



**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

**¿Quieres conocer
más sobre el
Sistema Financiero?**



**Te invitamos a leer el
folleto ASFI**

Descarga el
folleto ASFI

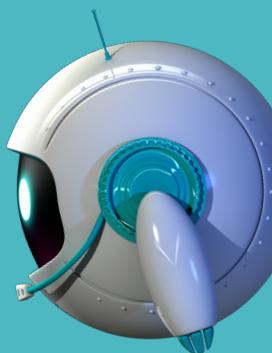




ASFI DIGITAL

¿Qué es ASFI Digital?

ASFI Digital es la plataforma virtual que permite a los consumidores financieros acceder a servicios digitales de consulta, desde la comodidad de su casa u oficina, a través de la página web o de la aplicación para teléfonos inteligentes, las 24 horas del día y los 365 días del año.



Descarga el folleto ASFI



¿Qué información puedo obtener?

- Reporte de Endeudamiento - Central de Información Crediticia (CIC)
- Reporte Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago - Lista Azul (CPOP)
- Reclamos
- Cuentas Clausuradas

¿Cómo accedo a ASFI Digital?

Por tu seguridad, deberás registrarte -por única vez- en las oficinas de ASFI, presentando tu Cédula de Identidad. Al realizar el registro obtendrás una clave de acceso que te permitirá ingresar a la plataforma digital mediante las siguientes opciones:

- Puedes descargar la aplicación ASFI Digital desde el Play Store en tu celular.
- Puedes ingresar a través de la página web www.asfi.gob.bo
- Puedes visitar cualquiera de las oficinas a nivel nacional donde se cuenta con equipos tecnológicos que te permiten acceder a ASFI Digital.



www.asfi.gob.bo



800 103 103



@asfibolivia



Asfi Bolivia



AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CENTRAL DE INFORMACIÓN CREDITICIA

¿Qué es la Central de Información Crediticia (CIC)?

Es una base de datos administrada por ASFI, que contiene información sobre el comportamiento histórico de los pagos realizados por los prestatarios del sistema financiero y sus niveles de endeudamiento de las operaciones crediticias, que se actualiza de manera mensual.

¿Qué tipo de información contiene?

Es la información de las personas naturales o jurídicas, que son reportadas a la CIC desde el momento que un crédito es otorgado o garantizado hasta que el mismo es pagado en su totalidad a la Entidad de Intermediación Financiera.

Se incluye también a aquellos que tienen una Tarjeta de Crédito o a los que se beneficiaron de la emisión de una Boleta de Garantía.

Descarga el folleto ASFI



¿Para qué sirve este reporte?

El reporte de la CIC permite controlar los pagos realizados por tu crédito y, en caso de ser garante, te permite verificar que el titular de la operación crediticia esté realizando los desembolsos correspondientes.

Las entidades financieras utilizan esta información para conocer el comportamiento de pago de su potencial cliente a través de su historial de pagos.

¿Cómo obtener esta información?

- A través de ASFI Digital, ingresando por la página web www.asfi.gob.bo o descargando la aplicación móvil ASFI Digital desde el Play Store en tu celular.
- De forma presencial, visitando cualquier oficina de ASFI a nivel nacional y solicitando la impresión del reporte.

¿Cuánto tiempo estás en la CIC?

Las personas naturales o jurídicas son reportadas en la Central de Información Crediticia (CIC) desde el momento que un crédito ha sido otorgado o garantizado, hasta que el mismo es cancelado en su totalidad a la EIF y durante 60 meses posteriores.



www.asfi.gob.bo



800 103 103



@asfibolivia



Asfi Bolivia



**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CRÉDITO PRODUCTIVO

¿Qué es un crédito productivo?

Es el crédito de tipo empresarial, microcrédito o PYME, destinado a los sectores de agricultura y ganadería, caza, silvicultura y pesca, extracción de petróleo crudo y gas natural, minerales metálicos y no metálicos, industria manufacturera, producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua, construcción, turismo y producción intelectual. Estos créditos cuentan con condiciones especiales de financiamiento.



Descarga el
folleto ASFI



¿Cuáles son estas condiciones especiales?

- Tasas de interés reguladas, en función al tamaño de la empresa:

Tamaño de la empresa	Tasa de Interés
Micro	11,50%
Pequeña	7%
Mediana	6%
Grande	6%

- Productos financieros con tecnologías especializadas para un financiamiento adecuado a la actividad del deudor.
- Aceptación de Garantías no convencionales (Ganado, contratos de venta futura, papeles en custodia, fondos de garantía, etc.)
- Periodo de gracia para créditos destinados a inversión.

¿Quiénes pueden acceder al crédito productivo?

Los micro, pequeños, medianos y grandes productores, urbanos y rurales, sean estas personas naturales o jurídicas.



www.asfi.gob.bo



800 103 103



@asfibolivia



Asfi Bolivia



**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

LISTA AZUL

¿Quiénes están en esta lista?

Los Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP).

Te conviertes en un Cliente CPOP si...

En los últimos cinco años tienes al menos 24 reportes, consecutivos o no, en los que registras el cumplimiento de los plazos establecidos en el plan de pagos del crédito otorgado por la Entidad Financiera.

Descarga el folleto ASFI



Como Cliente CPOP, en tu próximo crédito puedes beneficiarte de...

- La disminución de la tasa de interés
- La ampliación de plazo
- Mejores condiciones en garantías
- Aumento de monto
- Refinanciamiento
- Pago de gastos notariales
- Otros

¿Cómo sé si soy un cliente CPOP?

Regístrate en ASFI Digital y consulta tu estado desde tu teléfono o computadora, consulta en la Entidad Financiera de tu preferencia o visítanos en todas las oficinas de ASFI a nivel nacional.



www.asfi.gob.bo



800 103 103



@asfibolivia



Asfi Bolivia



**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS

¿Qué es la reprogramación de créditos?

Es la modificación de las condiciones originales del crédito pactadas en el contrato, mediante la firma de un contrato nuevo o uno modificatorio, con relación a la tasa de interés, plazo y/o cuota. La reprogramación se origina cuando existe un deterioro en la capacidad de pago del deudor.



Descarga el
folleto ASFI



¿Qué reprogramme mi deuda significa un cambio en mi calificación?

No, mientras hayas cumplido correctamente con el plan de pagos. El cambio de la calificación solo se da en caso de retrasos en el cumplimiento de la obligación.

¿Todas la Entidades de Intermediación Financiera pueden reprogramar créditos?

Toda entidad de intermediación financiera tiene la **obligación** de atender y analizar las solicitudes de reprogramación de sus prestatarios, para ello cuentan con una política para el tratamiento de las reprogramaciones.

En este sentido, si cumple con lo establecido en la normativa vigente de ASFI y de las políticas de la entidad financiera, puede realizar la reprogramación, debiendo cancelar los intereses a la fecha de solicitud.

¿En caso de registrarse alguna contingencia o desastre natural se puede realizar la reprogramación de créditos?

Las Entidades de Intermediación Financiera pueden evaluar otras medidas de solución para los deudores afectados en su actividad económica por alguna contingencia o desastre natural.



www.asfi.gob.bo



800 103 103



@asfibolivia



Asfi Bolivia



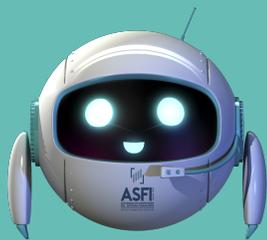
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

¿Qué es un crédito de vivienda de interés social?

Es el crédito destinado al financiamiento para la adquisición de terreno para construcción de vivienda, compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, anticrético, construcción de vivienda individual y/o refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.

Estos créditos cuentan con condiciones especiales de financiamiento.



Descarga el folleto ASFI



¿Qué se entiende por vivienda de interés social?

Es aquella única vivienda, sin fines comerciales, cuyo valor de mercado o costo final de su construcción incluido el valor del terreno, no supera UFV400.000 para departamentos y UFV460.000 para casas.

¿Cuáles son estas condiciones especiales?

- Tasas de interés reguladas, en función al valor comercial de la vivienda.

Valor de la vivienda	Tasa de Interés
Hasta UFV 255.000	5,50%
De UFV 255.001 - 380.000	6,00%
De UFV 380.001 - 460.000	6,50%

- La cobranza de un crédito hipotecario de vivienda de interés social se limita al remate judicial del bien inmueble hipotecado.

¿Quiénes pueden acceder a un crédito de vivienda de interés social?

Los principales requisitos para acceder al crédito de vivienda de interés social son los siguientes:

- El prestatario debe demostrar capacidad de pago.
- El solicitante de un crédito no debe contar con vivienda propia y el préstamo a acceder deberá financiar una unidad familiar.



www.asfi.gob.bo



800 103 103



@asfibolivia



Asfi Bolivia

ATENCIÓN EN CAJAS

¿Cuánto tiempo debo esperar en cajas de una entidad financiera para ser atendido?

El tiempo de espera máximo para que un consumidor financiero sea atendido en cajas de una entidad financiera es de **treinta (30) minutos**. Este tiempo comienza desde el momento en que el consumidor financiero obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.



Descarga el folleto ASFI



Además, la entidad financiera debe brindar, si corresponde, un listado de otras sucursales y/o agencias cercanas en las que el consumidor financiero pueda realizar sus transacciones.

¿Cómo debe ser la atención en cajas?

La atención en cajas debe brindar un trato respetuoso, con una atención oportuna y diligente, que proporcione adecuada información sobre la transacción financiera a realizar y brindar un trato adecuado a las personas con discapacidad.



www.asfi.gob.bo



800 103 103



@asfibolivia



Asfi Bolivia



**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

DEVOLUCIÓN DE DOCUMENTOS DE LA GARANTÍA

¿En cuánto tiempo deben devolver la entidad financiera los documentos dados en garantía para un préstamo?

Una vez cancelado tu crédito, la Entidad de Intermediación Financiera debe devolvarte en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles los documentos de bienes que fueron dados como garantías del préstamo.



Descarga el folleto ASFI



¿Y la Minuta de Cancelación de Gravamen?

Esta minuta también debe ser devuelta en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles y el mismo no debe tener costo alguno.

¿Qué pasa si el préstamo no fue desembolsado?

Si el préstamo no fue desembolsado por la Entidad de Intermediación Financiera y se presentaron los documentos para la garantía rige el mismo plazo de siete (7) días hábiles para la devolución de estos papeles.



www.asfi.gob.bo



800 103 103



@asfibolivia



Asfi Bolivia

RECLAMOS

¿Qué es un Punto de Reclamo?

Es el servicio de asistencia gratuita que todas la Entidades de Intermediación Financiera (EIF) y Empresas de Servicios Financieros Complementarios (ESFC) deben brindar a los consumidores financieros para la atención de sus reclamos.

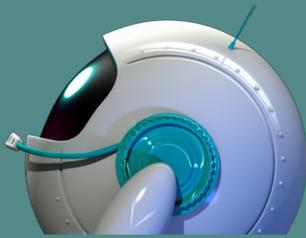
¿Qué es un reclamo de Primera Instancia?

Es aquel que se presenta en un Punto de Reclamo de una EIF o una ESFC y que es registrado por un funcionario de estas entidades con la entrega de un comprobante donde se señala el número de reclamo.

¿Qué pasa si después de acudir al punto de reclamo, este no se resuelve?

Si no estás conforme con la respuesta de la Entidad, puedes acudir a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero que, a través de la Defensoría del Consumidor Financiero, puede ayudarte a dar una solución a tu problema presentando un reclamo de segunda instancia.

Descarga el folleto ASFI



¿Qué necesito para que ASFI atienda mi reclamo en segunda instancia?

- Debes presentar el reclamo de forma escrita en las oficinas de la ASFI, en todo el territorio nacional, incluyendo los siguientes datos: nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y firma como reclamante.
- Recuerda que la nota que presentes debe incluir el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y una fotocopia de la respuesta al reclamo en primera instancia que presentaste.

¿En qué casos la Defensoría del Consumidor Financiero no puede atender mi reclamo?

Cuando el reclamo:

- No se ha presentado previamente ante la entidad financiera.
- Está relacionado al vínculo laboral entre entidades financieras y sus empleados.
- No está relacionado con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras.
- Tiene que ver con las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas o socios.
- Se encuentra en trámite judicial, arbitral o ha sido resuelto en estas vías.
- Ha sido resuelto a través de la conciliación, cuenta con dictamen o con una declaración de desistimiento.
- Va en contra de entidades y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de ASFI.



www.asfi.gob.bo



800 103 103



@asfibolivia



Asfi Bolivia