

## Programa de Educación Financiera de ASBA

### Módulo 6:



Conoce los derechos y obligaciones adquiridos al contratar productos y servicios bancarios.

En este módulo se abordan conceptos para conocer, comprender y establecer juicios maduros sobre los derechos y obligaciones emergentes del uso de los productos y servicios bancarios, con el objetivo de desarrollar habilidades en las personas que puedan ser aplicadas durante su vida financiera y “protegerse” adecuadamente al momento de ejercer tales derechos o responder por dichas obligaciones.

## Módulo 6: El cliente bancario

### Contenidos

¿Quién es el cliente bancario? .....	3
Derechos y obligaciones .....	4
Riesgos de los productos bancarios.....	8
Seguro de depósitos .....	11
Protección al consumidor .....	14
Quejas y reclamos.....	17
Prevención del lavado de dinero.....	20
Recomendaciones.....	23
Glosario.....	24

## ¿Quién es el cliente bancario?

---

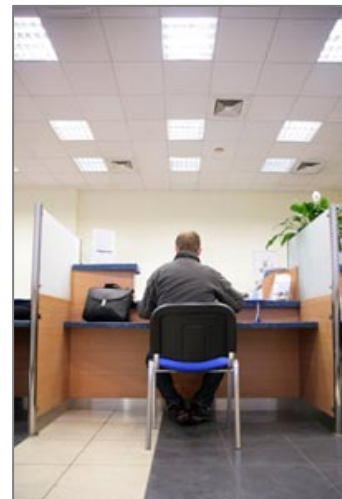
Si bien distintas personas pueden interactuar con las entidades financieras, no todas se consideran clientes. **¿A quién se considera cliente bancario? ¿Cuáles son sus derechos y obligaciones?**

---

### ¿Quién es el cliente bancario?

**Cliente bancario es aquella persona que contrata un producto o servicio con una entidad financiera.**

En las relaciones comerciales o contratos que las entidades bancarias celebran con sus distintos clientes, se establecen derechos y obligaciones para los mismos. Sin embargo, **dada la diversidad y complejidad de las operaciones bancarias no resulta fácil para el cliente bancario conocer exactamente los alcances de las responsabilidades que asume tanto él como la entidad financiera.** Generalmente, los bancos tienen preparados contratos estándar o de adhesión, que no sufren demasiados cambios al momento de ser firmados con los distintos clientes.



En un sistema como el financiero, cuyo buen funcionamiento depende en gran medida de la confianza que posean sus participantes, es fundamental que el cliente o potencial cliente conozca sus derechos y obligaciones. Por lo expuesto **existen distintos entes cuyo objetivo es la divulgación y asesoramiento en materia de derechos y obligaciones del cliente bancario** (principalmente los organismos de supervisión bancaria, asociaciones o cámaras de bancos y organizaciones no gubernamentales).

## Derechos y obligaciones

---

### Derechos y obligaciones

En cuanto a derechos y obligaciones, generalmente, existe **asimetría de información**, lo que significa que una de las partes, en este caso la entidad financiera, posee más información que la otra (cliente bancario). Es por ello que los organismos de supervisión bancaria o las asociaciones de consumidores buscan nivelar la balanza a favor del cliente bancario y se preocupan por la **transparencia de la información**, para lo cual llevan adelante distintas iniciativas (regímenes de transparencia, comparaciones de productos y servicios, entre otros).

Conocer las condiciones del producto o servicio a recibir, la totalidad de los costos a pagar y, en su caso, las retribuciones a percibir, constituyen los principales aspectos vinculados al derecho a la información. En ese sentido, el cliente tiene el derecho de acceder a los comprobantes de las operaciones que se realicen y a una copia de los contratos que firmará.

Contar con información clara, comprensible y no engañosa de los productos y servicios que le son ofrecidos puede ser considerado el primer derecho que debe gozar el cliente bancario (**derecho a la información**). Esta condición le va a permitir decidir libremente qué productos contratará y favorecerá el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Por otro lado, el cliente bancario tiene la **obligación de brindar información a la entidad financiera** para que ésta pueda evaluar qué tipo de productos y servicios le puede ofrecer y bajo qué condiciones.



¿Qué  
debería  
conocer el  
cliente?

- Características del producto o servicio
- Condiciones del contrato
- Costos o retribuciones
- Procedimiento para consultas y reclamos

Los contratos de los distintos productos y servicios financieros contienen derechos y obligaciones específicos para el cliente, constituyendo los depósitos y los préstamos las operatorias típicas de un banco. A continuación, se detallan los principales derechos y obligaciones para cada uno de estos productos.

## Derechos y obligaciones para depósitos

---

Dentro de los depósitos bancarios se incluyen las colocaciones a la vista (cuenta corriente y caja de ahorro) y las colocaciones a plazo fijo. Conozca algunos derechos y obligaciones que suelen encontrarse en esos contratos.

Los principales derechos y obligaciones para estos productos son:

### Depósitos

Derechos	Obligaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recibir los comprobantes de depósitos, retiros o transferencias de dinero.</li><li>• Disponer de una copia del contrato, en caso de corresponder.</li><li>• Disponer de los fondos depositados cuando lo requiera o al vencimiento, según corresponda.</li><li>• Conocer las tasas de interés a abonar por la entidad y el detalle de los costos a afrontar, (ej. comisiones de mantenimiento o costo de envío de resumen de cuenta).</li><li>• Recibir los documentos o comprobantes de liquidación.</li><li>• Recibir la remuneración del depósito (tasa de interés) con los intereses pactados.</li><li>• Que el banco cancele el cheque emitido o girado por el cliente cuando existan fondos suficientes en su cuenta (cuenta corriente).</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Facilitar los datos o documentación que la entidad financiera solicite (para la apertura de cuenta, movimientos de fondos, declaración jurada de licitud de fondos, entre otros).</li><li>• Pagar las comisiones bancarias pactadas.</li><li>• Mantener fondos suficientes en su cuenta corriente para el pago de cheques.</li><li>• Proteger las claves de acceso a la banca por internet (home banking), utilizada para ver saldos de cuenta o efectuar pagos, transferencias, plazos fijos, etc.</li></ul>

## Derechos y obligaciones para préstamos

---

Existen distintos tipos de préstamos (personales, hipotecarios, financiación con tarjeta de crédito, adelanto en cuenta corriente, entre otros) que generan distintos derechos y obligaciones, en algunos casos compartidos y en otros específicos.

Los principales derechos y obligaciones para estos productos son:

### Préstamos

Derechos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Recibir una copia del contrato.</li><li>• Recibir la documentación de la liquidación del préstamo que incluya un detalle con las cuotas a pagar durante la vida del mismo.</li><li>• Ser informado previa y personalmente de las modificaciones al contrato.</li><li>• No sufrir modificaciones en las condiciones del contrato en forma unilateral.</li><li>• Conocer los costos del préstamo (tasa de interés, comisiones, costo financiero total).</li><li>• En el caso de los préstamos a tasa variable, conocer los parámetros y la frecuencia de variación de la tasa.</li><li>• Recibir periódicamente un detalle de los movimientos en su cuenta y/o un resumen de liquidación.</li><li>• En el caso de préstamos hipotecarios, proponer y elegir de acuerdo con el banco la persona o entidad que vaya a llevar a cabo la tasación del inmueble objeto de la hipoteca y la que se vaya a encargar de la gestión administrativa de la operación.</li><li>• Elegir una compañía aseguradora que cubrirá los riesgos que se exija para la formalización del préstamo.</li><li>• Usar la tarjeta de crédito para pagar la compra de bienes y servicios, así como para retirar dinero en efectivo en los términos contratados.</li></ul>

Obligaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informar verazmente a la entidad financiera sobre su situación económica y personal. La información correcta es necesaria para que la entidad analice el riesgo de la operación, antes de conceder el crédito.</li><li>• Comunicar cambios de domicilio, estado civil, y otras circunstancias personales y financieras, según se pacte.</li><li>• En la mayor parte de los casos, contratar un seguro sobre el inmueble hipotecado.</li><li>• Pagar puntualmente las cuotas periódicas y comisiones bancarias pactadas.</li><li>• Cumplir con las cláusulas especiales previstas en el préstamo (por ejemplo, no arrendar un inmueble hipotecado sin el previo consentimiento de la entidad).</li><li>• Proteger el acceso a las claves para la utilización de las tarjetas de crédito e informar ante pérdidas o robos.</li><li>• En caso de operar en descubierto en cuenta corriente, devolver los fondos junto con los intereses y las comisiones pactadas.</li><li>• Custodiar cuidadosamente el talonario de cheques.</li></ul>

## Riesgos de los productos bancarios

Al contratar productos y servicios bancarios se asumen distintos riesgos. **¿Estás en condiciones de reconocer qué riesgos se asumen al tomar un préstamo o al depositar dinero en un banco? ¿Conoces qué precauciones puedes tomar para enfrentar cada riesgo?**

**Riesgo es la posibilidad de ocurrencia de un evento que modifica el resultado esperado.**

Los riesgos que asume el cliente bancario constituyen riesgos financieros. **¿Cuáles son los principales riesgos para un cliente bancario?**

**¿Cuáles son los principales riesgos que asume el cliente bancario por desarrollar operaciones de préstamos y depósitos con un banco?**





## Principales riesgos de tomar un préstamo

Los principales riesgos que se afrontan en este tipo de productos son:

**Riesgo de tasa de interés:** es la posibilidad de sufrir pérdidas (o pagar más) debido a cambios o variaciones en las tasas de interés.

El riesgo es diferente si el préstamo es tomado a tasa variable o tasa fija:



- **Préstamos a tasa variable:** en este caso el riesgo está dado por la posibilidad de que suba la tasa de interés a la cual está pactado el préstamo, incrementando de esta manera el costo total de la financiación tomada. Al solicitar un préstamo a tasa variable asegúrate de que en el contrato esté claramente definido el parámetro o la variable por la cual puede variar la tasa de interés.
- **Préstamos a tasa fija:** en este caso el riesgo está dado por la posibilidad de que la tasa de interés disminuya, dado que si las tasas de mercado disminuyen usted seguirá endeudado a la misma tasa y por lo tanto estará pagando un mayor costo. Al solicitar un préstamo a tasa fija presta atención si el contrato posee cláusulas de cancelación anticipada del mismo, lo que le permitirá ahorrarse esos mayores costos.

**Riesgo de tipo de cambio:** es la posibilidad de sufrir pérdidas (o pagar más) debido a cambios o variaciones en la tasa de cambio de la moneda en la cual se pactó el préstamo. Un aumento de la tasa de cambio resultará en un incremento del costo del préstamo, ya que será necesaria una suma mayor de moneda local para poder pagar la cuota en moneda extranjera.

**Riesgo legal:** es la posibilidad de sufrir pérdidas (o pagar de más) debido a cláusulas contractuales confusas, engañosas o fuera de las normas o leyes. El riesgo legal será mayor cuando exista una menor transparencia de información. Es conveniente obtener una copia de los contratos para poder leerlos detenidamente antes de ser firmados, efectuando los controles y/o reclamos necesarios, en caso de corresponder.

## Principales riesgos para tomar depósitos

Para este producto los principales riesgos son:

**Riesgo de contraparte:** es la posibilidad de sufrir pérdidas porque la parte que recibe su dinero es incapaz de cumplir con las promesas de pago estipuladas. Si bien la amplia regulación a la que están sometidos los sistemas financieros mantiene este riesgo en niveles muy bajos, puede ocurrir que una entidad no pueda devolverle el capital depositado. El seguro de garantía de depósitos ofrece un mecanismo destinado a atenuar o eliminar este tipo de riesgo para los ahorristas, en especial a los relacionados con montos más pequeños, por lo cual debe tenerse en cuenta el alcance de este tipo de seguros.



**Riesgo de inflación:** es la posibilidad de sufrir pérdidas por el deterioro del poder adquisitivo de la moneda en que se realiza el depósito. Si esto ocurre, en países con inflación, el rendimiento ofrecido por el banco puede ser absorbido en forma parcial o total por la inflación. Es importante comparar la tasa pasiva (tasa de interés que paga el banco por el depósito) con la inflación del período. Si la tasa de inflación es mayor a la tasa pasiva el rendimiento de la inversión será negativo. En algunos casos se ofrecen productos ajustados por un índice representativo de la variación general de precios de una economía, lo que permite protegerse de los efectos de la inflación.

**Riesgo legal:** es la posibilidad de sufrir pérdidas (o recibir un menor rendimiento) debido a cláusulas contractuales confusas, engañosas o fuera de las normas o leyes. El riesgo legal será mayor cuando exista una menor transparencia de información. Es conveniente obtener una copia de los contratos para poder leerlos detenidamente antes de ser firmados, efectuando los controles y/o reclamos necesarios, en caso de corresponder.

## Seguro de depósitos

---

El objetivo de un sistema de seguro de depósitos es fomentar la confianza en el sistema financiero, asegurando a los depositantes la recuperación de las sumas depositadas ante un eventual problema en la entidad financiera depositaria. **¿Tu país posee un sistema de seguro de depósitos? ¿Conoces el monto mínimo asegurado?**

---

¿Qué es el seguro de depósitos?

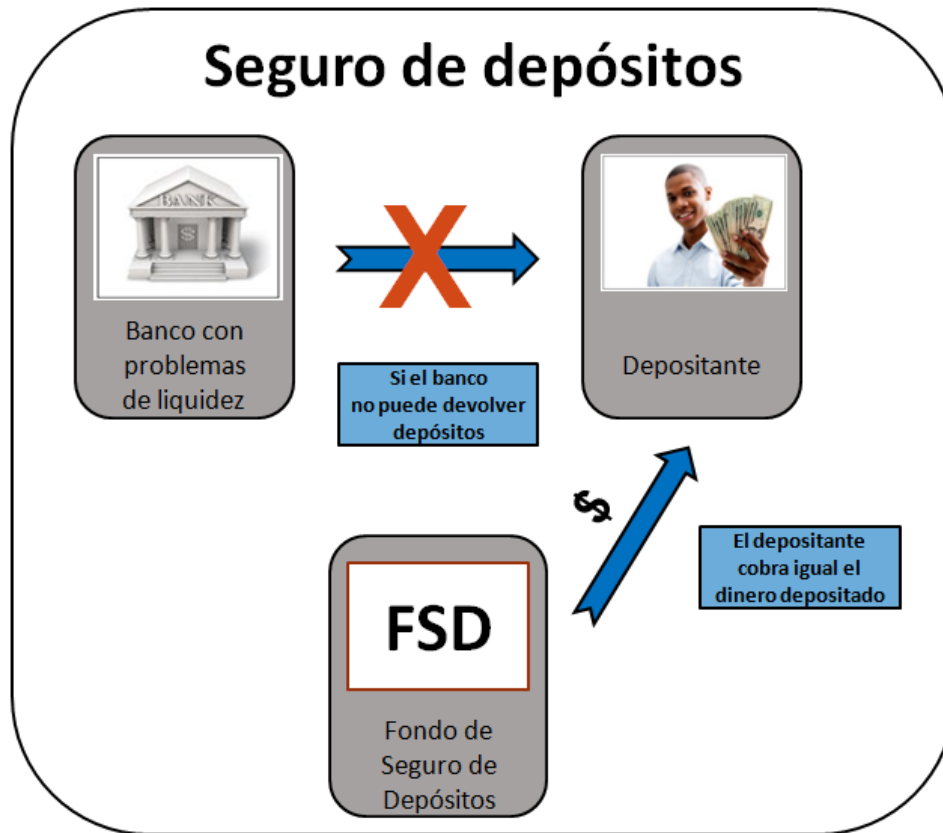
**El seguro de depósitos es un mecanismo establecido por distintos países con el propósito de proteger los derechos de los depositantes/ahorristas garantizando la devolución parcial o total del dinero depositado.**

Un elemento fundamental para que un sistema financiero funcione adecuadamente es la confianza del público ahorrista en las entidades que lo conforman.

Para establecer un sistema financiero que brinde seguridad a los ahorristas, **las entidades financieras son reguladas por normas rigurosas** orientadas a proteger a los depositantes en un marco de estabilidad financiera. Asimismo, **cada país cuenta con organismos de contralor encargados de supervisar el cumplimiento de la legislación o normas** vigentes por parte de las entidades integrantes del sistema financiero.

Cuando una entidad financiera presenta un problema de liquidez y no puede obtener financiamiento en el mercado, generalmente los bancos centrales pueden prestarle fondos para hacer frente a sus compromisos inmediatos, actuando en estos casos como **prestamista de última instancia**.

Adicionalmente al prestamista de última instancia, los países implementan un **sistema de seguro de depósitos** que garantiza a los ahorristas en forma total o parcial el monto depositado en caso de liquidación de la entidad financiera depositaria.



### ¿Cómo funciona el seguro de depósitos?

Cada país lo instrumenta de acuerdo a sus características particulares y a los intereses que quiera proteger. Generalmente el seguro de depósitos incluye a todas las entidades reguladas del sistema financiero y se limita al pago de una cantidad determinada de dinero.



Cada una de las entidades financieras realiza un aporte al fondo del seguro de depósitos. El aporte es un porcentaje del monto de los depósitos de la entidad financiera. Luego, en el caso de que una entidad no pueda devolver sus depósitos, se utiliza el dinero del fondo para ese fin.

En algunos casos, la administración del fondo puede estar a cargo de alguna dependencia estatal (por ejemplo el mismo banco central del país) o de una empresa constituida por el aporte de las diferentes entidades financieras.

### ¿Cuál es la suma de los depósitos que se encuentra garantizada?

Cada país fija los alcances de la cobertura y, por lo general, el seguro cubre ciertos tipos de depósitos (caja de ahorro, cuenta corriente, plazo fijo, etc.) y por hasta un determinado monto.

A continuación, se presenta un cuadro comparativo de los montos de depósitos asegurados en diferentes países de la región.

País	Monto asegurado expresado en USD (1)
Argentina	27.000
Brasil	34.500
Colombia	9.900
Chile	5.000
Ecuador	27.000
El Salvador	9.000
Estados Unidos	250.000
Guatemala	2.400
Honduras	9.600
México	132.900
Nicaragua	10.000
Panamá	10.000
Paraguay	21.500
Perú	28.900
República Dominicana	13.900
Uruguay	entre 5.000 y 25.600
Venezuela	7.000

**Fuente:** Redes de seguridad financiera. Comparación países de América.  
Javier Bolzico, Eugenia Gozzi y Florencia Rossini  
(1) Enero 2010, salvo Argentina Marzo 2012.

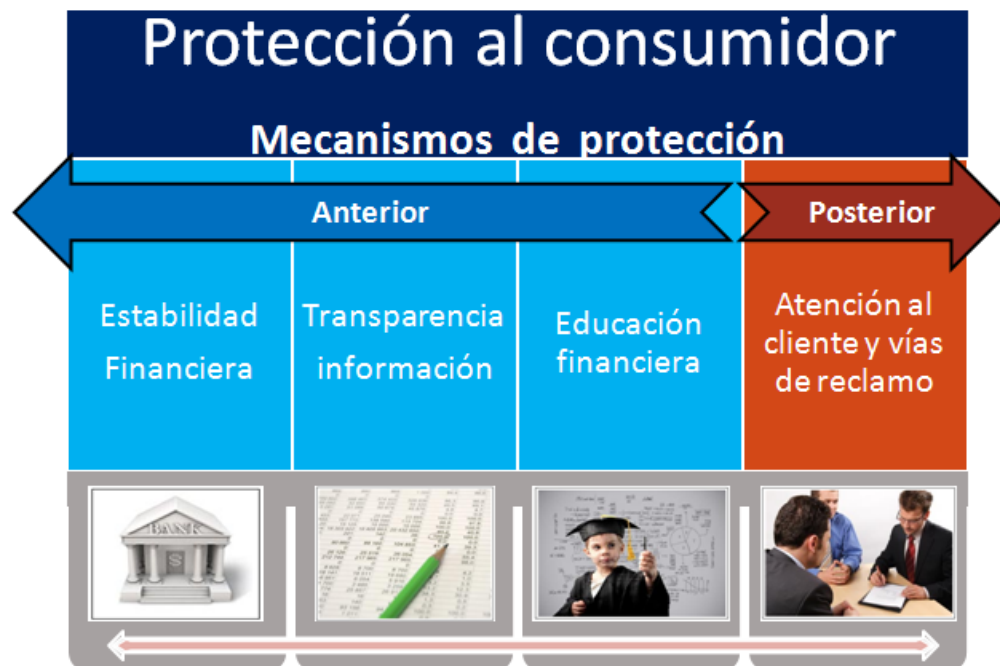
## Protección al consumidor

La creciente complejidad de los productos bancarios y financieros junto a la incorporación de grupos de la población en condiciones de acceder a los mismos, ha generado condiciones de desequilibrio en las relaciones que tienen lugar entre los usuarios y las entidades financieras. Ante esta situación, ha surgido la necesidad de proteger al usuario o consumidor de estos servicios a fin de otorgar un trato equitativo para las personas y dar confianza en el sistema financiero. **¿Cuáles son los mecanismos de protección al consumidor?**

**¿Qué es la protección al consumidor?**

**Protección al consumidor es el conjunto de mecanismos dispuestos con el objetivo de evitar un daño o perjuicio a los usuarios de servicios bancarios y financieros.**

Los mecanismos de protección al consumidor actúan antes y después de contratar un producto o servicio bancario. Los mecanismos previos se relacionan con la disponibilidad de la información (transparencia y difusión) y con las condiciones del mercado financiero. Los posteriores tienen que ver con las vías de reclamo y resarcimiento con que cuentan los usuarios frente a los perjuicios que puedan sufrir al operar en el sistema financiero.



## Estabilidad financiera

Un sistema financiero estable, genera confianza en los usuarios alentando el uso de los servicios bancarios por parte de la población. En ese sentido, las regulaciones generales sobre la actividad financiera, la supervisión a cargo de los organismos de control y la implementación de mecanismos específicos tales como el seguro de garantía de los depósitos, contribuyen a brindar solidez y seguridad al sistema.



## Transparencia de la información

La **información** ofrecida a los potenciales usuarios debe **ser clara y completa**. De este modo se podrán conocer las características y precios de los productos ofertados pudiendo comparar y seleccionar el más conveniente. En tal sentido, suelen existir regulaciones sobre la publicidad de los servicios que las entidades financieras ofrecen, procurando que sea veraz y no engañosa. En cuanto a la concertación de las operaciones existen regulaciones sobre los contratos que establecen contenidos mínimos y buscan evitar la inclusión de cláusulas abusivas.



## Educación financiera

Según la OCDE la educación financiera es ***“el proceso por el que los consumidores financieros/inversores mejoran su comprensión de los productos financieros, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar financiero”***.



En los últimos años cobraron importancia los programas de educación financiera desarrollados tanto por el sector público (gobiernos y organismos de supervisión) como por el sector privado (entidades financieras, asociaciones de bancos y asociaciones de protección al consumidor) al interpretarse que los consumidores con mayor conocimiento y nivel de estudios están en mejores condiciones de:

- comprender los conceptos publicitados, facilitando la elección del servicio a contratar.
- entender las cláusulas contenidas en los contratos a suscribir.

### Atención al cliente y vías de reclamos

Una vez que el usuario utiliza el producto o servicio, los mecanismos de protección consisten en **asegurarle las vías adecuadas a las que debe recurrir frente a problemas que surjan**. Las diferentes leyes y normas ofrecen escenarios de acción diferentes. La instancia judicial es común a todas, mientras que varían las facultades que puedan tener los organismos de supervisión bancaria y los entes dedicados a la protección del consumidor, así como las cuestiones que pueden abordar. En algunos casos se ha optado por enfatizar la correcta atención al cliente fijando pautas de comportamiento a las entidades, a efectos de que los problemas se resuelvan entre partes.





## Quejas y reclamos

---

Al momento de contratar, utilizar o dar de baja un producto o servicio pueden surgir inconvenientes o problemas. **¿Sabes que en caso de tener un problema con tu banco tienes derecho a presentar quejas, solicitar que se aclaren aspectos confusos y se solucionen errores? ¿Conoces cómo proceder en estos casos?**

---

Los problemas o inconvenientes más comunes son:

- Comisiones o conceptos dudosos o erróneamente cobrados
- Falta de recepción de resúmenes de cuentas
- Mala atención de un empleado
- Cambio unilateral de las condiciones de contratación
- Manejo abusivo de información relativa a los clientes.



Estas cuestiones se generan durante:

- La solicitud y contratación de un producto o servicio.
- El funcionamiento de los productos o servicios.
- La cancelación del producto o servicio.

En estos casos, lo primero que hay que hacer es dirigirse a la entidad y manifestar la disconformidad o dudas sobre estos aspectos. Generalmente, las entidades financieras ofrecen líneas de atención al cliente para estas consultas o recepción de reclamos pudiendo efectuarse en forma personal, por escrito, por vía telefónica o por internet (sitio web o correo electrónico), dependiendo de la entidad que se trate.

## Pasos a seguir

**Paso 1:** Comunícate con el oficial de cuenta o persona que te vendió el producto o servicio, ya que esta persona conoce los términos y condiciones pactadas, por lo que están en posición de esclarecer todas tus dudas o solucionar los inconvenientes registrados. **No subestimes tu consulta, pregunta hasta quedar conforme con la explicación.**

**Paso 2:** Si el empleado que lo atendió tiene mala predisposición o el problema que planteas esta fuera de su alcance, **diríjase al área encargada de recibir los reclamos de clientes. Las entidades financieras cuentan con un área especial destinada a atender las consultas y recibir reclamos de los clientes.**



**Paso 3:** Si la entidad no da lugar al reclamo, **puedes recurrir ante el organismo contralor del sistema financiero (Superintendencia de bancos, por ejemplo)**, si es que se encuentra dentro de sus competencias atender este tipo de reclamo o denuncia. En algunos casos, estos organismos también poseen áreas específicas para atender los reclamos y realizar un seguimiento de los mismos.

**Paso 4:** También puedes dirigirte a la **oficina o secretaría de defensa del consumidor** (organismos que está siendo incorporado cada vez más por las diferentes leyes y normas en las competencias de estos temas, llegando incluso en algunos casos a contar con dependencias especializadas en temas financieros).

**Paso 5:** Finalmente, si ninguno de los cursos de acción anteriores da resultado, **el reclamo por medios judiciales siempre se encuentra disponible.**

## ¿Cómo efectuar un reclamo o queja?

Siempre que realices un reclamo dirígete a la entidad con toda la documentación de respaldo (en original y copia).

- Si el empleado no puede resolver el asunto en el momento y queda pendiente una solución al problema, **presenta la queja por escrito**. Algunas entidades cuentan con formularios tipo para ello, en caso contrario redacta una nota por duplicado.

- Entrega la carta de queja original a la entidad y pide que le pongan una sello de recibido a la copia, dejando expresa constancia de la fecha en que efectuaste el reclamo y nombre de la persona que se queda con la nota.
- Guarda la copia de la nota, ya que te servirá en el futuro como prueba de que la queja fue realizada. A la nota debes adjuntar la copia de la documentación de respaldo donde constan los datos de la operación y otros datos de la situación que se están denunciando.



## Prevención del lavado de dinero

---

En la actualidad, el ingreso al sistema financiero formal del dinero originado en actividades ilícitas es un problema que ocupa la atención de las autoridades de todos los países. **¿Escuchaste alguna vez hablar de lavado de activos o lavado de dinero?**

---

**¿Qué es el lavado de activos?**

**Lavado de activos “es el proceso mediante el cual los activos de origen delictivo se integran al sistema económico legal con apariencia de haberse obtenido en forma lícita”.**

Las personas que se dedican a actividades ilícitas como por ejemplo vender autos robados, levantar apuestas de juego clandestino o narcotráfico, lo hacen con el objetivo de obtener un beneficio económico. Para poder adquirir bienes y servicios con el dinero obtenido deben introducir el dinero ganado en forma ilegal en el circuito financiero formal simulando que proviene de actividades lícitas.



**¿Cuáles son las etapas del proceso de lavado de activos?**

El proceso de lavado de dinero por lo general incluye tres etapas:



**Etapas 1 - Colocación:** en esta etapa se trata de introducir el dinero proveniente de actividades ilícitas en el circuito financiero formal a través de distintos mecanismos, como por ejemplo:

- realización de múltiples depósitos de pequeño monto a nombre de empresas ficticias creadas para este fin,

- envío de dinero a otros países para compra de arte o joyas, para su posterior reventa y recepción de cheques o depósitos justificados en la venta.

Es importante tener presente que las maneras de introducir el dinero al circuito económico son diversas y día a día son más complejas tratando de evitar la detección por parte de las autoridades de cada país.

**Etapas 2 - Decantación o estratificación:** en esta etapa se trata de hacer circular la masa de dinero ilícito dentro del sistema financiero con el objetivo de dificultar el rastreo del origen de los fondos para dificultar posibles investigaciones.

**Etapas 3 - Integración:** el objetivo de esta última etapa es que el dinero de origen ilícito se integre a la economía legal, aparentando tener un origen lícito y poder invertirlo sin riesgo.

### Financiamiento al terrorismo

Existe una estrecha relación entre el dinero obtenido en actividades ilícitas y el financiamiento del terrorismo.

**Acto terrorista es “cualquier acto destinado a causar muerte o daños corporales graves a un civil, o a cualquier otra persona que no participa activamente de las hostilidades en situación de conflicto armado, cuando, el propósito de tal acto, por su naturaleza o contexto, sea intimidar a la población u obligar a un Gobierno u organización internacional a realizar o abstenerse de realizar cualquier acto.”**

El origen de los fondos que financian actividades terroristas puede ser legal o ilegal. Por ejemplo, el dueño de un comercio debidamente habilitado puede decidir, donar parte de sus ingresos a financiar organizaciones terroristas.

Es importante notar que el objetivo de las actividades ilícitas que dan origen al lavado de dinero es obtener un beneficio, mientras que las actividades terroristas son motivadas por una ideología (religiosa, política, etc.).



## ¿Qué es el GAFI?

Si bien cada país tiene la facultad de dictar las leyes y demás normas tendientes a prevenir el lavado de activos de origen delictivo y el financiamiento al terrorismo,



el “**Grupo de Acción Internacional**” (**GAFI**) publicó un conjunto de recomendaciones a ser tomadas en cuenta por cada país para elaborar sus respectivas normas. Las recomendaciones emitidas por el GAFI constituyen el estándar internacional a seguir en la materia.


El sistema financiero es un componente esencial en el proceso de movimiento de fondos, por ello es necesario que los sistemas financieros de cada país cuenten con una adecuada regulación.

Es así que el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea suscribió una declaración de principios donde detalla políticas y procedimientos a implementar por los bancos, entre los cuales podemos destacar la **política de “conozca a su cliente”**, donde alienta a los bancos a efectuar un “razonable esfuerzo para comprobar la verdadera identidad de todos los clientes que soliciten sus servicios” y el análisis de operaciones, a efectos de detectar aquellas que eventualmente pudieran ser sospechosas.

## Recomendaciones

---

Cinco recomendaciones para el cliente bancario:

- Antes de contratar un producto o servicio bancario, lee cuidadosamente las condiciones que figuran en el contrato y consulta cualquier aspecto que no te resulte claro. Recuerda que como cliente tienes el **derecho de contar con información clara, comprensible y no engañosa** de los productos y servicios que te son ofrecidos.
- 
- Conoce tus derechos y obligaciones al contratar cualquier producto financiero
  - Conserva los contratos y solicitudes que firma al momento de adquirir cualquier servicio financiero. Esto facilitará la solución a cualquier inconveniente o reclamo por la prestación del servicio.
  - Al efectuar un depósito verifica si este se encuentra alcanzado por el seguro de depósito bancario vigente en tu país.
  - Recuerda que, las normas vigentes en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo son muy estrictas y aplican fuertes sanciones por lo tanto:
    - **No prestes tus identificaciones personales** ya que éstas pueden ser utilizadas para contratar servicios bancarios y utilizarlos para maniobras delictivas.
    - **No aceptes efectuar operaciones bancarias de otra persona a nombre tuyo**, como depositar a tu nombre dinero de otra persona, o solicitar algún tipo de financiación.

## Glosario

---

**Acto terrorista:** cualquier acto destinado a causar muerte o daños corporales graves a un civil, o a cualquier otra persona que no participa activamente de las hostilidades en situación de conflicto armado, cuando, el propósito de tal acto, por su naturaleza o contexto, sea intimidar a la población u obligar a un Gobierno u organización internacional a realizar o abstenerse de realizar cualquier acto.



**Ciente bancario:** es aquella persona que contrata un producto o servicio con una entidad financiera.

### **Grupo de Acción Financiera Internacional sobre el blanqueo de capitales**

**(GAFI)** organismo intergubernamental creado con el objetivo de desarrollar y promover políticas, nacionales e internacionales, para combatir el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo.

**GAFISUD:** organización intergubernamental de base regional que agrupa a los países de América del Sur para combatir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo, a través del compromiso de mejora continua de las políticas nacionales contra ambos temas y la profundización en los distintos mecanismos de cooperación entre los países miembros.

**Lavado de activos:** es el proceso mediante el cual los activos de origen delictivo se integran al sistema económico legal con apariencia de haberse obtenido en forma lícita.

**Protección al consumidor:** es el conjunto de mecanismos dispuestos con el objetivo de evitar un daño o perjuicio a los usuarios de servicios bancarios y financieros.

**Riesgo:** es la posibilidad de ocurrencia de un evento que modifica el resultado esperado.

**Riesgo de contraparte:** es la posibilidad de sufrir pérdidas porque la parte que recibe su dinero es incapaz de cumplir con las promesas de pago estipuladas.

**Riesgo de inflación:** es la posibilidad de sufrir pérdidas por el deterioro del poder adquisitivo de la moneda en que se realiza el depósito. Si esto ocurre, en países con inflación, el rendimiento ofrecido por el banco puede ser absorbido en forma parcial o total por la inflación.



Es importante comparar la tasa pasiva (tasa de interés que paga el banco por el depósito) con la inflación del período. Si la tasa de inflación es mayor a la tasa pasiva el rendimiento de la inversión será negativo.

**Riesgo legal:** es la posibilidad de sufrir pérdidas (o pagar de más) debido a cláusulas contractuales confusas, engañosas o fuera de las normas o leyes. El riesgo legal será mayor cuando exista una menor transparencia de información. Es conveniente obtener una copia de los contratos para poder leerlos detenidamente antes de ser firmados, efectuando los controles y/o reclamos necesarios, en caso de corresponder.

**Riesgo de tasa de interés:** es la posibilidad de sufrir pérdidas (o pagar de más) debido a cambios o variaciones en las tasas de interés de un cambio en las tasas de interés.

**Riesgo de tipo de cambio:** es la posibilidad de sufrir pérdidas (o pagar de más) debido a cambios o variaciones en la tasa de cambio de la moneda a la cual está pactado el préstamo. Un aumento de la tasa de cambio resultará en un incremento del costo del préstamo, ya que será necesaria una suma mayor de la moneda local para poder pagar la cuota en moneda extranjera.

**Seguro de depósito:** es un mecanismo establecido por distintos países con el propósito de proteger los derechos de los depositantes/ahorristas garantizando la devolución parcial o total del dinero depositado.