



10 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS



AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

LIC. IVETTE ESPINOZA VASQUEZ
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA

ELABORACIÓN: DIRECCIÓN DE ESTUDIOS Y PUBLICACIONES

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN: JEFATURA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL

SEPTIEMBRE 2023

INTRODUCCIÓN

En observancia de la política financiera contenida en la Constitución Política del Estado (CPE) de 2009 y la aplicación del modelo económico social comunitario productivo, el 21 de agosto de 2013 se promulgó la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), que reemplazó a la Ley N° 1488 de Bancos y Entidades Financieras (LBEF) de 1993. A la fecha han transcurrido 10 años de vigencia de la LSF, medida que ha reconfigurado el sistema financiero nacional.

La LSF incluyó como parte de su objeto la regulación de las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, el ingreso de nuevas entidades financieras, reglas que deben cumplir estas cuando están operando y criterios para su salida ordenada, cuando corresponda, la protección del consumidor financiero y la participación del estado como rector del sistema financiero velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país. Además de contener lineamientos considerados en legislaciones relacionadas con el funcionamiento de los sistemas financieros en distintos países del mundo.

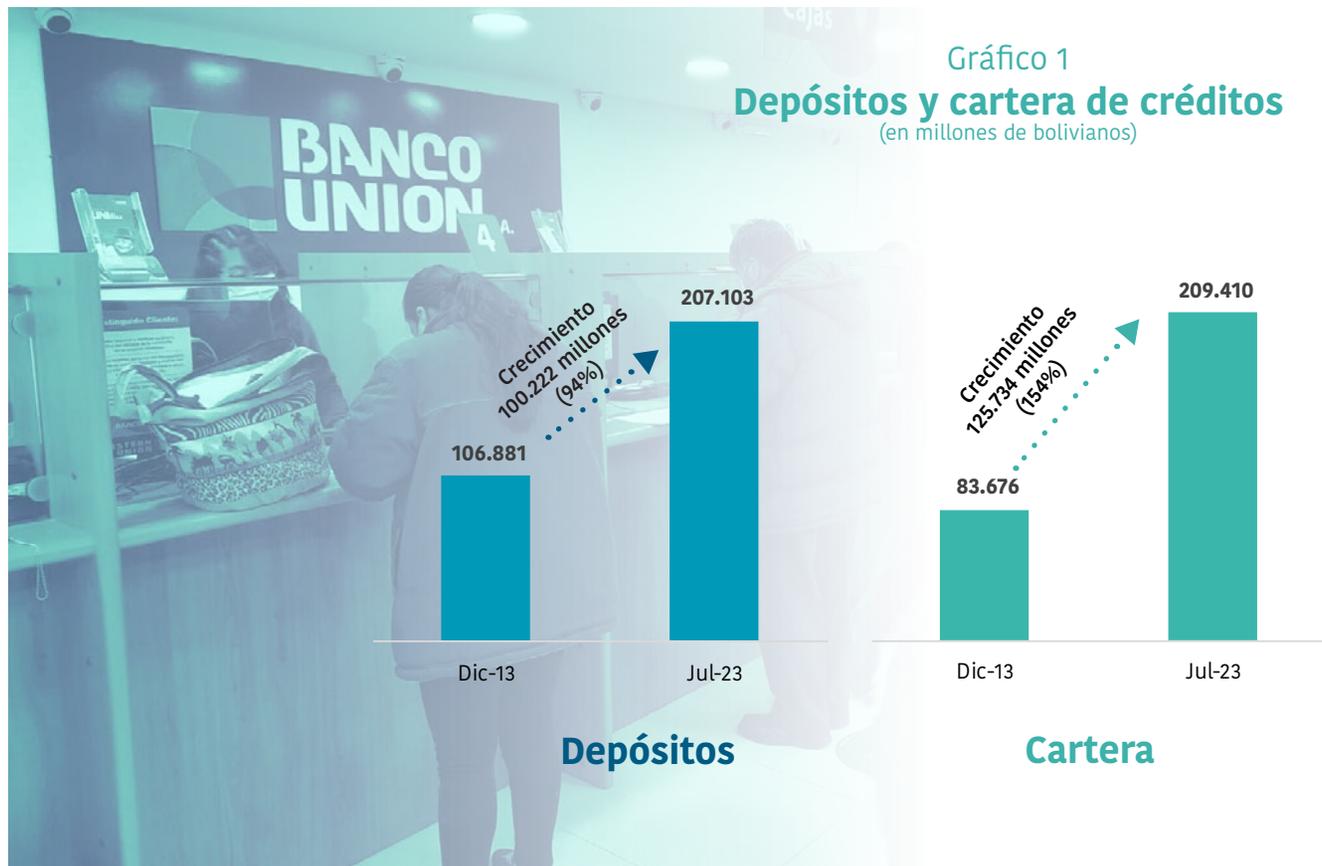
La normativa en materia de servicios financieros impulsó cambios trascendentales en la estructura del sistema financiero nacional, destacando aspectos como: la priorización de financiamiento al sector productivo y para vivienda de interés social, estableciendo medidas que permiten el acceso y disponiendo tasas de interés máximas reguladas. A su vez, se establecieron tasas de interés mínimas para los ahorros, se crearon fondos de garantía y de otorgación de financiamiento para apoyar la dinámica crediticia, en el marco del cumplimiento de la función social que deben

cumplir los servicios financieros, se otorgó incentivos al pago oportuno de créditos, se impulsó el crecimiento y expansión de la cobertura de servicios financieros, así como la instauración de una unidad especializada de Defensoría del Consumidor Financiero dentro de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

La implementación de las medidas de política financiera efectuadas en el marco de la LSF, permitió que los créditos al sector productivo se hayan más que triplicado entre diciembre de 2013 y julio de 2023, hasta alcanzar un monto de Bs95.675 millones, en tanto que los créditos de vivienda de interés social han aumentado su tamaño en más de 10 veces desde 2014 hasta situarse en Bs31.404 millones en julio de 2023, beneficiando a más de 98.000 familias bolivianas. Asimismo, cerca de 720.000 prestatarios se benefician con condiciones favorables en sus créditos por su condición de Cliente con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP). Por su parte, el establecimiento de metas de cobertura geográfica de servicios financieros, fue determinante para que al 31 de julio de 2023, 294 municipios del país (87% del total), cuenten con la presencia de al menos una entidad financiera en su territorio.

En la presente evaluación, se presenta un resumen de los resultados más significativos de los sectores priorizados, acceso y cobertura de los servicios financieros, que evidencian el impacto positivo de la implementación de la LSF en una década de vigencia.

CRECIMIENTO SOSTENIDO DE LOS DEPÓSITOS Y LA CARTERA DE CRÉDITOS



Desde el año de promulgación de la LSF, el sistema financiero registró una dinámica positiva sin precedentes, habiéndose registrado un crecimiento generalizado de sus operaciones. De esta manera, los depósitos y la cartera de créditos, que son las principales operaciones que realizan las entidades de intermediación financiera, experimentaron aumentos muy relevantes.

Los depósitos registraron un crecimiento de Bs100.222 millones (94% de crecimiento), pasando de Bs106.881 millones a Bs207.103 millones, entre diciembre de 2013 y julio de 2023. En el mismo período el número de cuentas de depósito se duplicó, pasando de 7,1 millones a 14,7 millones, mostrando la capacidad de ahorro de la población boliviana,

su confianza en el sistema financiero, así como un importante avance en el acceso y uso de los servicios financieros.

Por su parte, la cartera de créditos, impulsada en gran parte por las medidas derivadas de la implementación de la LSF, tuvo una dinámica muy positiva, atendiendo la demanda de préstamos de las empresas y los hogares del país, democratizando de esta manera el acceso al financiamiento a través del sistema financiero. Así, la cartera de créditos aumentó en Bs125.734 millones entre diciembre de 2013 y julio de 2023 (154% de crecimiento), pasando de Bs83.676 millones a Bs209.410 millones.

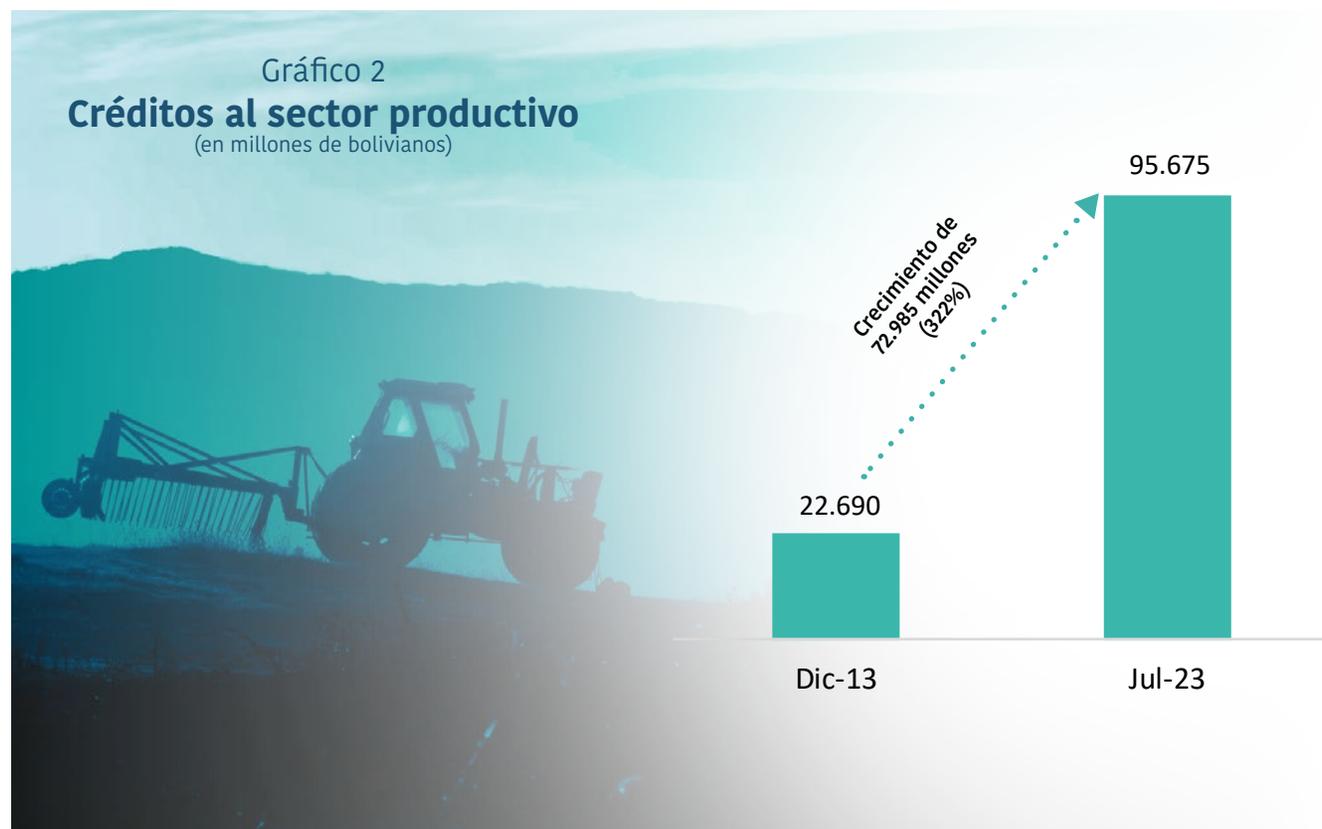
CRÉDITO AL SECTOR PRODUCTIVO

La CPE en su Artículo 330, establece que el Estado regulará el sistema financiero con criterios de igualdad de oportunidades, solidaridad, distribución y redistribución equitativa. Asimismo, indica que el Estado, a través de su política financiera, priorizará la demanda de servicios financieros de los sectores de la micro y pequeña empresa, artesanía, comercio, servicios, organizaciones comunitarias y cooperativas de producción.

En este marco, la LSF y el Decreto Supremo N° 2055 de 9 de julio de 2014, establecen la priorización de la asignación de recursos por parte del sistema financiero a las actividades

económicas del sector productivo, por lo cual estos préstamos se otorgan a tasas de interés anuales máximas, según el tamaño de la actividad económica del deudor, que no superan el 6% para la grande y mediana empresa, 7 % para la pequeña empresa y 11,5 % para la microempresa.

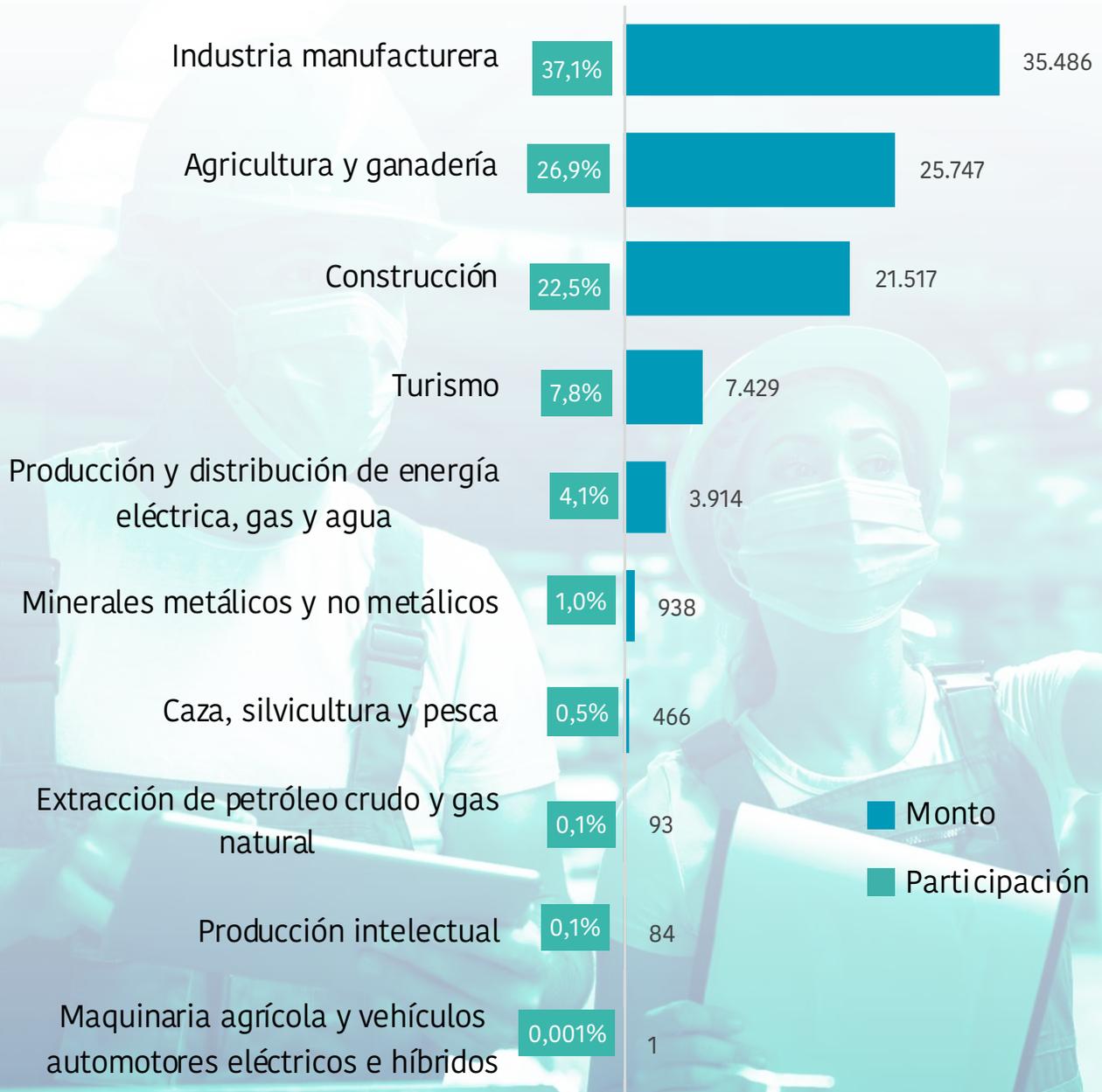
De esa manera, la cartera de créditos destinados al sector productivo creció en más de 3 veces en los últimos diez años (322%), pasando de Bs22.690 millones a Bs95.675 millones (entre diciembre de 2013 y julio de 2023).



Los principales sectores productivos beneficiados según actividad económica, al 31 de julio de 2023, fueron la industria

manufacturera con 37,1%, siguiéndole la agricultura y ganadería con 26,9%, la construcción con 22,5% y el turismo con 7,8%.

Gráfico 3
Crédito al sector productivo según actividad económica
Al 31 de julio de 2023
(en millones de bolivianos y porcentajes)

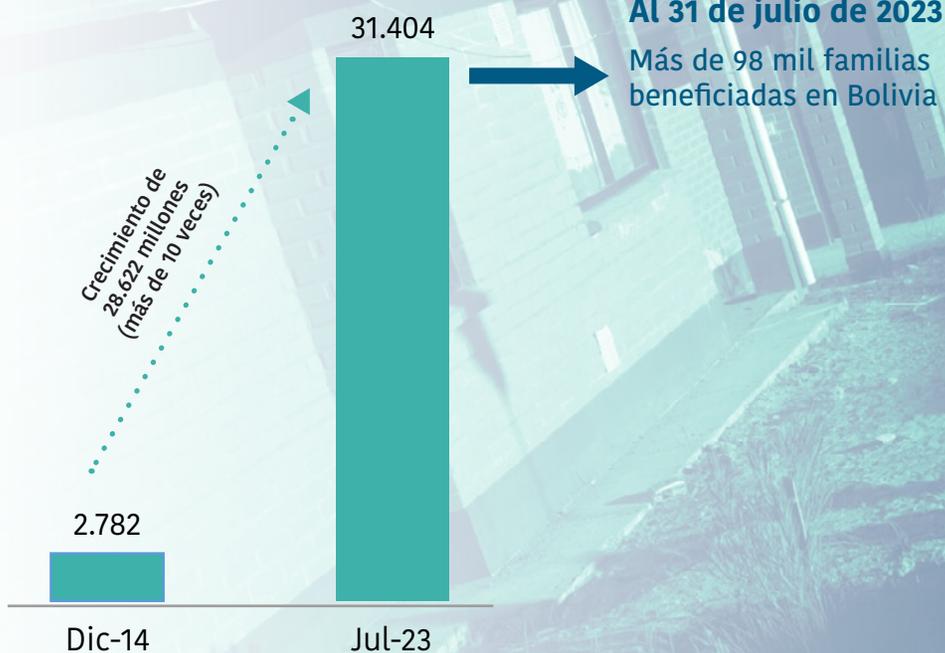


CRÉDITO PARA VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

En cumplimiento al Decreto Supremo N° 1842 de 18 de diciembre de 2013, los créditos de vivienda de interés social son otorgados por el sistema financiero a tasas máximas de interés anual que oscilan entre 5,5% y 6,5%, en función del valor comercial de la vivienda (hasta USD157 mil, aproximadamente), favoreciendo de esta manera a familias que no contaban con vivienda propia.

En ese marco, entre diciembre de 2014 y julio de 2023, la cartera de créditos de vivienda de interés social pasó de Bs2.782 millones a Bs31.404 millones, lo que representó un aumento de Bs28.622 millones, creciendo en más de 10 veces en los últimos diez años, beneficiando a más de 98.000 familias a nivel nacional.

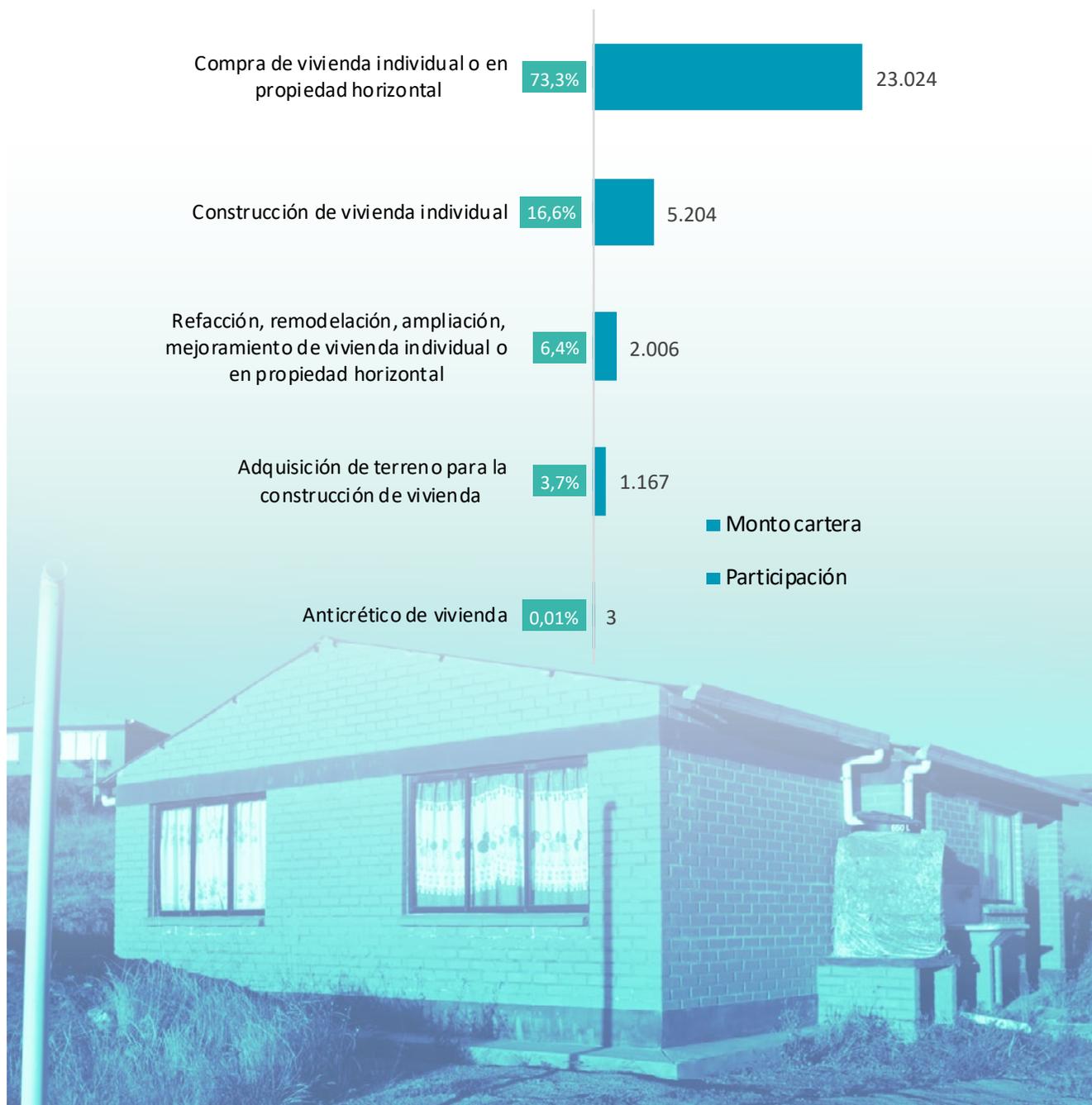
Gráfico 4
Crédito de vivienda de interés social
(en millones de bolivianos)



Por objeto del crédito, el financiamiento es principalmente para la compra de vivienda (casa o departamento) con Bs23.024 millones (73,3%) del total, le siguen, los créditos para la construcción de vivienda con

Bs5.204 millones (16,6%), para la refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de vivienda con Bs2.006 millones (6,4%), para la compra de terreno con Bs1.167 millones (3,7%) y para anticrédito Bs3 millones (0,01%).

Gráfico 5 Crédito de vivienda de interés social (en millones de bolivianos y porcentajes)



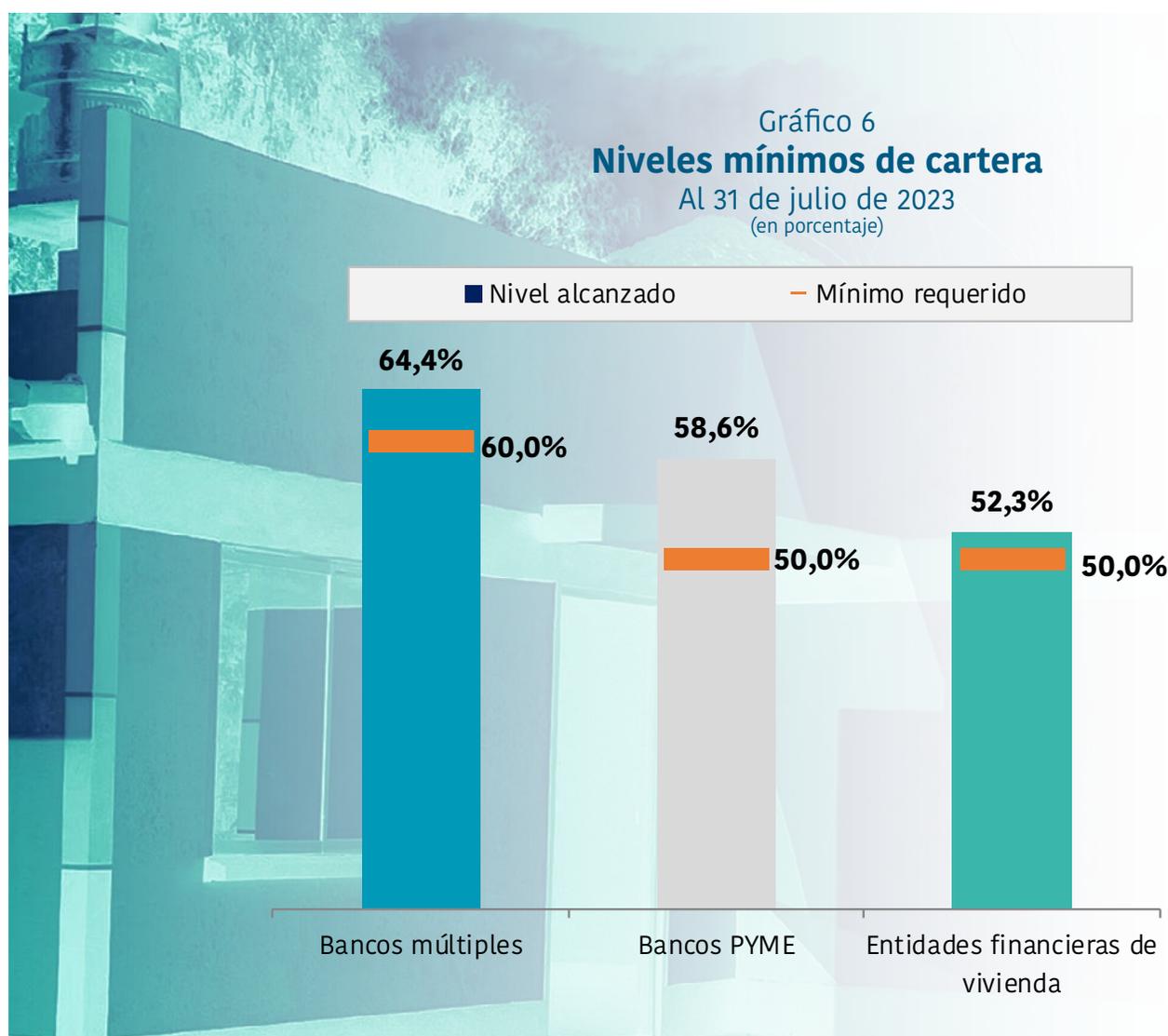
Debe destacarse que los préstamos al sector productivo y a vivienda de interés social fueron los que mayor dinámica registraron en las últimas gestiones, permitiendo el acceso a créditos en condiciones favorables a productores para mejorar o ampliar su capacidad productiva y a familias para acceder a una vivienda propia. Esto demuestra que la regulación

de la cartera destinada a estos sectores priorizados tiene un impacto significativo, debido a que, independientemente del beneficio de los receptores directos de estos créditos, la otorgación de los mismos genera una interacción de varios sectores, con el consecuente efecto dinamizador de la actividad económica.

NIVELES MÍNIMOS DE CARTERA

En el marco del Decreto Supremo N° 1842 de 18 de diciembre de 2013, los niveles mínimos de cartera, entre créditos destinados al sector productivo y créditos de vivienda de interés social, que deben mantener las entidades de intermediación financiera, son de 60 % para los bancos múltiples y 50 % para los bancos PYME y las entidades financieras de vivienda.

Los niveles alcanzados al 31 de julio de 2023 son de 64,4% para los bancos múltiples, 58,6% para los bancos PYME y 52,3% para las entidades financieras de vivienda, estando en todos los casos por encima de los mínimos requeridos por la legislación vigente.



El establecimiento de los límites mínimos de cartera para la atención de los sectores priorizados, sector productivo y vivienda de

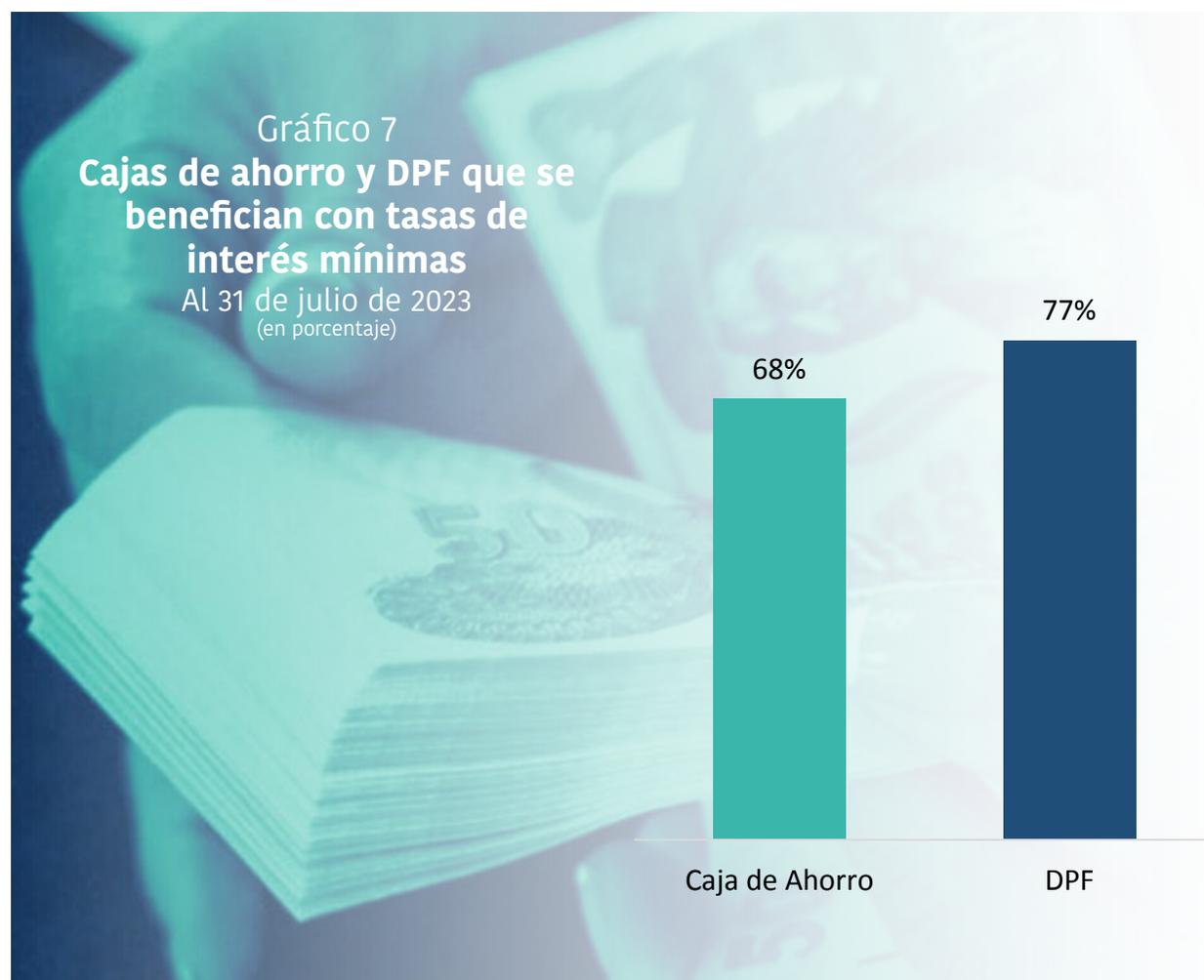
interés social, fue un aspecto que repercutió en la dinámica de la cartera en general, acompañando el crecimiento de los créditos.

TASAS DE INTERÉS MÍNIMAS PARA LOS AHORROS

Con el objeto de proteger y beneficiar principalmente a los pequeños ahorristas, la LSF determinó tasas de interés mínimas que las entidades financieras deben pagar por los depósitos en moneda nacional de personas naturales que mantengan cajas de ahorro o Depósitos a Plazo Fijo (DPF) por montos menores o iguales a Bs70.000. Es así que el Decreto Supremo N° 2055 dispone que la tasa de interés para depósitos en cuentas de caja de ahorros deberá ser mínimamente del

2% anual, mientras que para los Depósitos a Plazo Fijo (DPF) las tasas de interés anuales varían en función del plazo de éstos entre 0,18% y 4,1%.

Se evidencia que, al 31 de julio de 2023, el 68% de las cuentas de depósitos en caja de ahorros se benefician con la tasa mínima del 2%, mientras que este porcentaje es del 77% para los DPF.



Esta política de incentivo ha tenido incidencia en el incremento del número de cuentas de depósitos en los últimos años, hecho que denota su alto impacto en materia

de inclusión financiera, priorizando de esta manera el ahorro de las familias, sobre todo aquellas de menores ingresos.

CLIENTES CON PLENO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE PAGO

El Artículo 4 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece que los servicios financieros deben “contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población”. Uno de los canales para cumplir este objetivo es otorgar beneficios a los prestatarios del sistema financiero que tienen un buen historial crediticio. En tal sentido, el Artículo 479 de la citada Ley señala que “Las entidades financieras, deberán contar con prácticas, beneficios e incentivos que mejoren las condiciones de financiamiento a clientes que registren pleno y oportuno cumplimiento en el pago de todas sus obligaciones crediticias [...]”.

En cumplimiento a lo señalado, ASFI generó un listado de Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) y estableció que las entidades de intermediación financiera deben contar con políticas de beneficio e incentivo destinadas a mejorar las condiciones de financiamiento de

clientes que registren pleno y oportuno cumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias.

De esta manera, entre diciembre de 2017 y julio de 2023, el número de clientes CPOP que tienen un préstamo en el sistema financiero y se benefician por tal condición, aumentó en 223.550 (equivalente a 45% de crecimiento), pasando de 496.241 a 719.791 clientes.

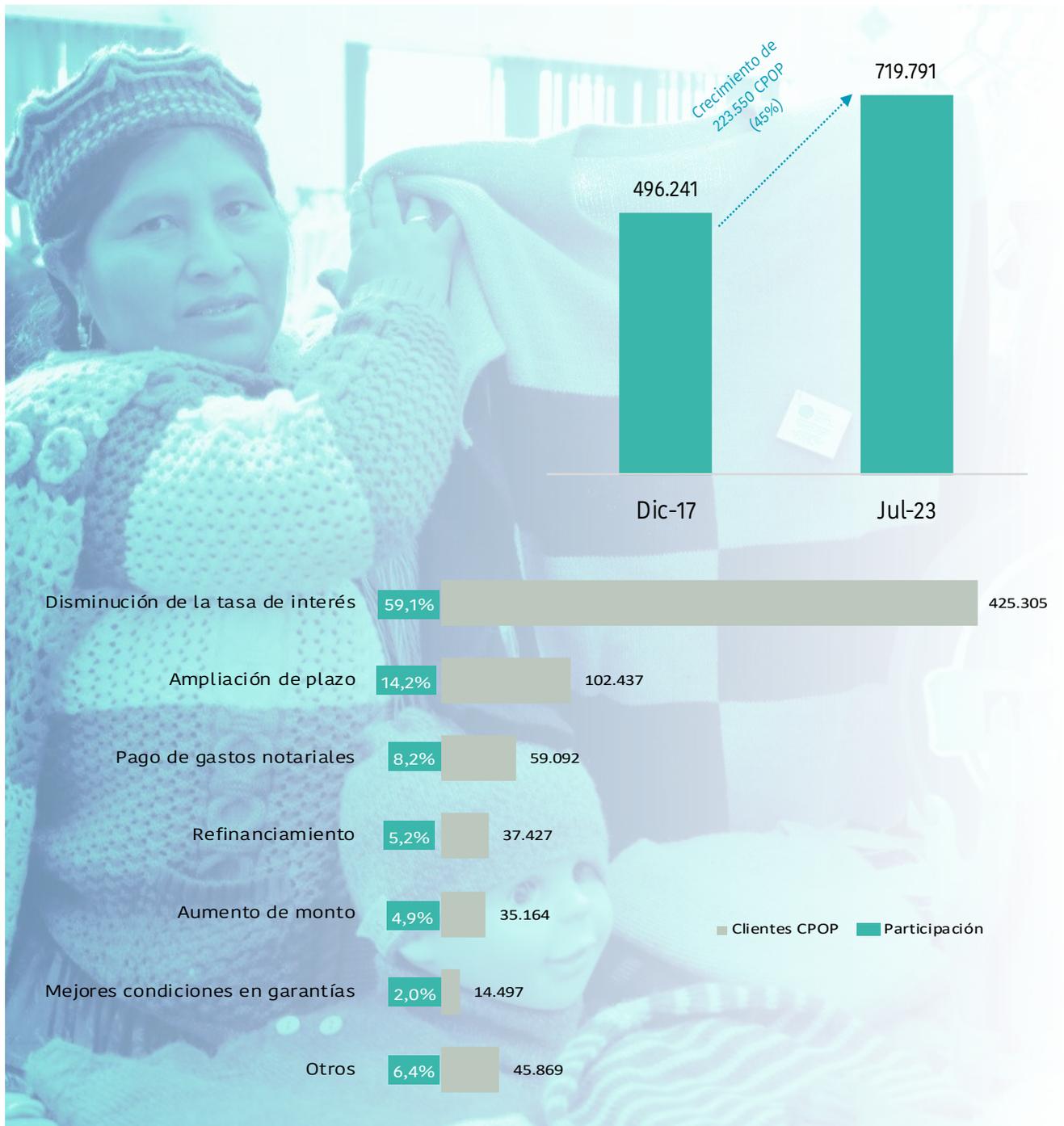
Los clientes CPOP que tienen beneficios en sus operaciones crediticias, al 31 de julio de 2023, representan el 38% del total de prestatarios del sistema financiero, reflejando que más de la tercera parte de personas obtienen beneficios en las entidades financieras como reconocimiento al cumplimiento de sus obligaciones crediticias, como ser: la disminución de tasas de interés (59,1%), ampliación del plazo del crédito (14,2%), pagos de gastos notariales (8,2%), refinanciamiento (5,2%), entre los principales.



Gráfico 8

Número de clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP)

Al 31 de julio de 2023
(en número y porcentajes)



La implementación del registro CPOP se constituye en un aspecto innovador de la regulación Financiera al reconocer explícitamente el esfuerzo de los prestatarios por cumplir de manera oportuna con las obligaciones que contraen con las entidades

del sistema financiero, lo que se convierte en un aliciente importante para mantener la cultura de pago de los prestatarios, situación que está muy arraigada en el sistema financiero nacional.

COBERTURA DE SERVICIOS FINANCIEROS

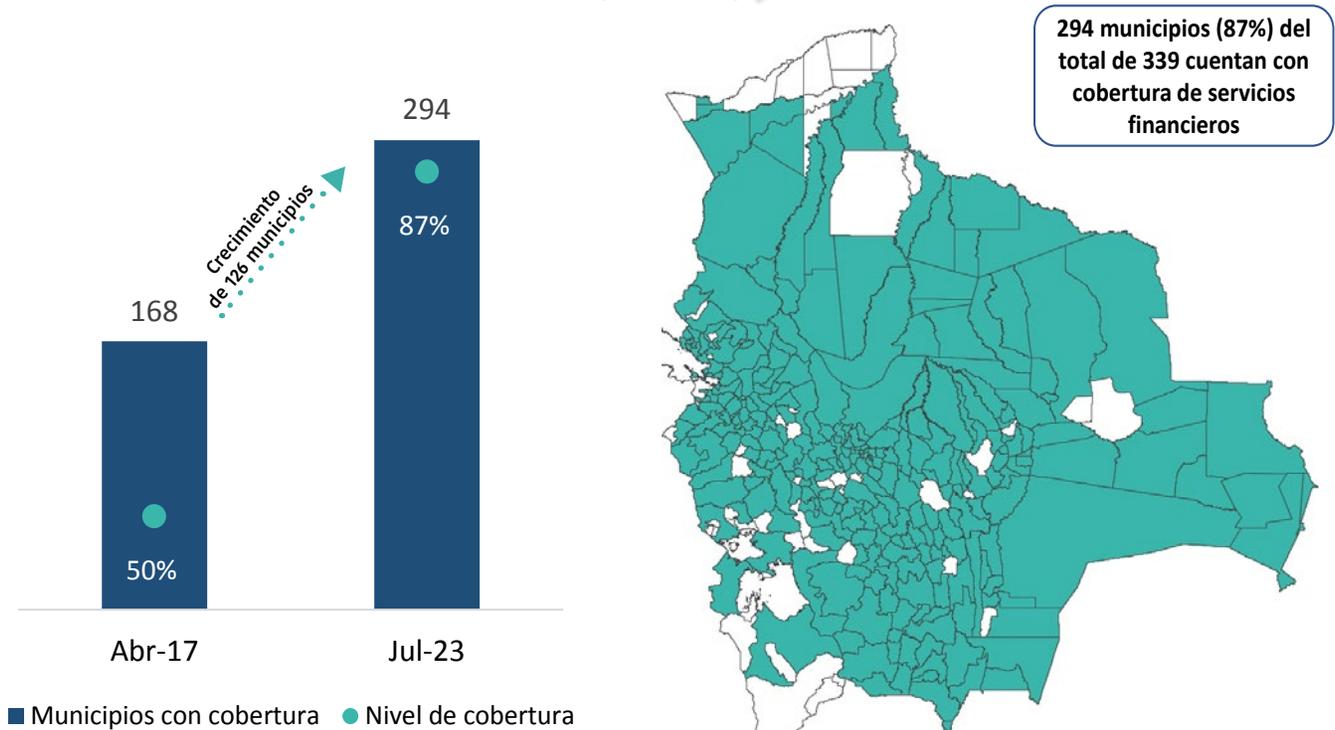
Considerando lo dispuesto en la LSF, Ley N° 650 “Agenda Patriótica del Bicentenario 2025” de 15 enero de 2015, Ley N° 786 de 9 de marzo de 2016 y el Decreto Supremo N° 3033 de 28 de diciembre de 2016, se estableció el objetivo de que todos los municipios del país cuenten con al menos un Punto de Atención Financiera (PAF) dentro de sus límites territoriales hasta el año 2025.

En tal sentido, desde la gestión 2017, ASFI asigna metas de cobertura de servicios financieros de manera anual, centrándose en municipios que no cuentan con oferta de

servicios financieros dentro de sus límites territoriales.

En el marco de las citadas metas anuales, entre 2017 y julio de 2023, se logró que 126 nuevos municipios del país cuenten con al menos un punto de atención financiera, con lo que el nivel de cobertura de servicios financieros pasó de 50% (168 municipios) en abril de 2017 a 87% (294 municipios) a julio de 2023. Los 294 municipios del país que tienen la presencia de alguna entidad financiera en su territorio, concentran el 98,7% de la población boliviana.

Gráfico 9
Cobertura de los Servicios Financieros
(por municipio)



El proceso de avance en la profundización de los niveles de acceso a los servicios financieros, conforme lo determina la normativa, continuará en las siguientes

gestiones, previéndose que, hasta el año 2025, todos los municipios de Bolivia contarán con al menos un PAF, constituyéndose en un hito para la inclusión financiera en el país.

FONDOS DE GARANTÍA Y DE OTORGACIÓN DE FINANCIAMIENTO CONSTITUIDOS EN CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN SOCIAL

Según lo establecido en el Artículo 115 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, las entidades de intermediación financiera deben destinar anualmente un porcentaje de sus utilidades, a ser definido mediante decreto supremo, para fines de cumplimiento de su función social, sin perjuicio de los programas que las propias entidades financieras ejecuten.

En ese marco, desde la gestión 2014 los bancos múltiples y PYME destinan anualmente un porcentaje de sus utilidades, que se ubica en torno al 6%, para el fin señalado en la citada Ley. Estos recursos se destinaron a la constitución de fondos de garantía y de préstamos, administrados por las mismas entidades financieras.

Los fondos constituidos con recursos para apoyar a aquellas personas que no cuentan con las suficientes garantías requeridas por los bancos para acceder a créditos son los siguientes:

Fondo de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social (FOGAVISP): Permite que las personas puedan acceder a una vivienda propia, garantizando hasta el 20% de los créditos de vivienda de interés social.

Fondo de Garantía de Créditos al Sector Productivo (FOGACP): Los prestatarios pueden acceder a créditos destinados al sector productivo, otorgando una garantía del hasta el 50% de cada crédito.

Fondo de Garantía de Créditos para el Sector Gremial (FOGAGRE): Facilita el acceso al financiamiento para las personas que tienen su actividad económica comprendida en el Sector Gremial, garantizando hasta el 50% del monto del crédito.

A julio de 2023, el FOGAVISP cuenta con un total de más de Bs870 millones de garantía otorgada, lo cual tiene una cartera de créditos asociada cercana a los Bs8.500 millones. En el caso del FOGACP, se llegó a cerca de Bs1.200 millones en garantía, respaldando una cartera próxima a los Bs3.200 millones. Por su parte, el FOGAGRE cuenta con Bs142 millones en garantías otorgadas para una cartera de créditos de más de Bs283 millones.

Los citados 3 fondos de garantía cuentan con recursos disponibles para la otorgación de garantías por más de Bs3.100 millones al cierre de julio de 2023.

Gráfico 10 Capacidad de otorgación de garantía

Al 31 de julio de 2023
(en millones de bolivianos y porcentajes)



En cuanto a los fondos creados con el objeto de apoyar la colocación de créditos dirigidos a determinados sectores de la población, se tiene lo siguiente:

Fondo para Capital Semilla (FOCASE): Apoya con el financiamiento de emprendimientos de negocios destinados a actividades productivas y de servicios.

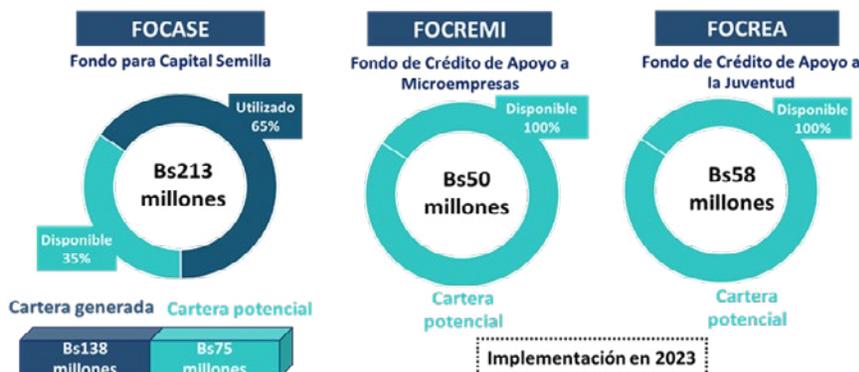
Fondo de Crédito de Apoyo a Microempresas (FOCREMI): Contribuye con la otorgación de créditos a microempresas para reestablecer y/o mejorar sus actividades económicas afectadas por factores climáticos y/o conflictos sociales.

Fondo de Crédito de Apoyo a la Juventud (FOCREA): Apoya con el financiamiento para emprendimientos y/o educación de personas jóvenes, con edades comprendidas entre los 18 y 28 años.

A julio de 2023, la cartera del FOCASE, alcanza a casi Bs140 millones, encontrándose cerca de Bs75 millones disponibles para continuar con su labor. El FOCREMI y el FOCREA fueron constituidos con más de Bs100 millones durante la presente gestión, esperándose que generen una importante dinámica crediticia, apoyando a los microempresarios y jóvenes.

Gráfico 11 Capacidad de otorgación de cartera

Al 31 de julio de 2023
(en millones de bolivianos y porcentajes)



DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En los últimos 10 años se han producido cambios significativos en el marco legal que protege los derechos de los consumidores financieros en el país, debido a que la normativa prioriza los derechos del citado consumidor como parte central de la regulación financiera, en contraposición con la anterior norma, que solo se limitaba a regular la actividad bancaria en el país.

La LSF ha establecido una serie de derechos, protecciones, instrumentos y mecanismos para resguardar a los consumidores financieros en su relacionamiento con las entidades financieras. A su vez, también se instituyó mecanismos de cumplimiento y aplicación efectiva de los mismos, así como políticas y programas que abordan las desigualdades de información que impiden su pleno ejercicio.

Entre los citados mecanismos está la creación de la “Defensoría del Consumidor Financiero” de ASFI, una unidad especializada cuya finalidad es proteger y defender los intereses de los consumidores financieros frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, constituyéndose en una segunda instancia de atención de reclamos interpuestos por los consumidores financieros, una vez agotada la gestión de reclamación ante la entidad financiera

(reclamo de primera instancia).

Por otra parte, otro aspecto fundamental para la democratización y acceso a los servicios financieros es la educación financiera, entendida como el mecanismo que permite implementar una serie de estrategias para que la población pueda tomar decisiones informadas en lo que corresponde a su relacionamiento con las entidades financieras. En tal sentido, la LSF establece la obligación que tienen las entidades financieras para diseñar, organizar y ejecutar programas formalizados de educación financiera para los consumidores financieros.

En tal contexto, ASFI también realiza tareas en materia de educación financiera y protección de los derechos de los consumidores financieros, siendo algunas de las iniciativas más relevantes: la implementación de la defensoría móvil, que permitió un acercamiento de ASFI con poblaciones de distintos puntos geográficos del país, el desarrollo del aplicativo ASFI móvil, que permite una interacción directa entre los consumidores financieros y el ente regulador a través de dispositivos móviles, realización de jornadas de educación financiera en diferentes departamentos del país y campañas por medios audiovisuales sobre diferentes temáticas.

CONSIDERACIONES FINALES

En estos 10 años de vigencia de la Ley N° 393 de Servicios Financieros se han generado avances significativos en distintos ámbitos del sistema financiero nacional, evidenciándose un comportamiento positivo de sus distintos indicadores y un avance importante en cuanto a la inclusión financiera, prevaleciendo la

defensa y protección de los derechos de los consumidores financieros. Estos aspectos muestran que, gracias a la aplicación de las medidas establecidas en la citada ley, se cuenta con un sistema financiero sólido y solvente, aspectos que acompañan el nivel de estabilidad y crecimiento que atraviesa nuestro país.



**AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN
DEL SISTEMA FINANCIERO**

ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA