

CIS express

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



¡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; 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 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 tuición 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, los intermediarios 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** • Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
- f** • Controlar el financiamiento destinado 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 conlleve, 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 otras defraudaciones.

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 asumen 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 ilegal 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. 4904, 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 LGIFT y/o FPADM brindando **toda información requerida** al momento de realizar cualquier operación de envío o pagos de remesas y giros 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.

CIS 
express

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

¿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 misteriosa
- 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
Pida 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, instrucción 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.



ENVIANDO UNA CARTA A CASA MATRIZ

Av. Beni, Edif. Torre Empresarial Cubo Piso 8
Condominio Gardenia entre 4to y 5to Anillo,
Santa Cruz de la Sierra.

2



POR TELÉFONO

Línea de atención gratuita **800 17 50 52**

3



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.