuenten con pantalla de TV para difundir la información. Todo esto se detalla en el Anexo N°6 (Subprograma de Difusión de Información)

5.1. Proyecto “CIS te muestra sus Servicios”

5.1.1. Descripción

CIS al ser una Empresa de Giro y Remesas de Dinero tiene como principal Servicio “Western Union” en el cual los productos que ofrece CIS son:

- Envíos de Dinero por Western Union Nacionales e Internacionales
- Pagos de Remesas por Western Union Nacionales como Internacionales.
- Next Day o “Día Siguiete” envíos de dinero para ser cobrados después de 24 horas.
- Resultados netos de las últimas gestiones de CIS como Empresa de Giro y Remesas de Dinero a través de sus corresponsales financieros y no financieros

En este proyecto se incluirá información sobre los servicios ofertados como también de sus modalidades de uso y sus riesgos.

5.1.2. Objetivo General

Informar al público como realizar un Envío de dinero nacional o internacional y recibir una remesa de dinero nacional e internacional, y enseñar a los usuarios los posibles riesgos.

5.1.3. Beneficiarios

5.1.3.1. Cualitativa

Está dirigido a todos los usuarios y clientes mayores de 18 años que ingresan a las agencias nuestros Corresponsales financieros y no financieros.

5.1.3.2. Cuantitativa

La cantidad de usuarios y clientes a la cual se dirigirá será llegar aproximadamente a 3.000 beneficiarios.

5.1.4. Actividades

- Elaboración de Campañas en los Puntos de Atención de Corresponsales Financieros y No Financieros los días programados, a través de volantes, afiches y anfitrionas.
- Internet Información financiera colocada en la página web www.cis-express.com de nuestra compañía para un fácil acceso del público en general.
- Capacitaciones virtuales y a los Corresponsales Financieros y No Financieros escogidos en función a la necesidad de reforzar los conceptos expuestos en el programa.

5.1.5. Metodología Educativa

Mediante la utilización de volantes, afiches, la Pagina de Facebook “CIS Express” y la página Web www.cis-express.com se fomentará a la formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos adquiridos a través de los servicios de CIS, profundizando sobre el alcance de lo ofrecido por la empresa

5.1.6. Temática

Informar sobre los servicios que ofrece CIS, haciendo énfasis en las responsabilidades que conllevan los mismos

5.1.7. Cronograma

Actividades	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Campañas de información al consumidor financiero a través de los corresponsales sobre los servicios que ofrece CIS												
Campañas de información al consumidor financiero a través de los corresponsales sobre los servicios gratuitos y tarifas máximas para los servicios financieros												

5.2. Proyecto “ CIS te muestra tus Derechos y como realizar tus reclamos en primera y segunda Instancia”

5.2.1. Descripción

Derechos del Consumidor Financiero:

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), cuenta con la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero, cuya función es disminuir las asimetrías en la relación entre entidades de

intermediación y consumidores financieros, promoviendo la difusión y el ejercicio de estos derechos.

La protección de los derechos del consumidor financiero, está enfocada a que las entidades de intermediación financiera ofrezcan y garanticen un servicio con calidad, respetando las condiciones pactadas, además de proporcionar elementos para lograr relaciones más seguras y equitativas; difundan información suficiente y clara sobre: sus productos, servicios, derechos y deberes adquiridos; atiendan los reclamos con calidad de manera oportuna e identifiquen claramente los motivos que los originaron a efectos de realizar acciones preventivas:

- Derecho a recibir toda la información necesaria para seleccionar el producto/servicio que mejor se ajuste a sus necesidades.
- Derecho a que el producto o servicio que selecciona sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones de calidad, trato respetuoso y respeto a las condiciones pactadas.
- Derecho a presentar su reclamo y que este sea atendido en forma eficiente y oportuna.
- Aprende como realizar tu reclamo en primera y segunda Instancia

Mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia

CIS tomando mucho énfasis en este importante derecho del consumidor financiero habilita cuatro mecanismos, como medios alternativos al “Punto de Reclamo” para que el cliente pueda efectuar su reclamo de forma efectiva:

- Línea Telefónica Gratuita 800 17 5052
- Solicitando un Formulario al Encargado de Agencia
- Sitio Web Punto de Reclamo Bolivia www.cis-express.com
- Enviando una Carta a la Oficina de CIS.

Asimismo, se prioriza, a través del área de Punto de Reclamo, el seguimiento de los reclamos de los clientes para poder darles una atención oportuna y resolución satisfactoria de acuerdo con las necesidades expresadas el último documento publicado de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros de ASFI.

5.2.2. Objetivo General

Informar a los clientes y usuarios sus derechos como consumidor financiero, y como pueden realizar sus reclamos en primera y segunda instancia.

5.2.3. Beneficiarios

5.2.3.1. Cualitativa

Está dirigido a todos los usuarios y clientes mayores de 18 años que ingresan a las agencias de los

corresponsales Financieros y No Financieros.

5.2.3.2. Cuantitativa

La cantidad de usuarios y clientes a la cual se dirigirá tiene planificado llegar a 3.000 beneficiarios.

5.2.4. Actividades

- Elaboración de Campañas en las Agencias de Corresponsales No Financieros programados aleatoriamente, a través de dípticos y anfitrionas tomando en cuenta las medidas de bioseguridad para todos.
- Internet Información financiera colocada en la página web www.cis-express.com de nuestra compañía para un fácil acceso del público en general.
- Material audiovisual para corresponsales que cuenten con televisores en sus agencias.

5.2.5. Metodología Educativa

Se utilizarán volantes, afiches, la Pagina de Facebook “CIS Express” y la página Web www.cis-express.com y se implementara material audiovisual en los corresponsales que cuenten con televisores en sus agencias, transformando al Punto de atención financiera en un “Punto de Educación Financiera”.

5.2.6. Temática

- “Orientar al consumidor sobre sus derechos como consumidor financiero”
- “Explicación a los clientes y usuarios financieros sobre los mecanismos de reclamo, resaltando cuál es la función de ASFI como segunda instancia de reclamación”

5.2.7. Cronograma

Actividades	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Campañas a través de los corresponsales sobre los derechos del consumidor financiero												
Campañas a través de los corresponsales sobre como hacer reclamos en segunda instancia												

5.3. Proyecto “ CIS te enseña el Rol de la ASFI y su alcance”

5.3.1. Descripción

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 tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

Objetivos de la regulación y supervisión financiera

Son objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los Servicios Financieros, de manera indicativa y no limitativa, los siguientes:

- 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 transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.
- Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.
- 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.
- Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.
- Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.

5.3.2. Objetivo General

Educar al público en general sobre el sistema financiero y el Rol de la ASFI como sistema de supervisión financiera y su alcance.

5.3.3. Beneficiarios

Este proyecto de Difusión de Información tiene planeado llegar a 3.000 Beneficiarios

5.3.4. Actividades para desarrollar

Se realizarán Campañas informativas en los Corresponsales financieros y no financieros através de dípticos, publicaci3n en la página de Facebook y pagina Web de CIS, y material audiovisual en los corresponsales que cuenten con televisores en sus agencias de esta manera nos aseguramos llegar a la mayor cantidad de clientes, usuarios y público en general.

5.3.5. Metodología Educativa

Se utilizarán volantes, afiches, la Pagina de Facebook “CIS Express” y la página Web www.cis-express.com y se implementara material audiovisual en los corresponsales que cuenten con televisores en sus agencias, transformando al Punto de atenci3n financiera en un “Punto de Educaci3n Financiera”.

5.3.6. Temática

Dar informaci3n sobre el rol, objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador

5.3.7. Cronograma

Actividades	Meses											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Campañas en corresponsales sobre el Rol de la ASFI												
Publicaciones en redes sociales sobre el rol de la ASFI												

ANEXO A



CIS
express

Empresa de Giro y Remesas de Dinero,
Compañía Interamericana de Servicios S.R.L.



Western Union

¡CONTÁCTANOS!

800 17 50 52 cis-express.com

DERECHOS del Consumidor Financiero

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) cuenta con la Dirección de Derechos del Consumidor Financiero, cuya función es disminuir las asimetrías en la relación entre entidades de intermediación financiera y sus consumidores, promoviendo la difusión y el ejercicio de estos derechos.

La protección de los derechos del consumidor financiero está enfocada a que las entidades de intermediación financiera ofrezcan y garanticen un servicio con calidad, respetando las condiciones pactadas, además de proporcionar elementos para lograr relaciones más seguras y equitativas; difunden información suficiente y clara sobre sus productos, servicios, derechos y deberes adquiridos; atienden los reclamos con calidad de manera oportuna e identifiquen claramente los motivos que los originaron a efectos de realizar acciones preventivas.

- Derecho a presentar su reclamo y que éste sea atendido en forma eficiente y oportuna.
- Derecho a recibir toda la información necesaria para seleccionar el producto o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades.
- Derecho a que el producto o servicio que selecciona sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones de calidad, trato respetuoso y respeto a las condiciones pactadas.

¿Qué es la ASFI?

rol de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

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 la tutela del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y sujeta control social.

La ASFI tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, las intermediarias y entidades auxiliares del mismo.

Objetivos de la regulación y supervisión financiera:

- a - Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el sistema financiero boliviano.
- b - Promover el acceso universal los servicios financieros.
- c - Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.
- d - Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del Nivel Central del Estado.
- e - Promover al consumidor financiero investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- f - 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.
- g - Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleva, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.
- h - Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.

¿Qué es la legitimación de ganancias ilícitas?

Legalizar los ingresos o activos de origen delictivo; integrándolos en el sistema financiero legal, con apariencia de haber sido obtenidos de forma correcta. Tiene relación con los siguientes delitos: corrupción, tráfico de estupefacientes (drogas), contrabando de armas o personas, inmigración clandestina, tráfico de personas, desfalco, fraude fiscal, la criminalidad organizada, soborno, falsificación de monedas, falsificación de documentos, estafas y otros delictivos.

En nuestro país, el delito de Legitimación de Ganancias Ilícitas es sancionado con la privación de libertad (5 a 10 años)

¿Qué es el financiamiento al terrorismo?

Es dar soporte económico a una organización o actividad terrorista, referida a dar fondos, bienes, apoyo económico o de cualquier tipo a personas u organizaciones que asuman acciones delictivas o violentas, para lograr sus objetivos.

¿Cuál es la entidad reguladora que emiten normativas para la prevención de legitimación de ganancias ilícitas?

La Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) es un órgano desconcentrado de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), con autonomía funcional administrativa y operativa. Se trata de una institución especializada en la lucha contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, los delitos precedentes (tráfico de drogas, tráfico y venta legal de armas, corrupción, fraude fiscal, contrabando, secuestro, extorsión y el terrorismo, entre otros) y el financiamiento al terrorismo. Sus principales funciones son realizar análisis financiero y patrimonial, emitir políticas y normas para prevenir la LGI y fiscalizar su cumplimiento.

¿Cómo prevenir la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento al terrorismo?

La Unidad de Investigaciones Financieras y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero han emitido reglamentos, manuales e instructivos orientados a establecer "reglas específicas para la prevención, detección, control y reporte de operaciones presuntamente vinculadas con la legitimación de ganancias ilícitas, financiamiento terrorismo y/o delitos precedentes".

Para asegurar el cumplimiento de esta normativa, en abril de 2023 se promulgó el D.S. 4014, que reglamenta el régimen de infracciones y los procedimientos para la determinación y aplicación de sanciones administrativas, por parte de la Unidad de Investigaciones Financieras a los sujetos obligados. Así también, CIS cuenta con un "Manual de Prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y/o Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva con Enfoque Basado en Riesgo", donde se establecen las directrices para la prevención de la Legitimación de Ganancias Ilícitas financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes a través de CIS como de sus corresponsales a lo largo del país.

¡RECUERDA!

Es muy importante que colabores en la lucha contra la LGI y/o FPADM brindado toda información requerida al momento de realizar cualquier operación de envío o pagos de remesas u giro de dinero a través de nuestra Red CIS a Nivel Nacional.

SERVICIOS QUE OFRECE CIS

CIS al ser una Empresa de Giro y Remesas de Dinero tiene como principal Servicio "Western Union" en el cual los productos que ofrece CIS son:

SERVICIO DINERO EN MINUTOS

Las transacciones de Dinero en minutos suelen estar disponibles para su retirada apenas unos minutos después del envío. La disponibilidad del pago está sujeta a los términos y condiciones del servicio, incluido el horario de apertura de la localidad de Agente, las diferencias en cuanto a zonas horarias y procesos, como la supervisión de transacciones que lleva a cabo Western Union para cumplir la legislación aplicable.

SERVICIO AL DÍA SIGUIENTE

Si está disponible de acuerdo con cada país, los fondos de las transacciones enviadas desde una localidad de un Corresponsal participante suelen estar disponibles para su retirada al día siguiente, que estará sujeta, no obstante, al horario de apertura de la localidad del Agente donde se realice el pago, y a los términos y condiciones del servicio.

¿Cómo prevenir fraudes al momento del envío de giros y remesas de dinero?

No continúe su envío de dinero si le pidieron que lo envíe a:

- Alguien que no conoce en persona
- Para una situación de emergencia no confirmada
- Para pagar una compra en línea
- Para obtener protección antivirus
- Para pagos o depósitos por concepto de alquiler de bienes
- Para reclamar un premio o boleto de lotería premiado
- Para pagar impuestos
- Para donar a una organización benéfica
- Para un trabajo de compra mistánea
- Para una oportunidad de empleo
- Para cargos de tarjetas de crédito o préstamos
- Para resolver un asunto de migración
- Para pagar por algo en respuesta a una llamada de telemarketing

¡IMPORTANTE!

En el marco del Programa de Educación Financiera y en virtud al fuerte compromiso con nuestros clientes y la comunidad en general, CIS S.R.L. ha estructurado su programa de educación financiera, con el objetivo de mejorar la cultura financiera de los clientes a nivel nacional, dotándoles de los conocimientos básicos y las herramientas necesarias en prevención de Legitimación de Ganancias Ilícitas, financiamiento al terrorismo y/o delitos precedentes, así como las estafas y otros tipos de defraudaciones, promoviendo de esta manera el uso efectivo y provechoso de todos los servicios que se tiene a disposición para los giros y remesas de dinero.

Derechos y obligaciones simples para enviar y recibir dinero

Todo cliente que necesite los servicios de CIS para envíos y/o pagos de giros y remesas de dinero debe contar con una identificación válida, vigente y en buen estado, a la hora de cobrar o enviar un giro de dinero, es así que, cuando el cliente se acerque a ventanilla, se le pedirá cualquiera de los siguientes documentos para su atención:

- a) Para ciudadanos bolivianos
→ Cédula de Identidad → Pasaporte vigente
- b) Para ciudadanos extranjeros
→ DNI o cédula para países que tengan convenios con Bolivia: CAN (Ecuador, Colombia, Perú y Venezuela); MERCOSUR (Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay); Carnet de Identidad (para residentes en Bolivia)
→ Pasaporte (para todos los países que no tienen tratado con Bolivia)

Las transacciones para envíos y cobros de dinero se realizan de la siguiente manera

Envío de Dinero
Brinde sus datos al cajero / Acredite su identidad y realice el pago Pide su Recibo / El destinatario cobra el dinero

Cobro de Dinero
Diríjase al agente más cercano. El cajero solicitará la siguiente información: Nombre completo del remitente / Monto esperado. Número de MTCN (código de la transacción) / Origen de Envío

Debe acreditar su identidad para cualquier transacción mayores de 18 años pueden cobrar una remesa de dinero. Todos son bienvenidos, incluidas las personas con discapacidades que, en caso de ser necesario, el cajero colaborará con más información, institución del servicio, bajo los principios de la Ley N°223 para personas con discapacidad.

¿Te enseñamos cómo hacer tu reclamo en primera instancia!

Puedes efectuar tu reclamo en primera instancia a través de los siguientes medios

- 1  **DE FORMA ESCRITA**
Solicitando un formulario en cualquier Punto de Venta.
- 2  **ENVIANDO UNA CARTA A CASA MATRIZ**
Av. Beni, Edif. Torre Empresarial Cubo Piso 8 Condominio Jardines entre 4to y 5to Anillo, Santa Cruz de la Sierra.
- 3  **POR TELÉFONO**
Línea de atención gratuita 800 17 50 52
- 4  **POR INTERNET**
Sitio web www.cis-express.com

Si estas en desacuerdo con la respuesta emitida a tu reclamo en primera instancia puedes acudir con una copia de la respuesta que recibiste a una segunda instancia ante la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) ubicada en todas sus oficinas.

CIS
express

Empresa de Giro y Remesas de Dinero,
Compañía Interamericana de Servicios S.R.L.

CIS
express

Empresa de Giro y Remesas de Dinero,
Compañía Interamericana de Servicios S.R.L.

Anexo B

Protéjase de los fraudes

Utilice Western Union únicamente para enviar dinero a amigos y familiares.

Nunca envíe dinero a alguien que no conozca en persona. En algunas ocasiones, los estafadores fomentan que las personas envíen dinero.

No envíe dinero a nadie que le pida hacerlo por las siguientes razones:

- Para una situación de emergencia que usted no ha confirmado si es real.
- Para realizar una compra en línea.
- Para obtener protección antivirus.
- Para realizar un depósito o pago de una propiedad en alquiler.
- Para reclamar un premio o boleto de lotería premiado.
- Para pagar impuestos.
- Para hacer una donación a una organización benéfica.
- Para un trabajo de compra misteriosa.
- Para una oportunidad de trabajo.
- Para cargos de tarjetas de crédito o préstamos.
- Para resolver un asunto de inmigración.
- Para pagar por algo en respuesta a una llamada de telemarketing.

Si realiza un envío de dinero, la persona a la que se lo envía recibe el dinero rápidamente. Después de pagar el dinero, Western Union podría no poder reembolsarle lo enviado, incluso si usted es víctima de un fraude, excepto en circunstancias limitadas.

#BeFraudSmart

Si usted cree ser víctima de fraude, llame a nuestra línea:

800 17 50 52

Asegúrese de que todo sea lo que parece

©2023 Western Union Holdings, Inc. Todos los Derechos Reservados. 05/2018

CIS
express

Empresa de Giro y Remesas de Dinero
Compañía Interamericana de Servicios S.R.L.

Western Union

Este servicio es reconocido tras la registración y autorización de la
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

ASFI

Anexo C



¿Tienes que cobrar un giro de Western Union?

¡Hazlo en nuestras agencias!

CIS 
express
Empresa de Giro y Remesas de Dinero.
Caja de Intercambio de Servicios S.R.L.

 **Western Union**



Esta entidad se encuentra bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

FOLLETOS

SERVICIOS QUE OFRECE CIS

CIS al ser una Empresa de Giro y Remesas de Dinero tiene como principal Servicio "Western Union" en el cual los productos que ofrece CIS son:

SERVICIO DINERO EN MINUTOS

Las transacciones de Dinero en minutos suelen estar disponibles para su retirada apenas unos minutos después del envío. La disponibilidad del pago está sujeta a los términos y condiciones del servicio, incluido el horario de apertura de la localidad de Agente, las diferencias en cuanto a zonas horarias y procesos, como la supervisión de transacciones que lleva a cabo Western Union para cumplir la legislación aplicable.

SERVICIO AL DÍA SIGUIENTE

Si está disponible de acuerdo con cada país, los fondos de las transacciones enviadas desde una localidad de un Corresponsal participante suelen estar disponibles para su retirada al día siguiente, que estará sujeta, no obstante, al horario de apertura de la localidad del Agente donde se realice el pago, y a los términos y condiciones del servicio.

CIS 
express

Empresa de Giro y Remesas de Dinero.
Compañía Interamericana de Servicios S.R.L.

Anexo D



PUNTO DE RECLAMO

PUEDES EFECTUAR TU RECLAMO A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:

-  **LÍNEA TELEFÓNICA GRATUITA 800 17 50 52**
-  **SOLICITANDO UN FORMULARIO AL JEFE DE AGENCIA.**
-  **SITIO WEB (SECCIÓN CONTACTO) www.cis-express.com**
-  **ENVIANDO UNA CARTA A CASA MATRIZ:
Av. Bení Edif. Torre Empresarial Cubo, Pta. 8-9
Condominio Gerencia Entre 4to y 5to Anillo,
Santa Cruz Sierra**

CIS 
express
Compañía Interamericana de Servicios Logísticos

COMERCIO INTERNACIONAL 

Anexo E

Material Audiovisual

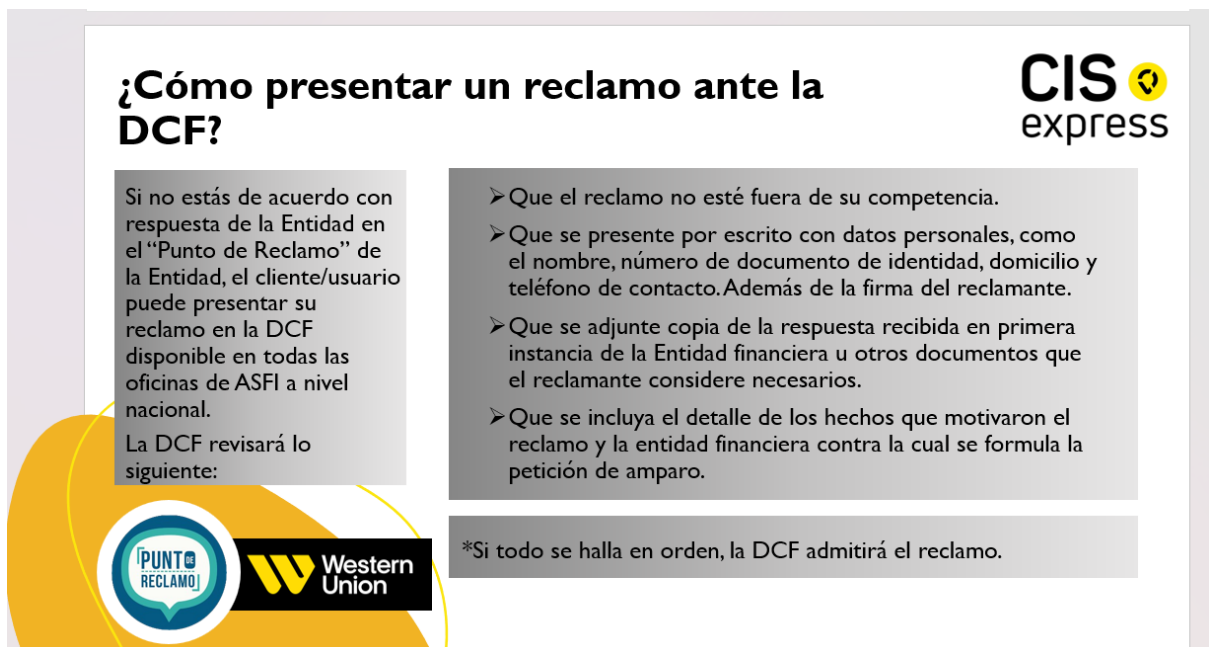



CIS 
express

“ROL DE LA ASFI COMO 2° INSTANCIA DE RECLAMACION”



ASFI
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA





CIS 
express

¿Cómo presentar un reclamo ante la DCF?

Si no estás de acuerdo con respuesta de la Entidad en el “Punto de Reclamo” de la Entidad, el cliente/usuario puede presentar su reclamo en la DCF disponible en todas las oficinas de ASFI a nivel nacional.
La DCF revisará lo siguiente:

- Que el reclamo no esté fuera de su competencia.
- Que se presente por escrito con datos personales, como el nombre, número de documento de identidad, domicilio y teléfono de contacto. Además de la firma del reclamante.
- Que se adjunte copia de la respuesta recibida en primera instancia de la Entidad financiera u otros documentos que el reclamante considere necesarios.
- Que se incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo.

*Si todo se halla en orden, la DCF admitirá el reclamo.



Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE EDUCACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		METODOLOGÍA	TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS DE APOYO PARA LA ENSEÑANZA			
			CUALITATIVO (SEGMENTACIÓN)	CUANTITATIVO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS)				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	PRESENTACIONES	MATERIAL DIDÁCTICO	OTROS
1	Proyecto "CIS te informa tus derechos y obligaciones simples para enviar y recibir dinero"	Publicación en Redes Sociales de los 4 pasos simples para enviar y recibir dinero así como los servicios financieros gratuitos y tarifas máximas	Usuarios y clientes mayores de 18 años que utilizan los servicios de los corresponsales financieros y no financieros	800	Puntos de Educación Financiera	Informar, mediante canales de difusión establecidos en este subprograma, sobre los servicios de envíos y pagos de dinero a los clientes, así como los medios transaccionales válidos y los servicios disponibles incluyendo los servicios financieros gratuitos y tarifas máximas	mayo - octubre	Trípticos	Mediante trípticos distribuidos a los corresponsales financieros y no financieros de CIS	Página web www.cis-express.com	Redes Sociales y material audiovisual en corresponsales que cuenten con TV
2	Proyecto "CIS te informa tus derechos y obligaciones simples para enviar y recibir dinero"	Capacitaciones a los corresponsales sobre los lineamientos para el cobro de dinero	Usuarios y clientes mayores de 18 años que utilizan los servicios de los corresponsales financieros y no financieros	800	Puntos de Educación Financiera	Informar, mediante canales de difusión establecidos en este subprograma, sobre los servicios de envíos y pagos de dinero a los clientes, así como los medios transaccionales válidos y los servicios disponibles	mayo - octubre	Trípticos	Mediante trípticos distribuidos a los corresponsales financieros y no financieros de CIS	Página web www.cis-express.com	Redes Sociales y material audiovisual en corresponsales que cuenten con TV
3	Proyecto "CIS capacita a su personal interno y a sus corresponsales"	Capacitar al personal interno de CIS sobre el código de Conducta vigente en CIS	Personal Interno Capacitado sobre el código de conducta vigente	20	Capacitación continua al personal	Capacitación al personal interno de CIS sobre el Código de Conducta vigente	julio	Presentaciones de la capacitación sobre la actividad, documento del Código de Código de Conducta Vigente de CIS, plataformas virtuales de enseñanza	Presentación sobre el código de conducta vigente	Código de Conducta Vigente de CIS	Boletines sobre el código de conducta vigente de CIS
4	Proyecto "CIS capacita a su personal interno y a sus corresponsales"	Capacitar a los corresponsales de CIS sobre el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores	Corresponsales Capacitados sobre el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores	400	Capacitación a los corresponsales	Capacitación a los Corresponsales sobre el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores	septiembre	Presentaciones de la capacitación sobre la actividad, documento del Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores, plataformas virtuales de enseñanza	Presentación sobre el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores	Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores	Boletines sobre el Reglamento de Trato Preferente a Personas Adultas Mayores
5	Proyecto "CIS capacita a su personal interno y a sus corresponsales"	Capacitar al personal interno sobre los productos y servicios de CIS	Personal Interno Capacitado sobre los productos y servicios de CIS	20	Capacitación continua al personal	Capacitación al personal interno sobre los servicios que se ofrecen en CIS	julio	Presentaciones de la capacitación sobre la actividad, cartillas digitales sobre los servicios que ofrece CIS	Presentación sobre los servicios que ofrece CIS	Cartilla digital sobre los servicios que ofrece CIS	Trípticos con los principales servicios ofrecidos por CIS
6	Proyecto "CIS capacita a su personal interno y a sus corresponsales"	Reforzar conocimientos del personal encargado de punto de reclamo enfatizando sobre sus responsabilidades, funciones, deberes y la disponibilidad de efectivo y atención al usuario como temáticas recurrentes de reclamos en la empresa.	Personal encargado de punto de reclamo capacitado enfatizando sobre sus funciones, deberes y la disponibilidad de efectivo y atención al usuario como temáticas recurrentes de reclamos en la empresa.	1	Capacitación continua al personal	Reforzar conocimiento al personal encargado del Punto de Reclamo en cuanto a la disponibilidad de efectivo y atención al usuario de la empresa como temáticas recurrentes de reclamos en la empresa.	octubre	Presentación de capacitación dirigida al personal del punto de reclamo, documento con las funciones del personal de punto de reclamo	Presentación de capacitación dirigida al personal del punto de reclamo	Documento con las funciones del personal del punto de reclamo	Material audiovisual de apoyo para el personal de punto de reclamo
7	Proyecto "CIS capacita a su personal interno y a sus corresponsales"	Impartir Capacitaciones enfocadas en consumidores financieros sobre el procedimiento de atención de reclamos en primera instancia y el rol de la ASFI como segunda instancia de reclamación	Usuarios y clientes que utilizan los servicios de los corresponsales financieros y no financieros	800	Formación de clientes iniciales y potenciales sobre los productos y servicios financieros adquiridos	Impartir conocimientos a los consumidores financieros sobre el procedimiento de atención de reclamos en primera instancia y el rol de la ASFI como segunda instancia de reclamación .	mayo - julio	Trípticos	Material de capacitación en función a la actividad	Página web www.cis-express.com	Redes Sociales y material audiovisual en corresponsales que cuenten con TV
8	Proyecto "CIS te enseña el Rol de la UIF en la legitimación de ganancias ilícitas y prevención de fraudes"	Capacitaciones a los corresponsales sobre prevención del Lavado de Dinero y Protección del fraude al consumidor	Usuarios y clientes mayores de 18 años que utilizan los servicios de los corresponsales financieros y no financieros	800	Puntos de Educación Financiera	CIS te muestra el rol de la UIF en los giros y remesas de dinero	mayo-agosto	Trípticos	Mediante trípticos distribuidos a los corresponsales financieros y no financieros de CIS	Página web www.cis-express.com	Redes Sociales y material audiovisual en corresponsales que cuenten con TV
9	Proyecto "CIS te enseña el Rol de la UIF en la legitimación de ganancias ilícitas y prevención de fraudes"	Capacitación sobre el Rol que juega a UIF en la revención del Lavado de Dinero	Usuarios y clientes mayores de 18 años que utilizan los servicios de los corresponsales financieros y no financieros	800	Puntos de Educación Financiera	CIS te muestra como se previene la legitimación de ganancia ilícitas y los fraudes	mayo-agosto	Trípticos	Mediante trípticos distribuidos a los corresponsales financieros y no financieros de CIS	Página web www.cis-express.com	Redes Sociales y material audiovisual en corresponsales que cuenten con TV

Recopilación de Normas para Servicios Financieros

LIBRO 4º, TÍTULO I, CAPÍTULO I
ANEXO 6: PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA
(SUBPROGRAMA DE DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN)

Nº	NOMBRE DEL PROYECTO	ACTIVIDAD	BENEFICIARIOS		TEMÁTICA	PERIODO DE IMPLEMENTACIÓN	MEDIOS O CANALES DE APOYO PARA LA DIFUSIÓN					
			SEGMENTACIÓN				MATERIAL IMPRESO (FOLLETOS, CARTILLAS, OTROS)	CIRCUITO CERRADO (AUDIOVISUAL)	SITIO WEB DE LA ENTIDAD FINANCIERA	REDES SOCIALES	MEDIOS DE COMUNICACIÓN MASIVOS	OTROS
1	Proyecto "CIS te muestra sus Servicios"	Campañas de información al consumidor financiero a través de los corresponsales sobre los servicios que ofrece CIS	3000 beneficiarios	Clientes/usuarios	Informar sobre los servicios que ofrece CIS, haciendo énfasis en las responsabilidades que conllevan los mismos	Junio	Trípticos	Material Audiovisual con corresponsales con TV	www.cis-express.com	Redes Sociales, CIS Express		
2	Proyecto "CIS te muestra sus Servicios"	Campañas de información al consumidor financiero a través de los corresponsales sobre los servicios gratuitos y tarifas máximas para los servicios financieros	3000 beneficiarios	Clientes/usuarios	Informar sobre los servicios que ofrece CIS, haciendo énfasis en los servicios gratuitos y tarifas máximas para los servicios financieros	Junio	Trípticos	Material Audiovisual con corresponsales con TV	www.cis-express.com	Redes Sociales, CIS Express		
3	Proyecto "CIS te muestra tus Derechos y como realizar tus reclamos en primera y segunda instancia"	Campañas a través de los corresponsales sobre los derechos del consumidor financiero	3000 beneficiarios	Clientes/usuarios	Orientar al consumidor sobre sus derechos como consumidor financiero	mayo - octubre	Trípticos	Material Audiovisual con corresponsales con TV	www.cis-express.com	Redes Sociales, CIS Express		
4	Proyecto "CIS te muestra tus Derechos y como realizar tus reclamos en primera y segunda instancia"	Campañas a través de los corresponsales sobre como hacer reclamos	3000 beneficiarios	Clientes/usuarios	Explicación a los clientes y usuarios financieros sobre los mecanismos de reclamo, resaltando cuál es la función de ASFI como segunda instancia de reclamación, así como los medios alternativos para ingresar denuncias	mayo - octubre	Trípticos	Material Audiovisual con corresponsales con TV	www.cis-express.com	Redes Sociales, CIS Express		
5	Proyecto "CIS te enseña el Rol de la ASFI y su alcance"	Campañas en corresponsales sobre el Rol de la ASFI	3000 beneficiarios	Clientes/usuarios	Dar información sobre el rol, objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador	Octubre	Trípticos	Material Audiovisual con corresponsales con TV	www.cis-express.com	Redes Sociales, CIS Express		
6	Proyecto "CIS te enseña el Rol de la ASFI y su alcance"	Publicaciones en redes sociales sobre el rol de la ASFI	3000 beneficiarios	Clientes/usuarios	Dar información sobre el rol, objeto y atribuciones de la ASFI como ente regulador	Agosto	Trípticos	Material Audiovisual con corresponsales con TV	www.cis-express.com	Redes Sociales, CIS Express		



ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA



La Paz, 26 de marzo de 2025
ASFI/DCF/R-67847/2025

Señor
Luis Alejandro De La Serna Villamor
GERENTE GENERAL
EMPRESA DE GIRO Y REMESAS DE DINERO COMPAÑIA INTERAMERICANA
DE SERVICIOS S.R.L.
Santa Cruz de la Sierra

REF: TRÁMITE N° T-3019999080
R08 - NO OBJECIÓN A LA COMPLEMENTACIÓN DEL
PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA GESTIÓN -
2025

Señor Gerente:

En virtud a lo previsto en el Artículo 7°, Sección 6 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, se tiene a bien poner en su conocimiento que esta Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero no tiene objeción a su Programa de Educación Financiera 2025, complementado mediante carta LEG/R-039/03/2025.

Sin otro particular, saludamos a usted atentamente

Angela Alejandra Medrano Rocha
DIRECTORA DE LA DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

Ivette Espinoza Vasquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.
Autoridad de Supervisión
del Sistema Financiero

AMR/CGS/Nidia Carmen Vilagra Hinojosa

"2025



La Paz: Oficina Central, Plaza Isabel la Católica N° 2507 · Telf: (591-2) 2174444 · Fax: (591-2) 2174444 · Casilla N° 447 · Condominio Torres del Poeta, Torre "A", Edif. Los 4, 5, 6 · Telf: (591-2) 2912636 · calle Reyes Ortiz esq. Federico Zuazo · Edif. Guntlach, Torre Esmeralda, Piso 3 · Telf: (591-2) 2310657 · Casilla N° 6118 · El Alto: Centro Defensorial, Estación 6 de Marzo (Jach'a Thaki) Línea Morada de Mi Telefónica, Zona Villa Bolívar, Estación 6 de Marzo · Telf: (591-2) 2174444 Int. 3103 · Potosí: Centro Defensorial, Plaza Alonso de Ibáñez, Galería El Siglo N° 20, Zona Central · Telf: (591-3) 6256289 · Oruro: Centro Defensorial, Pasaje Guachalla, Edif. Cámara de Comercio, Piso 3, Of. 307 · Telf: (591-2) 5117706 - 5112468 · Santa Cruz: Centro Defensorial, Av. Irigoyen esq. Av. Ejército Nacional, Edif. Irala N° 585, Primer Anillo, Casilla N° 59 · Telf: (591-3) 3336288 - 3336286 - 3336285 · Cobija: Centro Defensorial, Av. Tcnl. Enrique Fernandez Cornejo, frente a la plaza principal, Zona Central · Telf: (591-2) 2174444 Int. 3901 · Trinidad: Centro Defensorial, Calle La Paz Esquina Pedro de la Rocha N° 42, Zona Central · Telf (591-3) 4629659 · Cochabamba: Centro Defensorial, calle Colombia N° 364 casi calle 25 de Mayo · Telf: (591-4) 4584505 - 4584506 - 4583800 · Sucre: Centro Defensorial, calle Ayacucho entre calles Loa y Junin, planta baja Edificio (ex) ECOBOL · Telf: (591-4) 6439774 · Fax: (591-4) 6439776 · Tarija: Centro Defensorial, calle Alejandro del Carpio N° 138, entre calles Daniel Campos y Colón, Barrio Las Panosas · Telf: (591-4) 6113709.