

# RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS FINAL

**Dra. Lenny T. Valdivia Bautista**  
**DIRECTORA EJECUTIVA a.i.**



# CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO MARCO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES



Por primera vez la Constitución Política del Estado establece el Marco Normativo para el desarrollo de las actividades de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)



Constitución Política del Estado Art. 332



# AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO - ASFI



La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, regula y supervisa a las entidades que desarrollan actividades de intermediación financiera, prestación de servicios financieros y al sector de Valores.

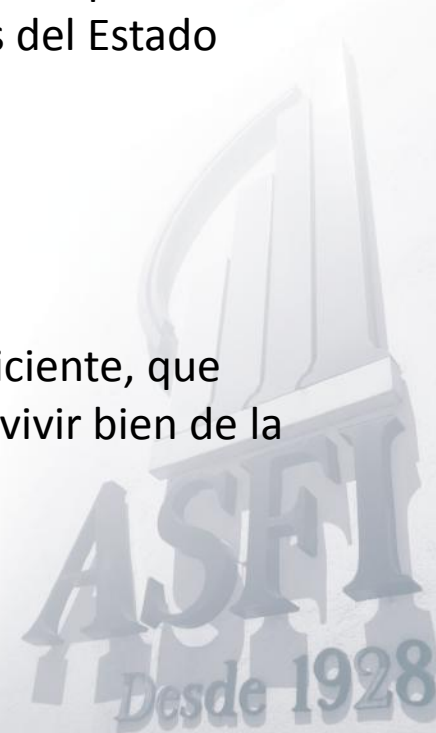


### Misión

“Regular y supervisar el sistema financiero, velando por su solidez, solvencia, confiabilidad y transparencia, precautelando el ahorro y la inversión que son de interés público, en el marco de los principios constitucionales del Estado Plurinacional de Bolivia”.

### Visión

“ASFI es una institución pública estratégica, transparente y eficiente, que contribuye al desarrollo económico y financiero del país, para el vivir bien de la población”.

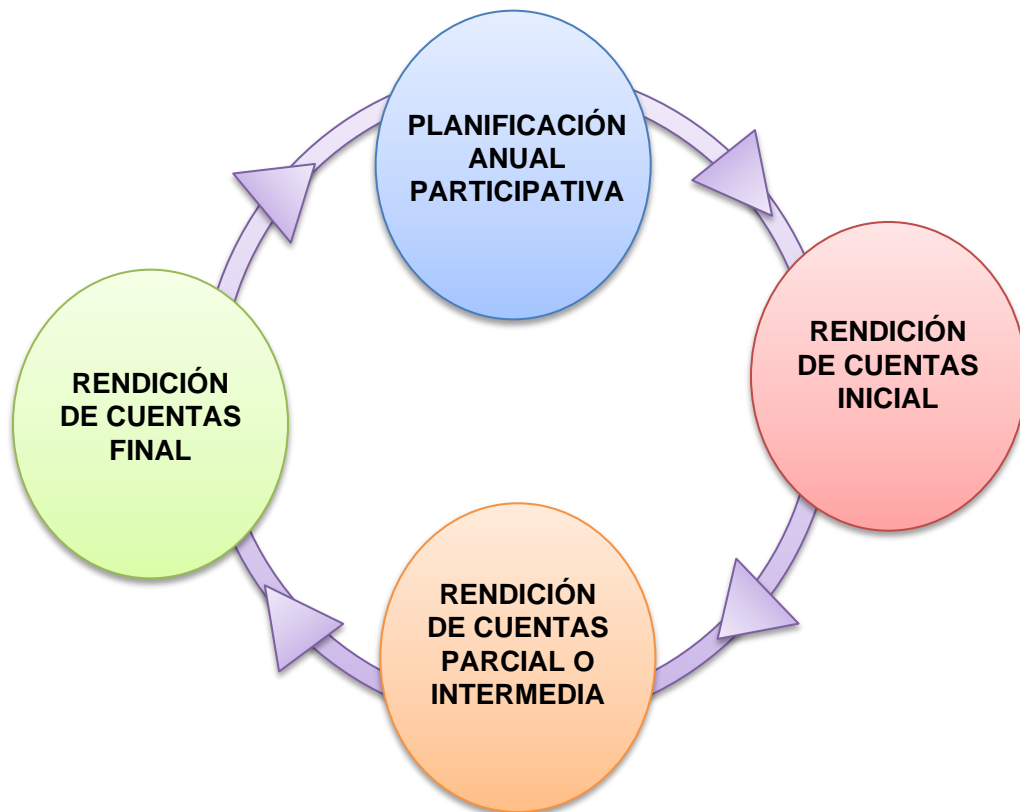


# OBLIGACIÓN CONSTITUCIONAL DE RENDIR CUENTAS



**“Artículo 235.** Son obligaciones de las servidoras y los servidores públicos:  
4. Rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas, políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública”

# PROCESO DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS EN SUCRE



-  **PLANIFICACIÓN ANUAL PARTICIPATIVA (POA - 2013)**  
14/08/2012
-  **RENDICIÓN DE CUENTAS INICIAL**  
18/04/2013
-  **RENDICIÓN DE CUENTAS INTERMEDIA**  
23/07/2013
-  **RENDICIÓN DE CUENTAS FINAL**  
06/12/2013

## ¿Por qué Sucre, Potosí y La Guardia?

<b>PUNTOS DE ATENCIÓN</b>	<b>OCTUBRE 2012</b>	<b>OCTUBRE 2013</b>
<b>POTOSÍ (*)</b>	146	174
<b>SANTA CRUZ (*)</b>	1,209	1,611
<b>LA GUARDIA</b>	10	15
<b>CHUQUISACA (*)</b>	177	233
<b>SUCRE</b>	135	177

### CRECIMIENTO EN PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

- 1. SALUD Y SOLIDEZ DEL SISTEMA FINANCIERO**
- 2. SISTEMA FINANCIERO MÁS INCLUSIVO**
- 3. MAYOR COBERTURA EN SECTORES DESATENDIDOS DE LA POBLACIÓN**
- 4. INCORPORACIÓN DE NUEVAS ENTIDADES**
- 5. PROFUNDIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA**



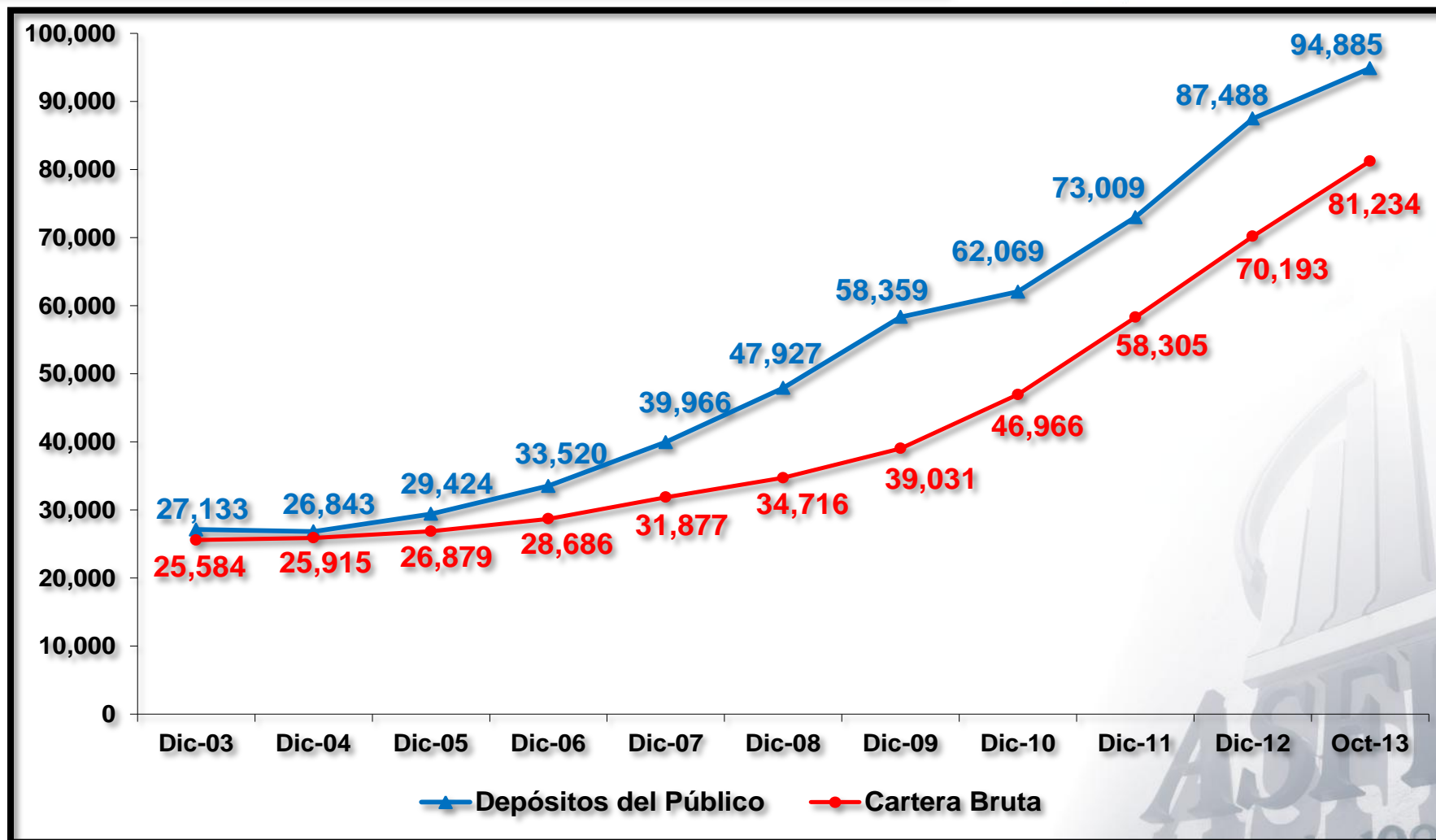


---

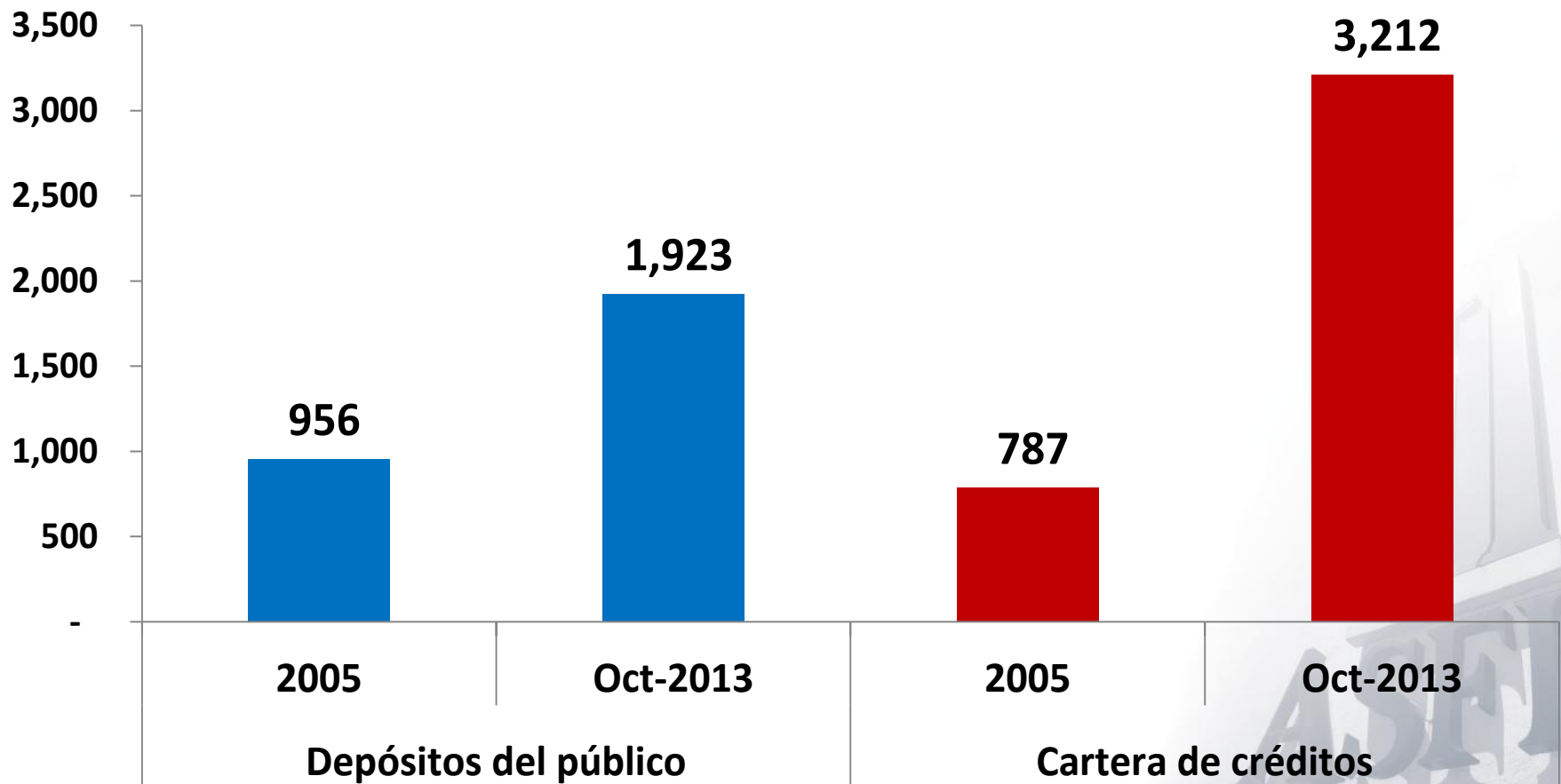
# 1. SALUD Y SOLIDEZ DEL SISTEMA FINANCIERO



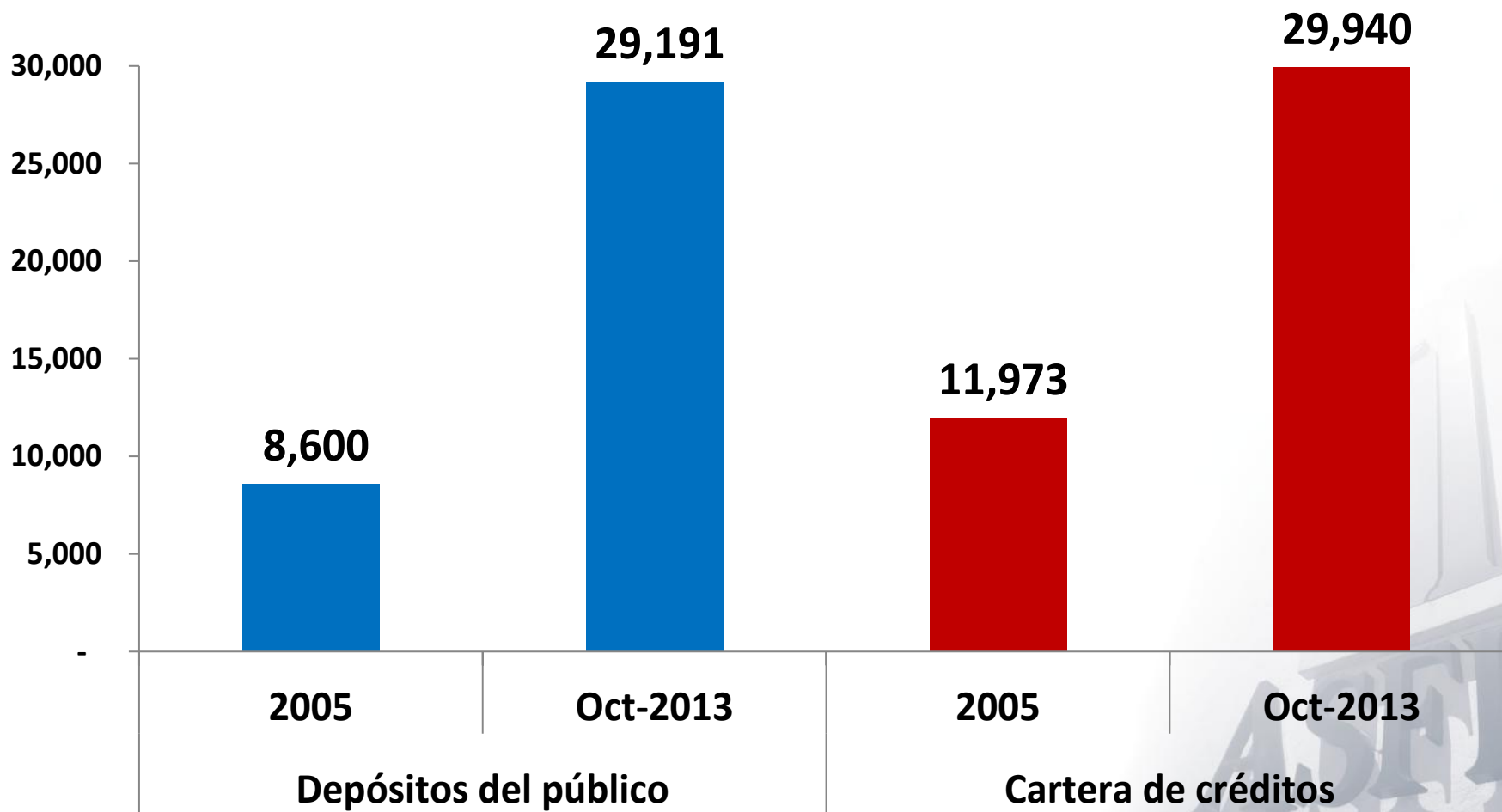
# CARTERA Y DEPÓSITOS DEL PÚBLICO A NIVEL NACIONAL (en millones de bolivianos)



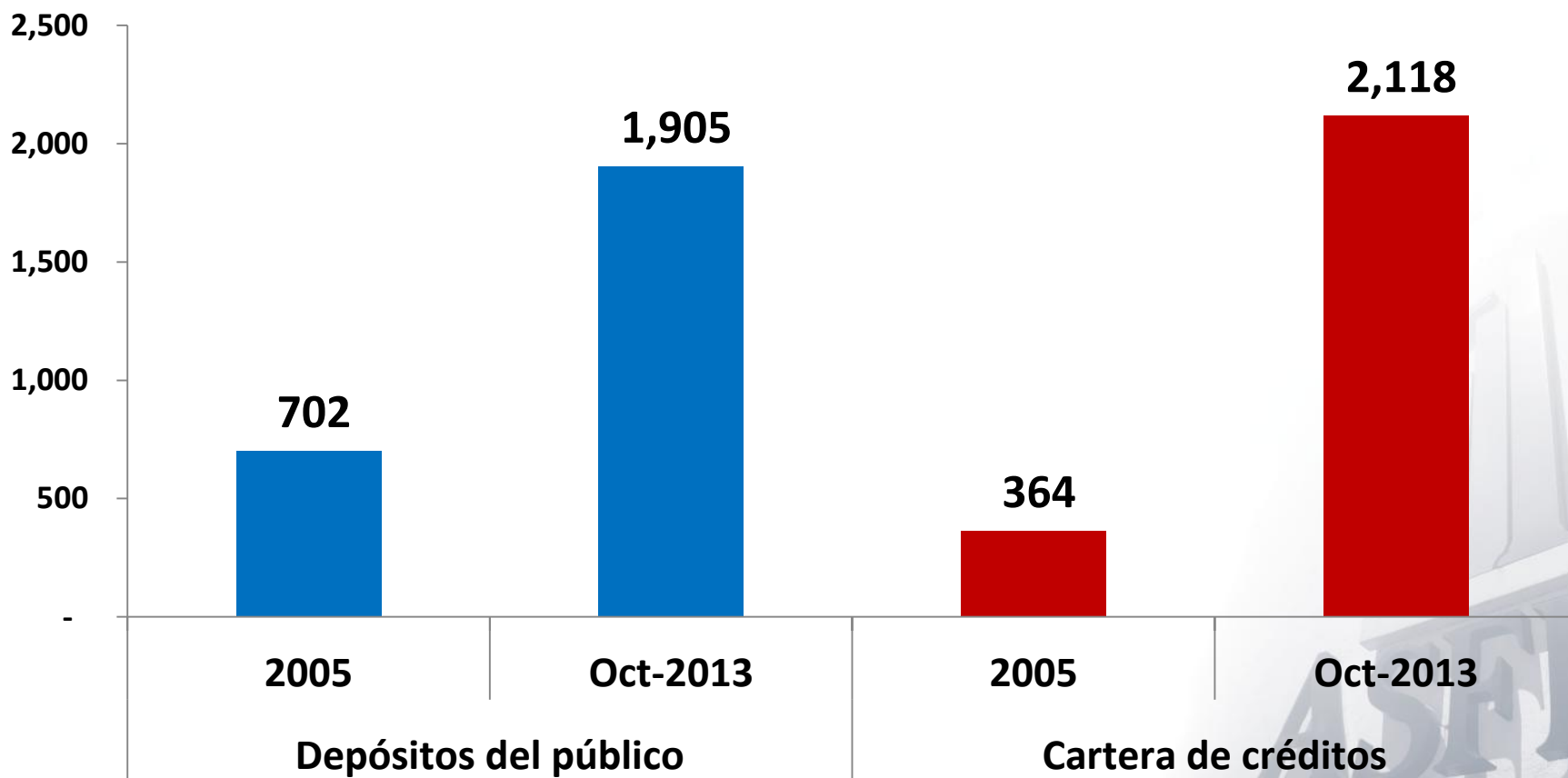
# CARTERA Y DEPÓSITOS DEL PÚBLICO – CHUQUISACA (en millones de bolivianos)



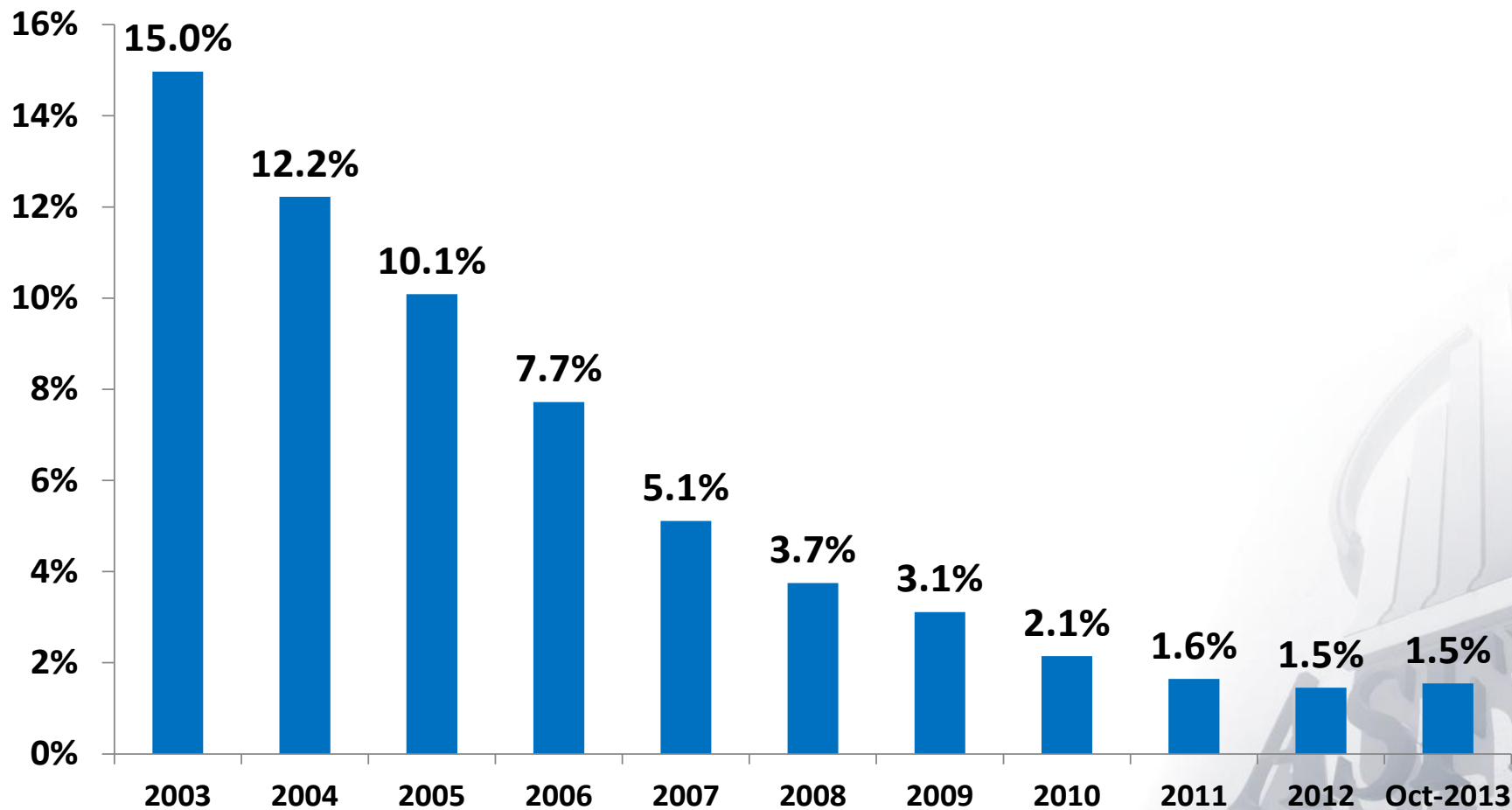
# CARTERA Y DEPÓSITOS DEL PÚBLICO – SANTA CRUZ (en millones de bolivianos)



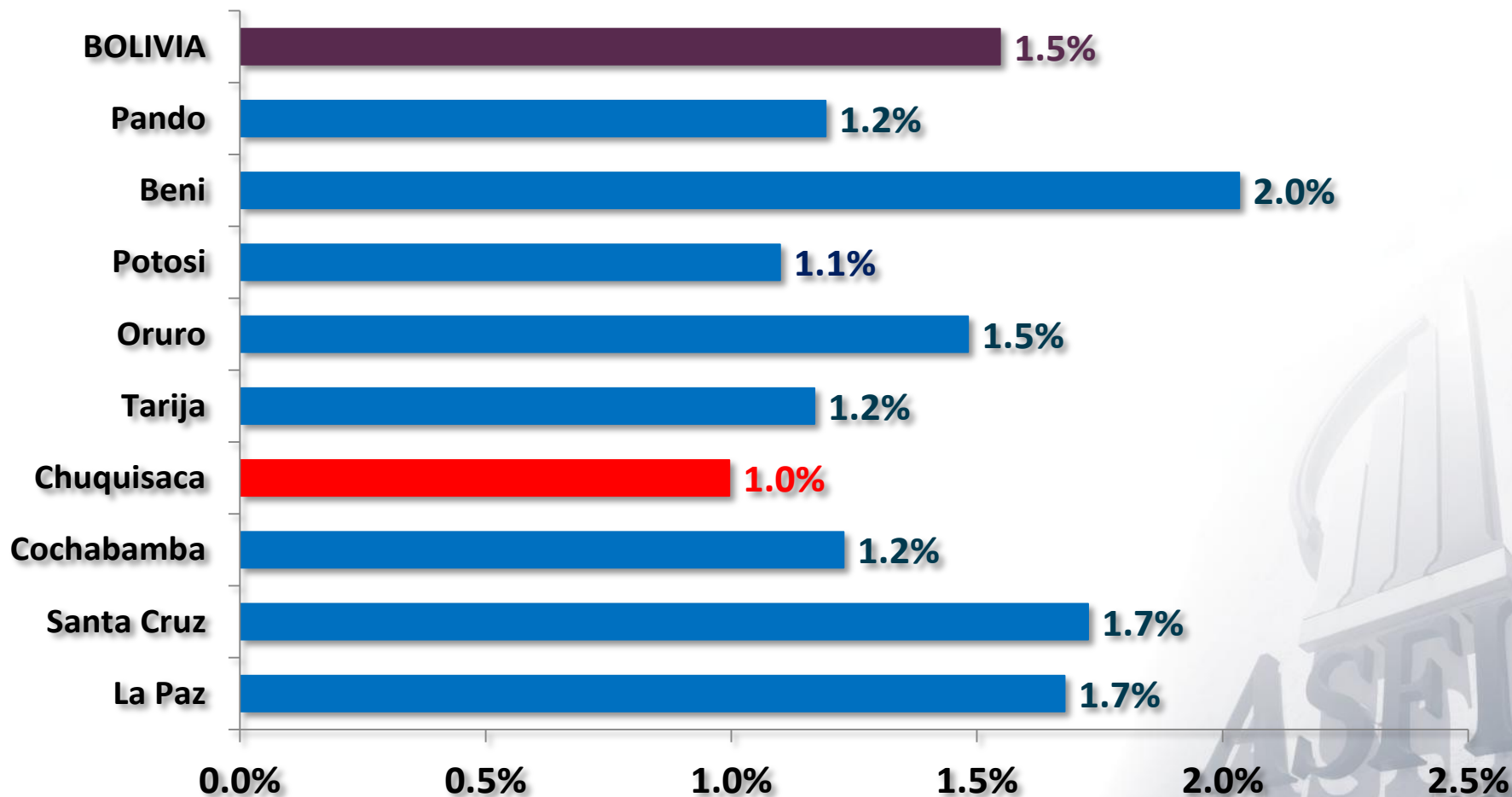
# CARTERA Y DEPÓSITOS DEL PÚBLICO – POTOSÍ (en millones de bolivianos)



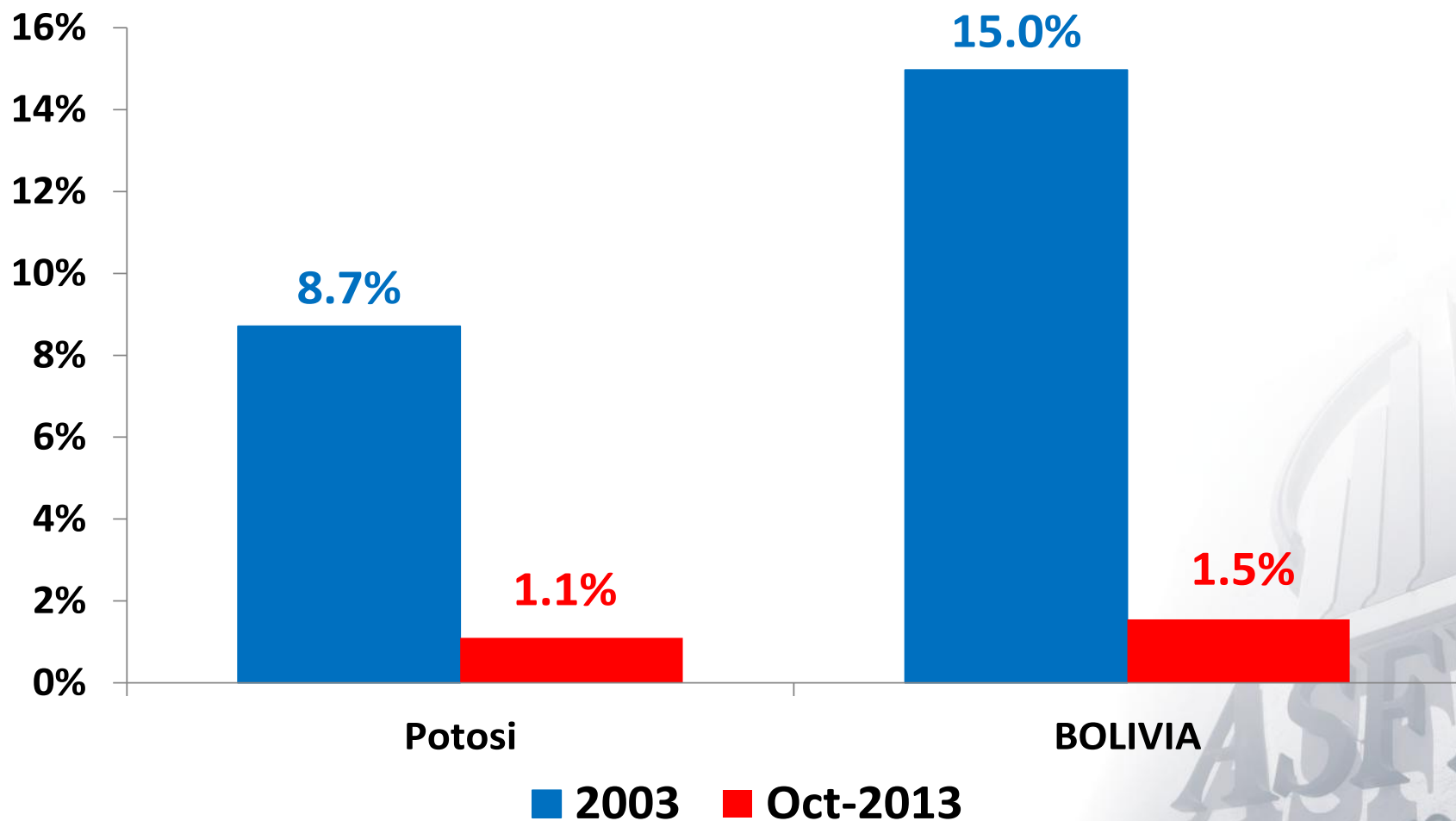
# ÍNDICE DE MORA A NIVEL NACIONAL



# ÍNDICE DE MORA POR DEPARTAMENTO AL 31 DE OCTUBRE DE 2013

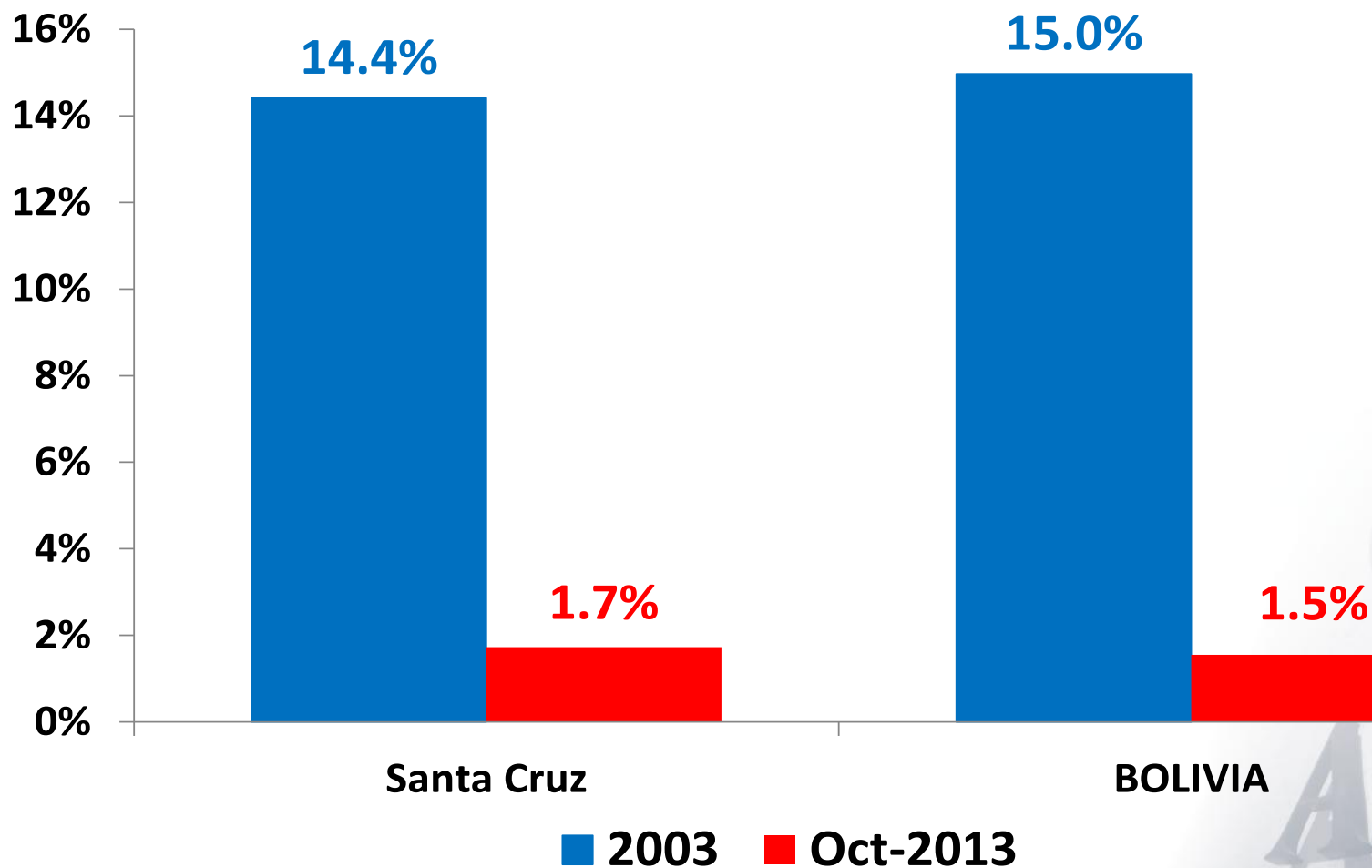


## ÍNDICE DE MORA

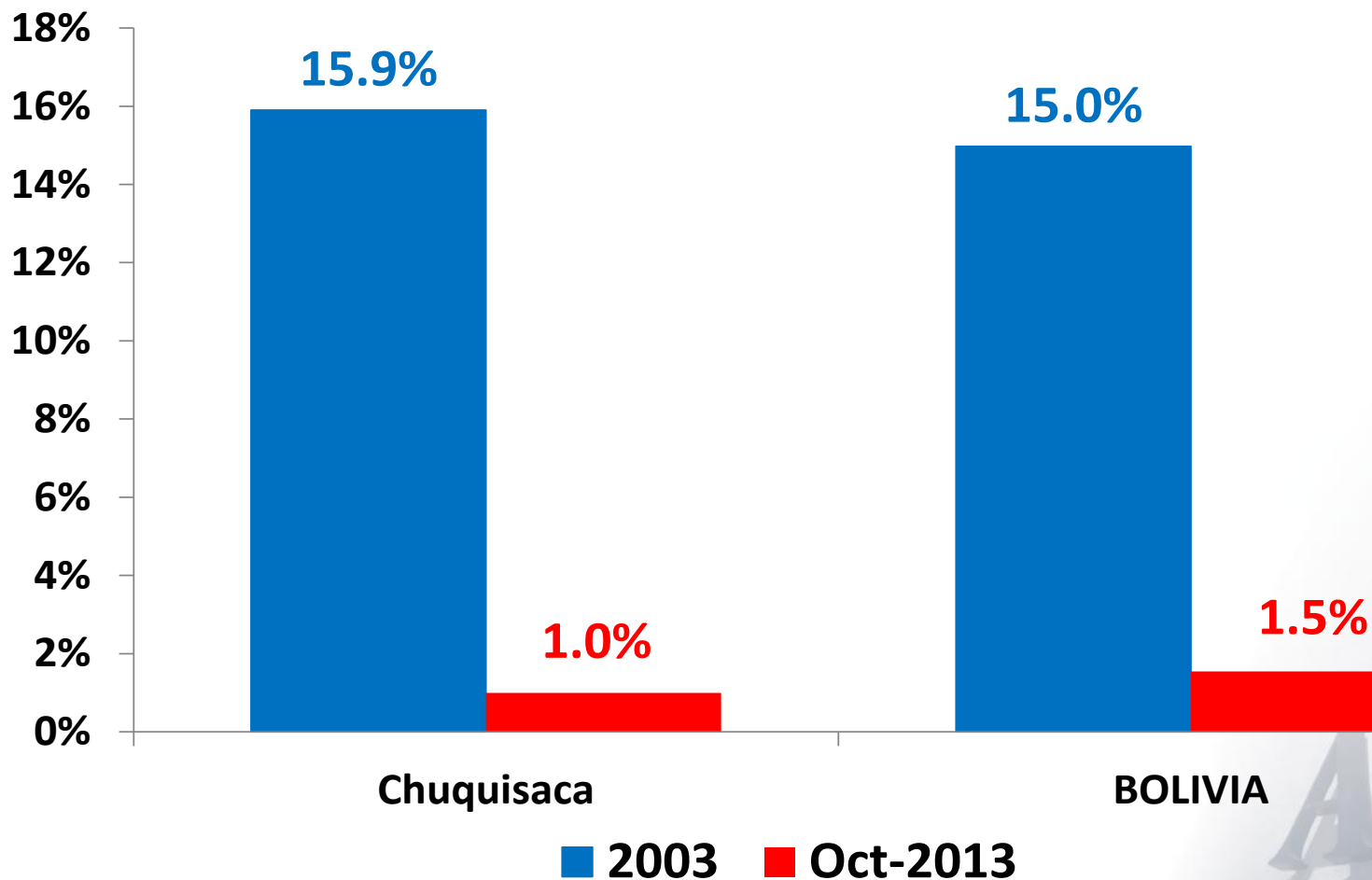




## ÍNDICE DE MORA



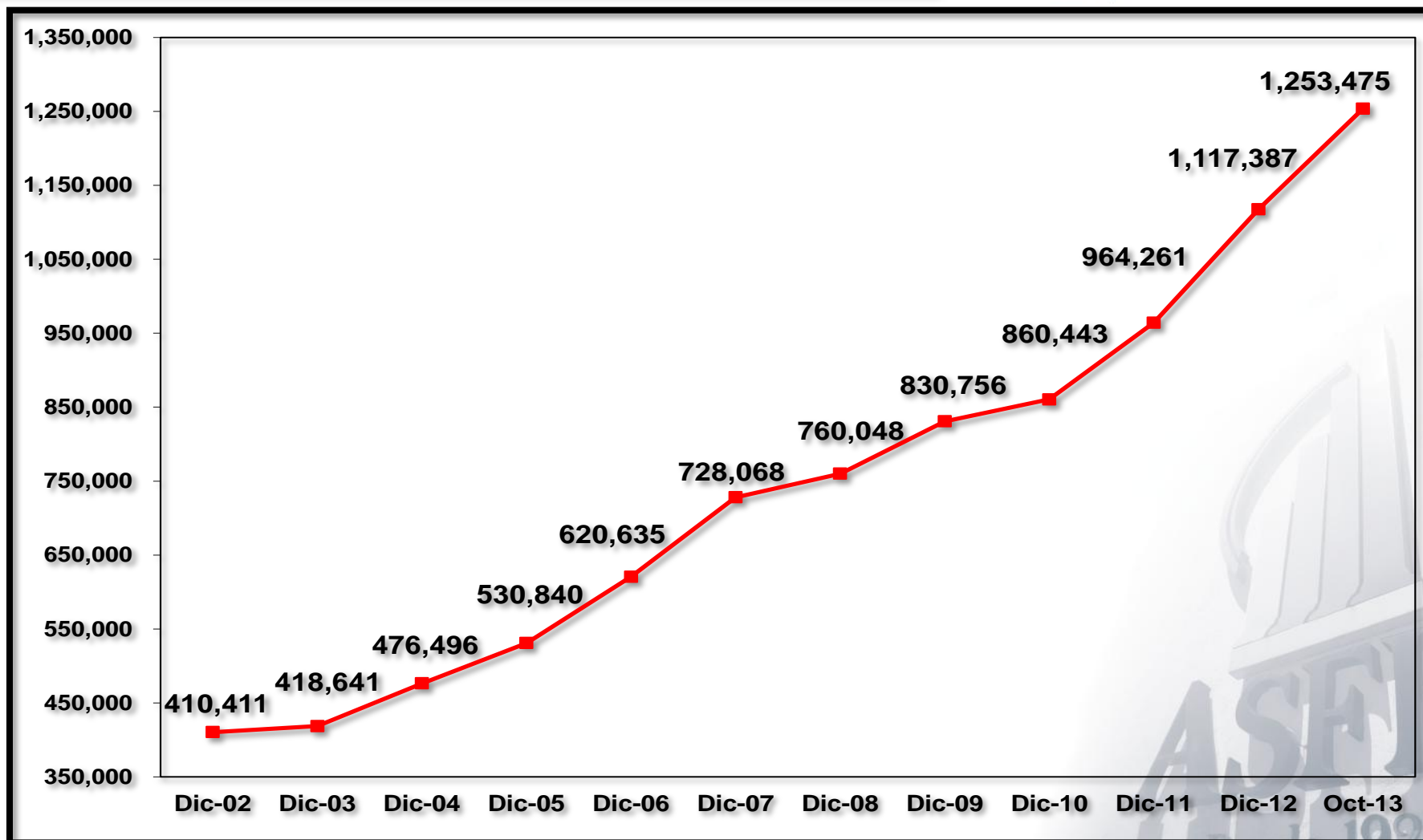
## ÍNDICE DE MORA



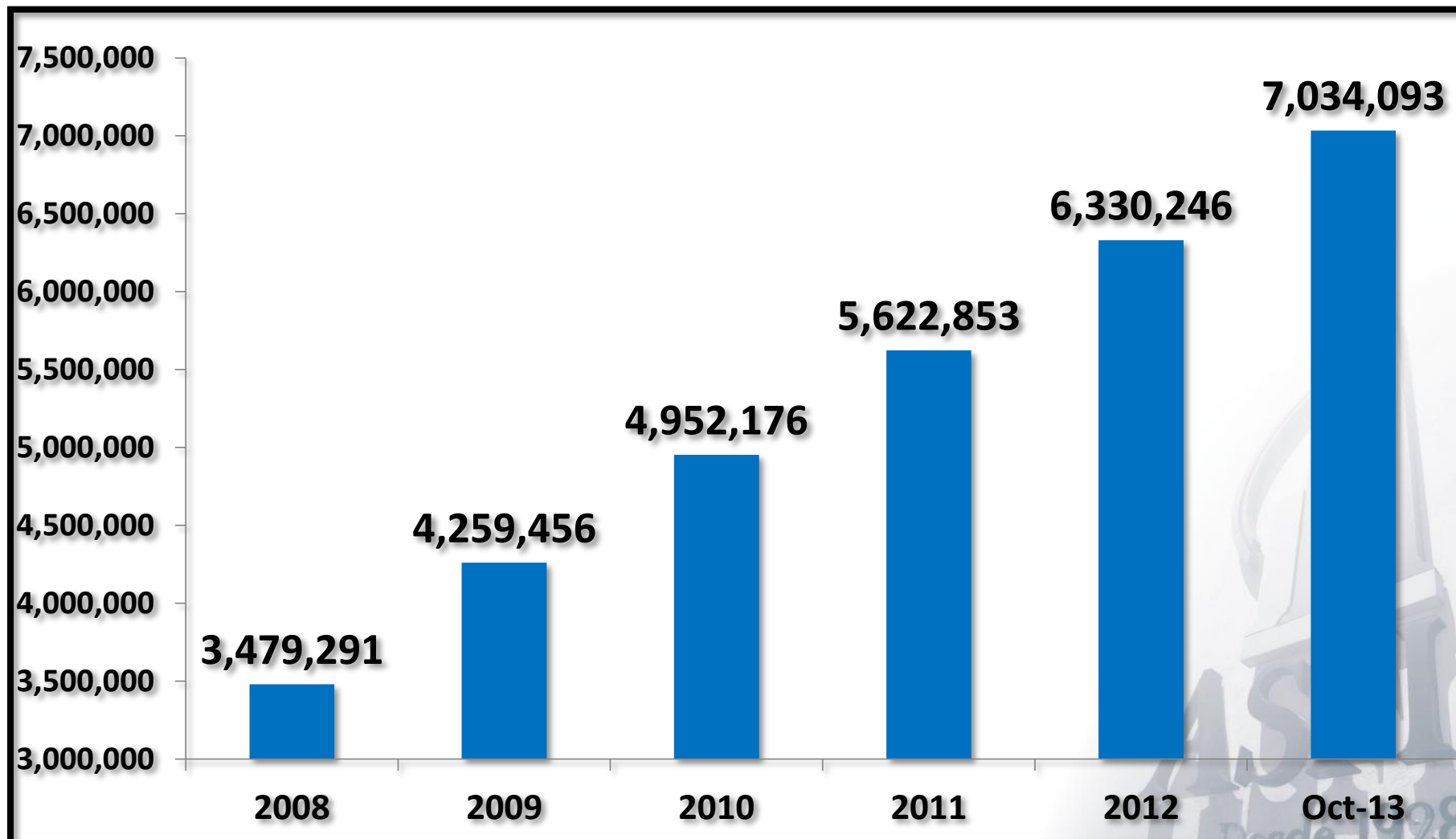
## 2. SISTEMA FINANCIERO MÁS INCLUSIVO



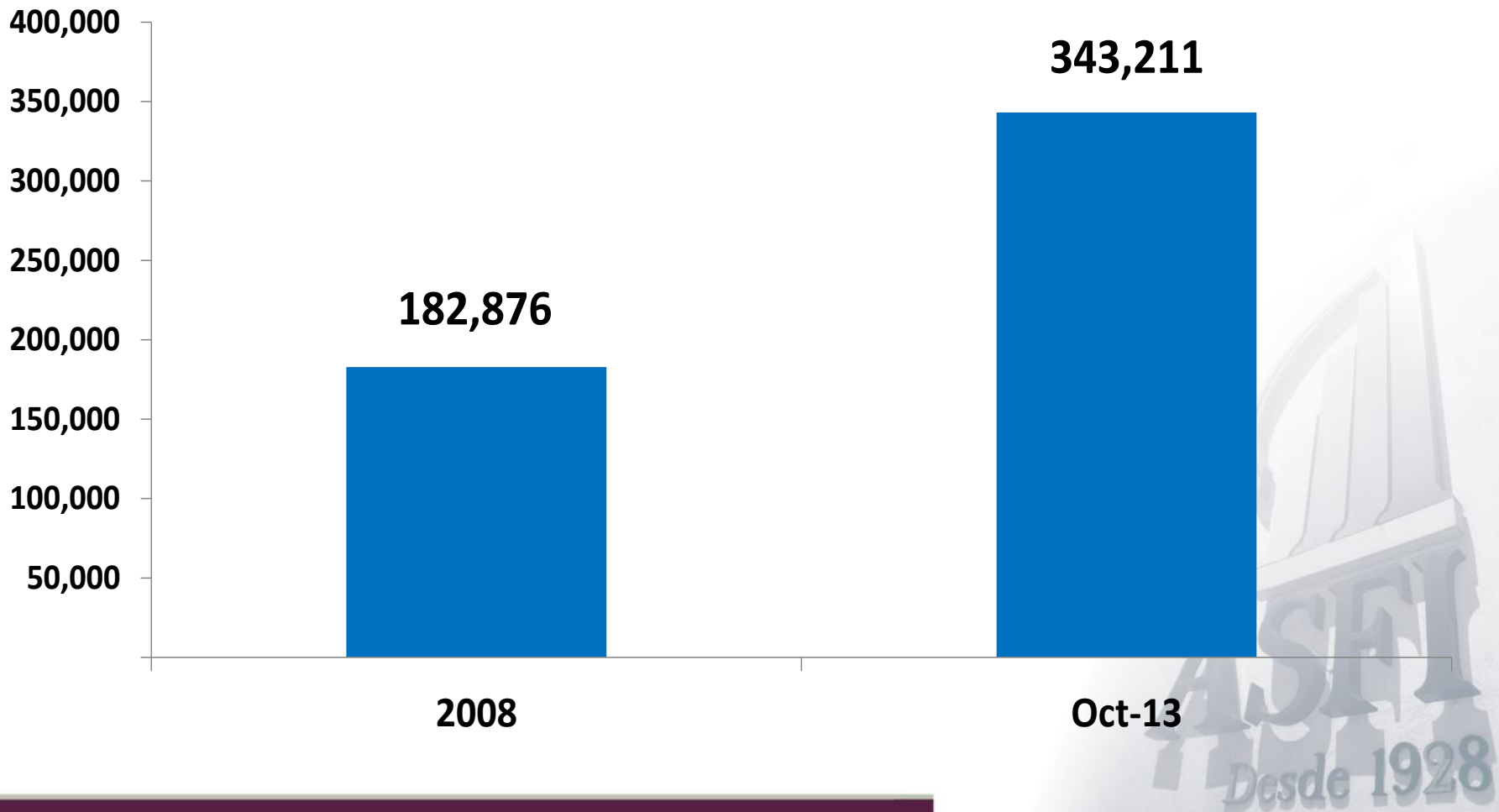
## NÚMERO DE PRESTATARIOS A NIVEL NACIONAL



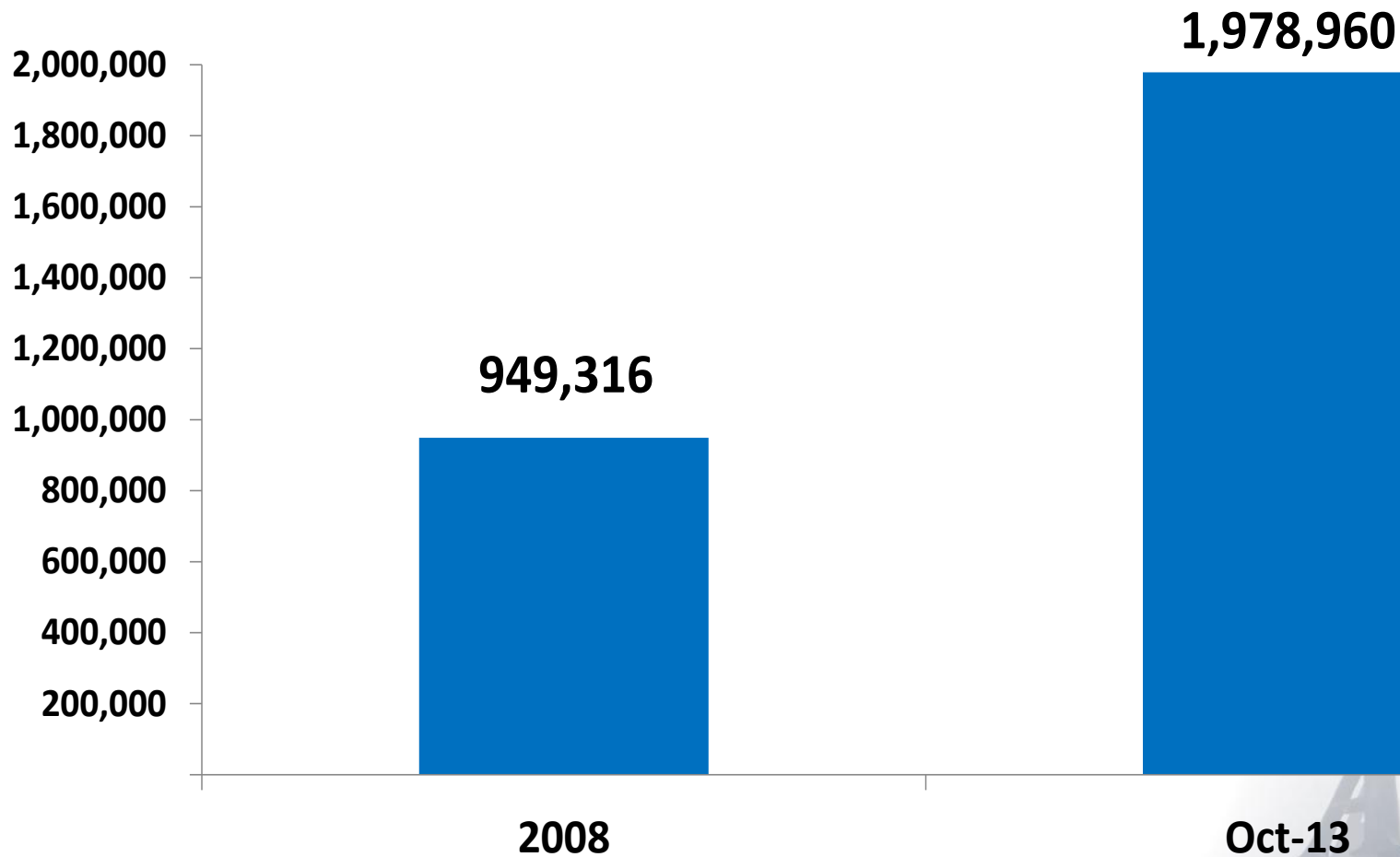
## NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITO A NIVEL NACIONAL



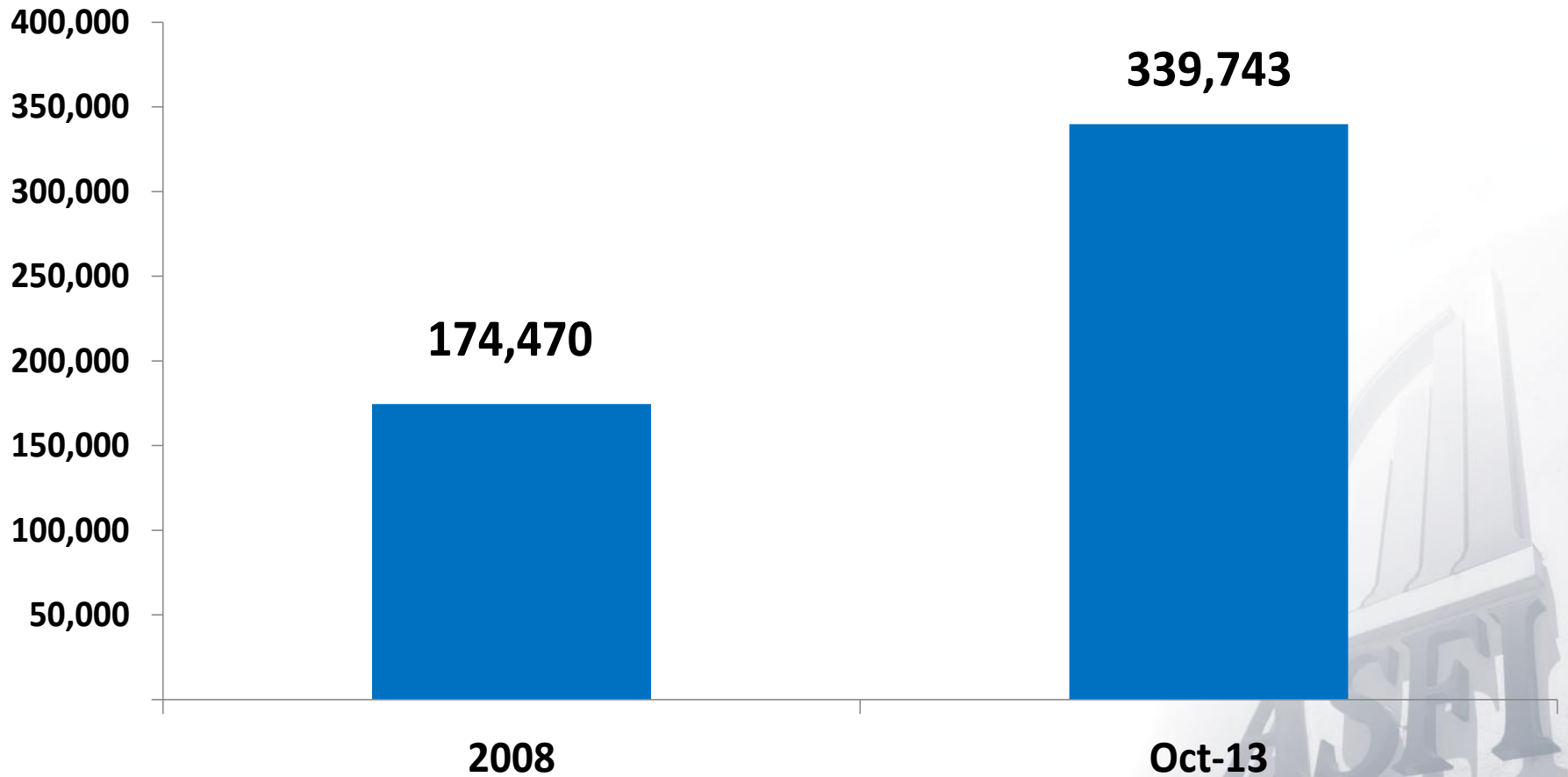
## NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITO – POTOSÍ



## NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITO – SANTA CRUZ

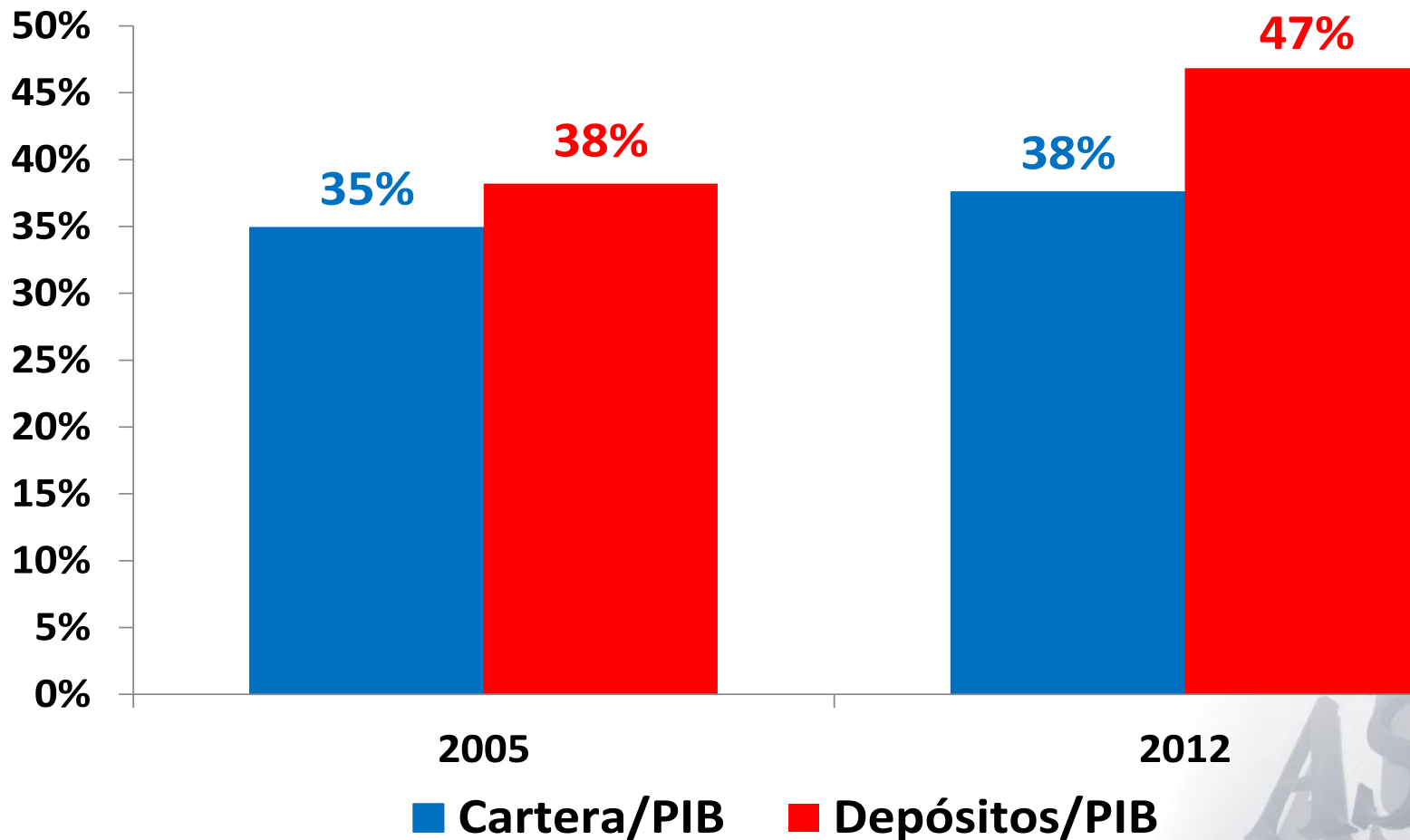


## NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITO – CHUQUISACA



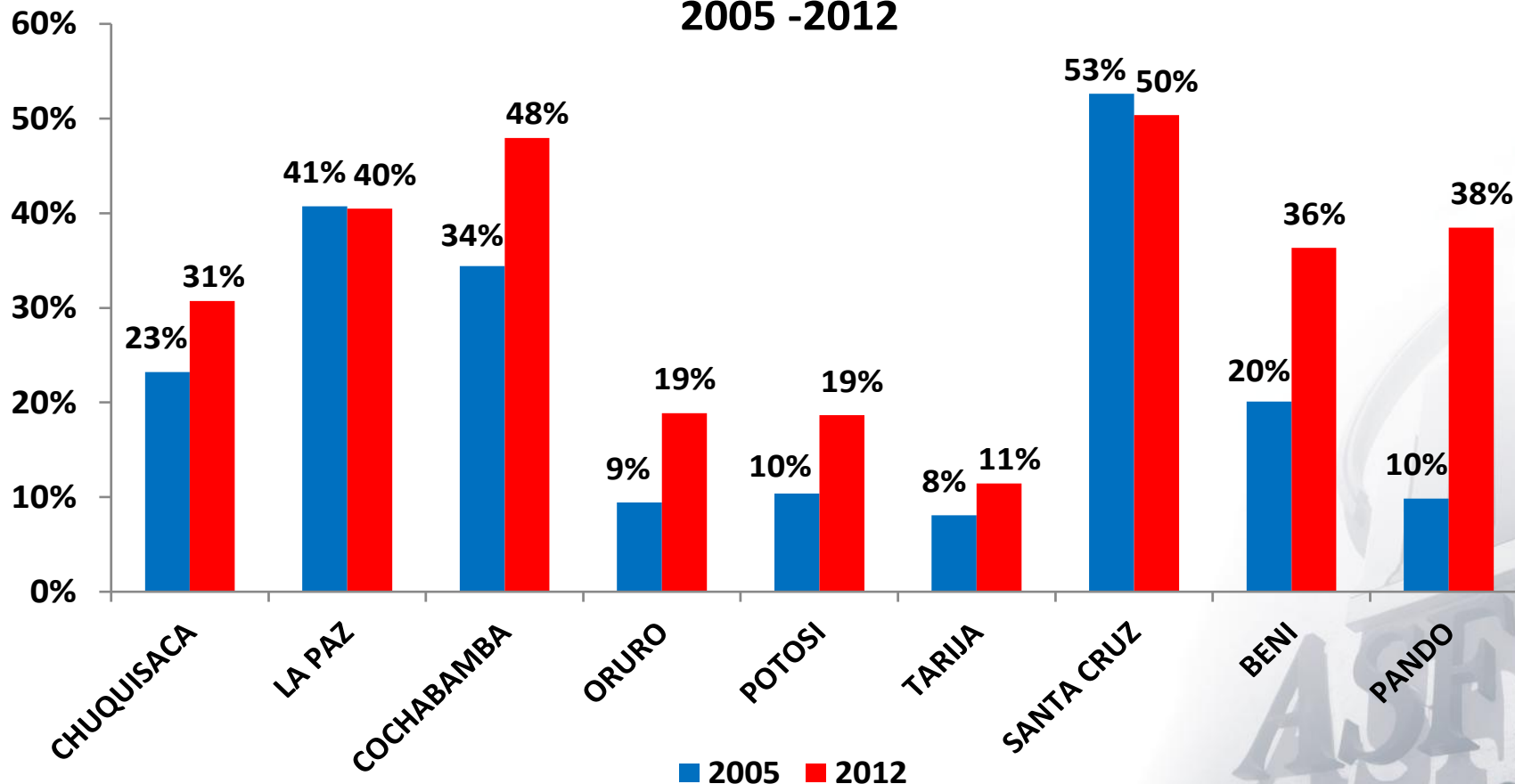


# PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA A NIVEL NACIONAL

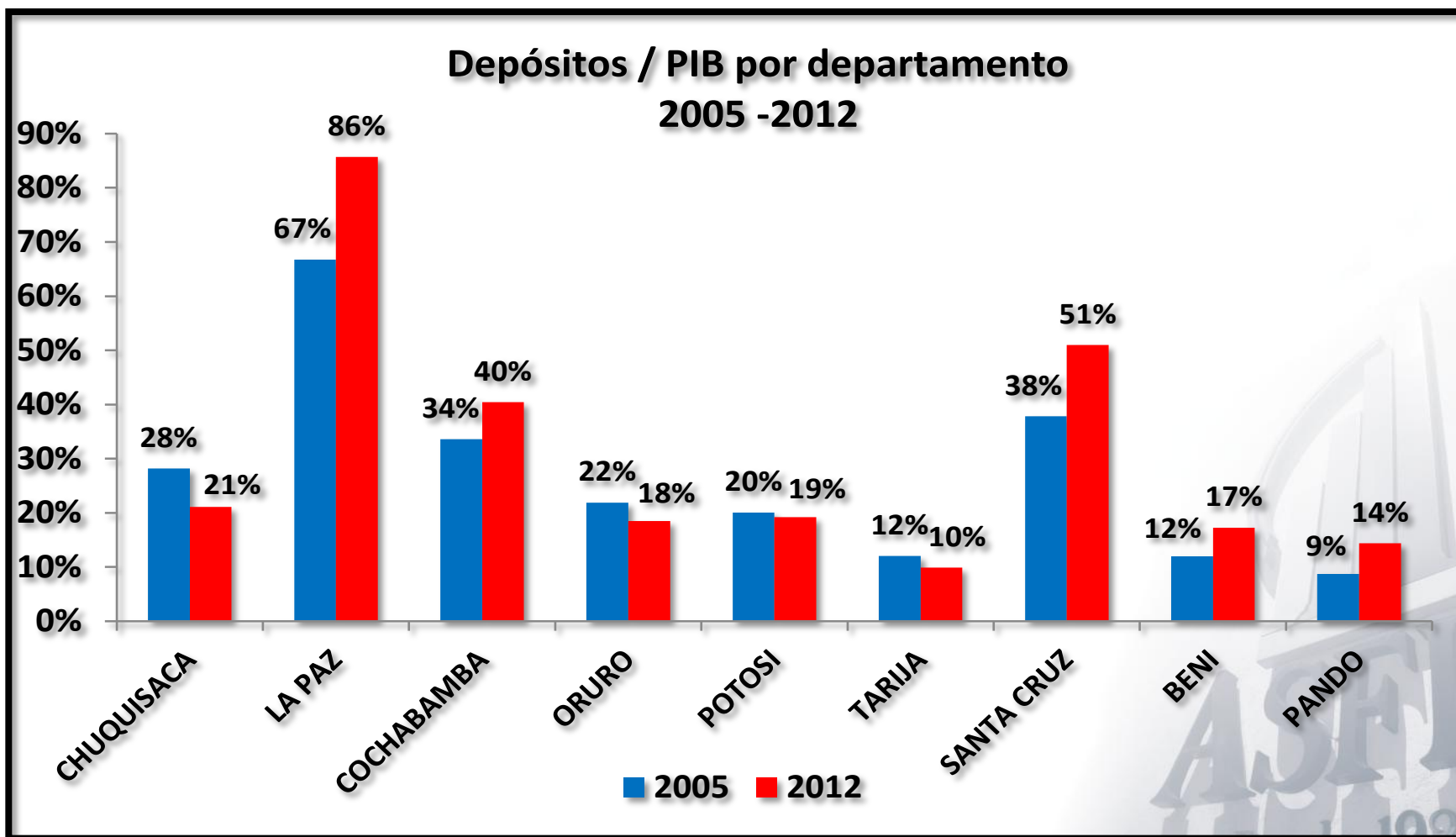


# PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA POR DEPARTAMENTO (CARTERA/PIB)

## Cartera/PIB por departamento 2005 -2012

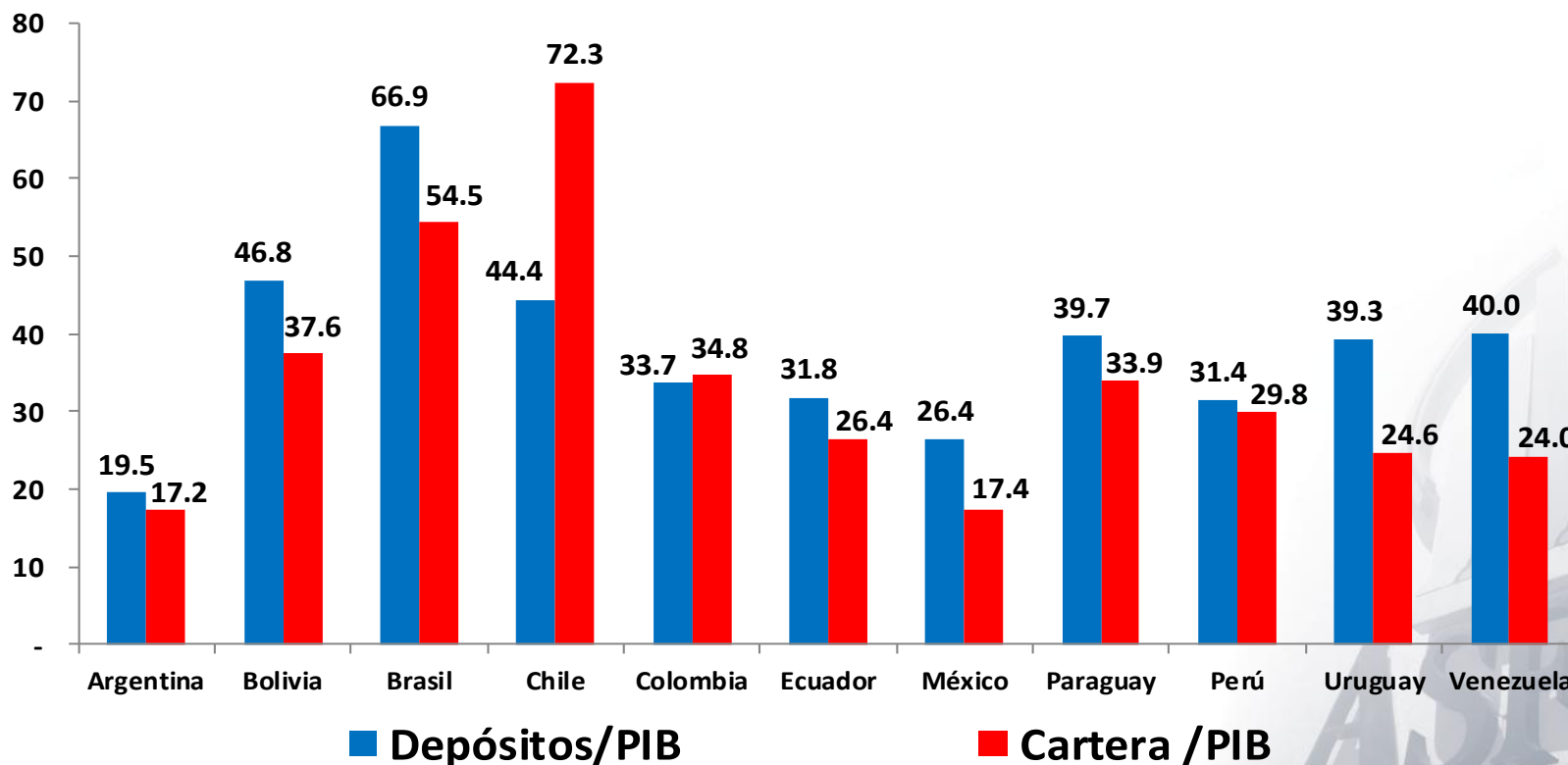


# PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA POR DEPARTAMENTO (DEPÓSITOS/PIB)



# PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA A NIVEL LATINOAMÉRICA 2012

## LATINOAMÉRICA: PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA (2012) (EN PORCENTAJE)



Fuente: Financial Acces Survey (FAS) 2012 - FMI

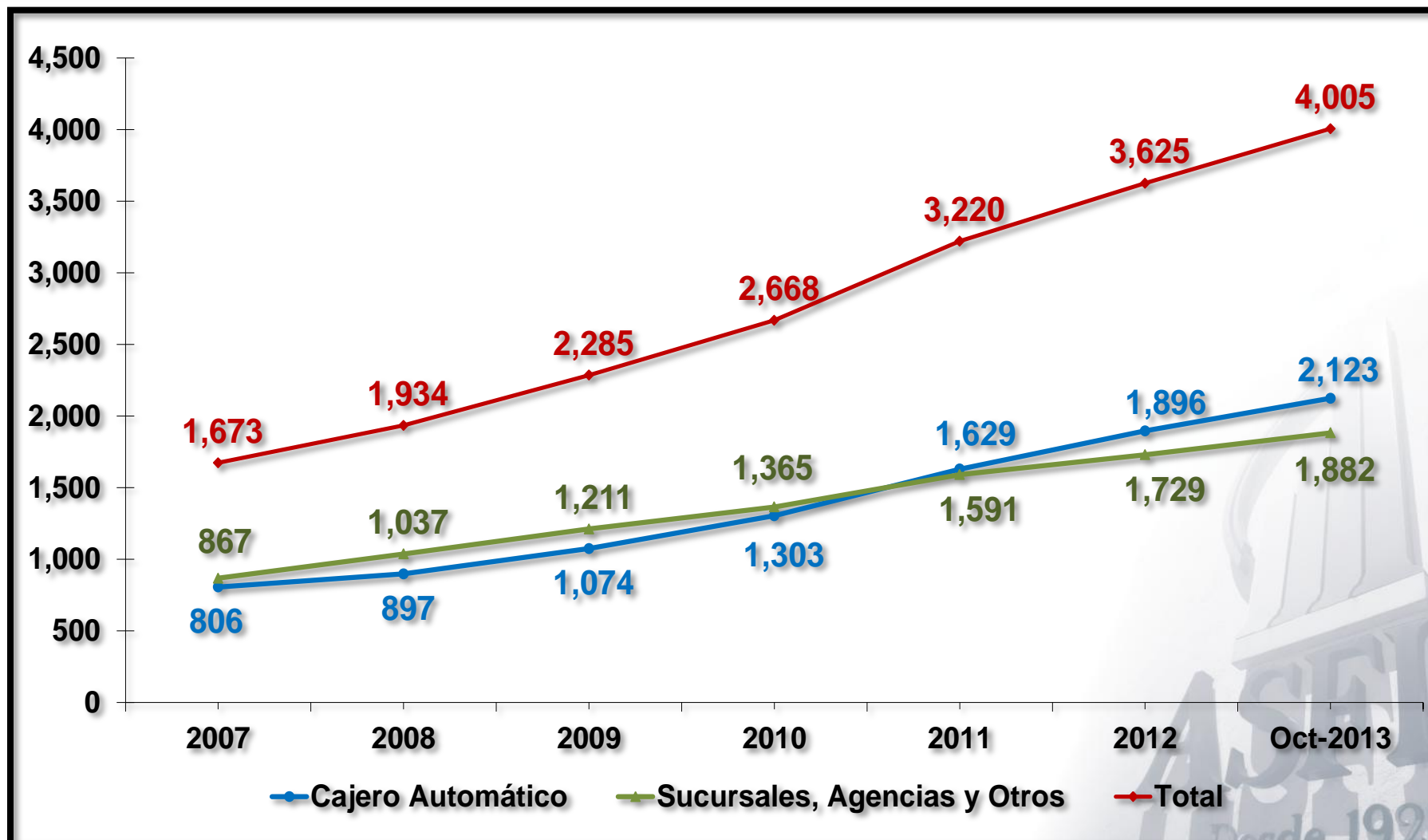
ASFI - Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

---

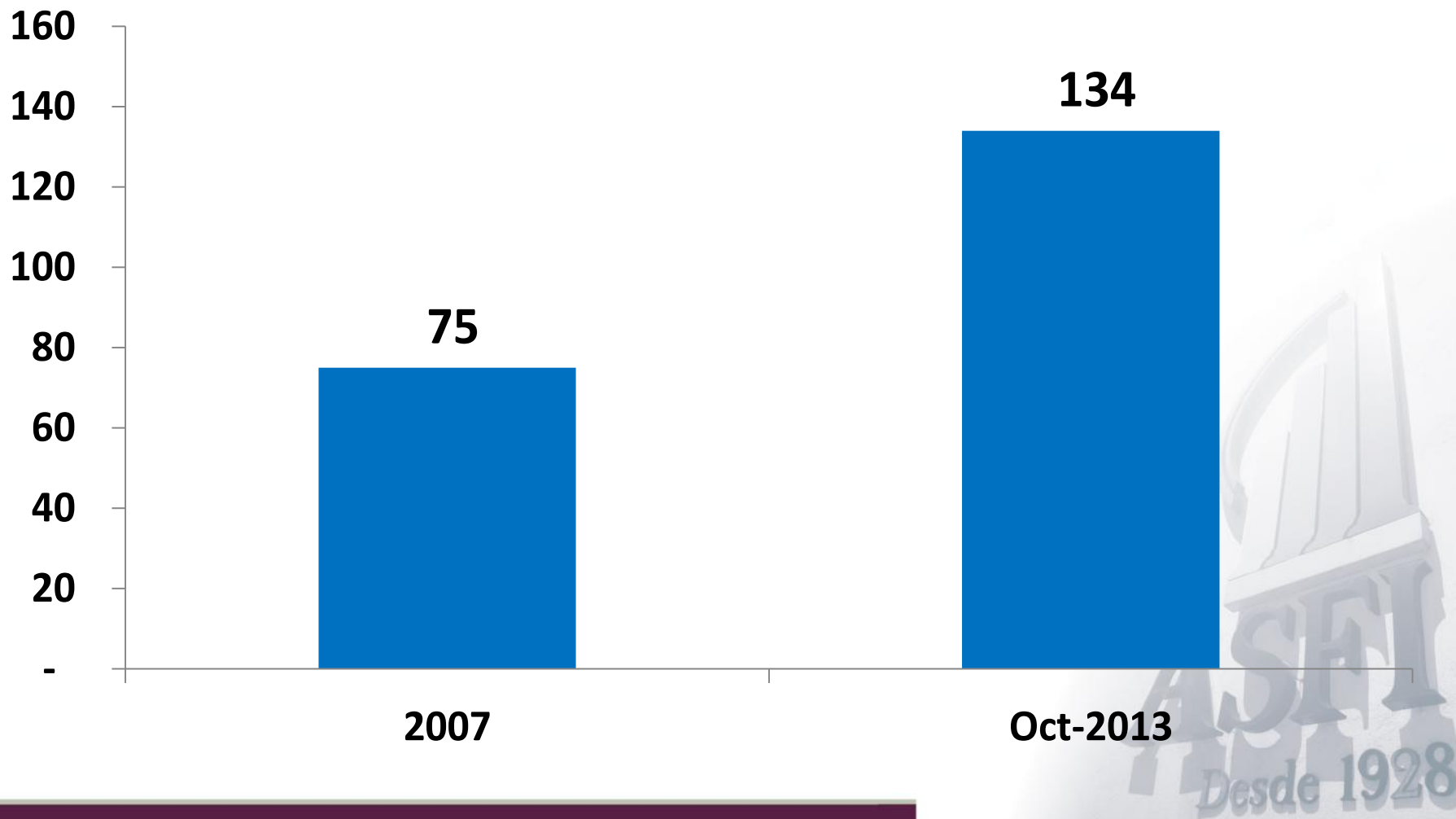
# **3. MAYOR COBERTURA EN SECTORES DESATENDIDOS DE LA POBLACIÓN**



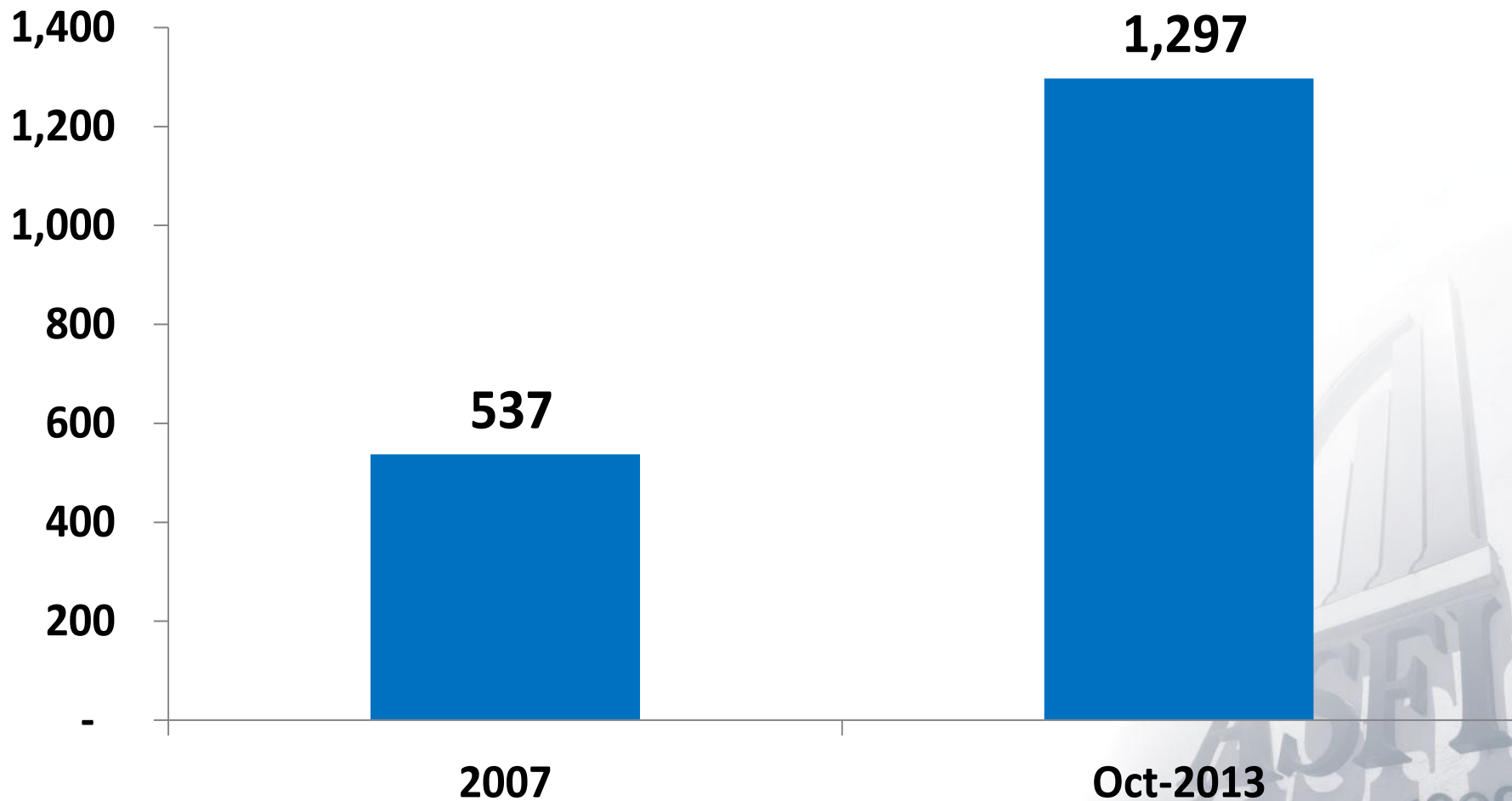
# NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA A NIVEL NACIONAL



# NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA POTOSÍ

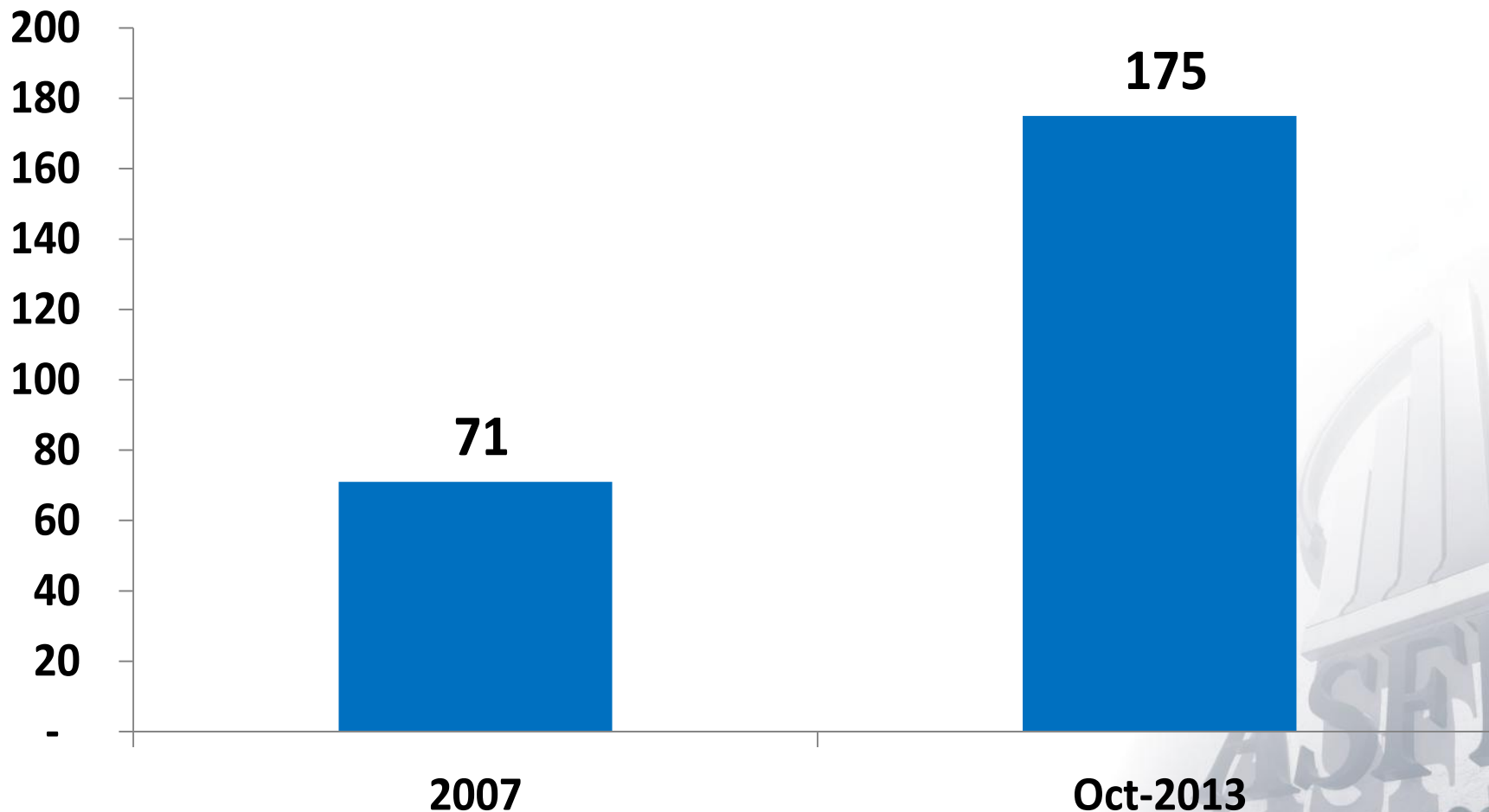


# NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA SANTA CRUZ

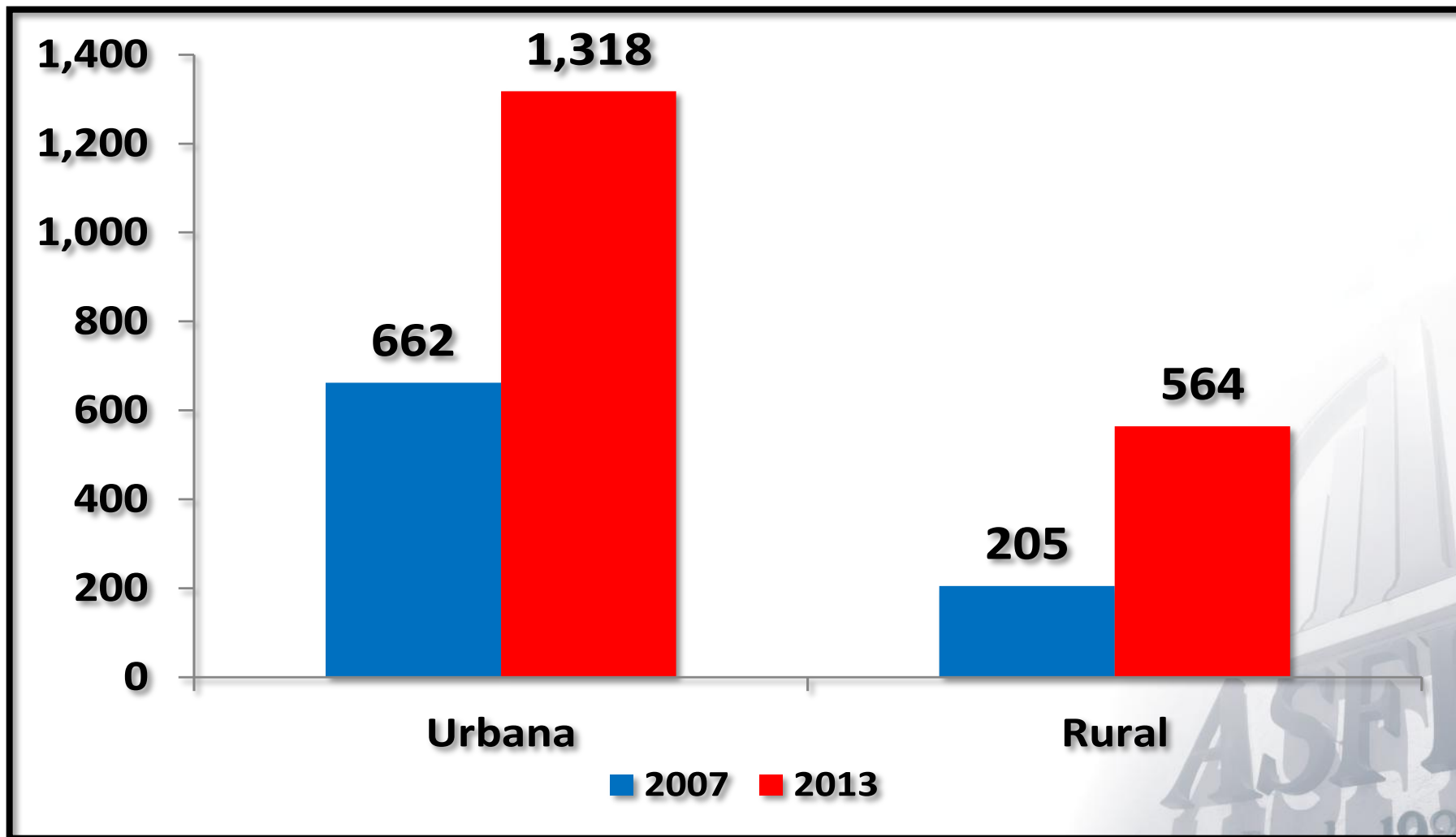




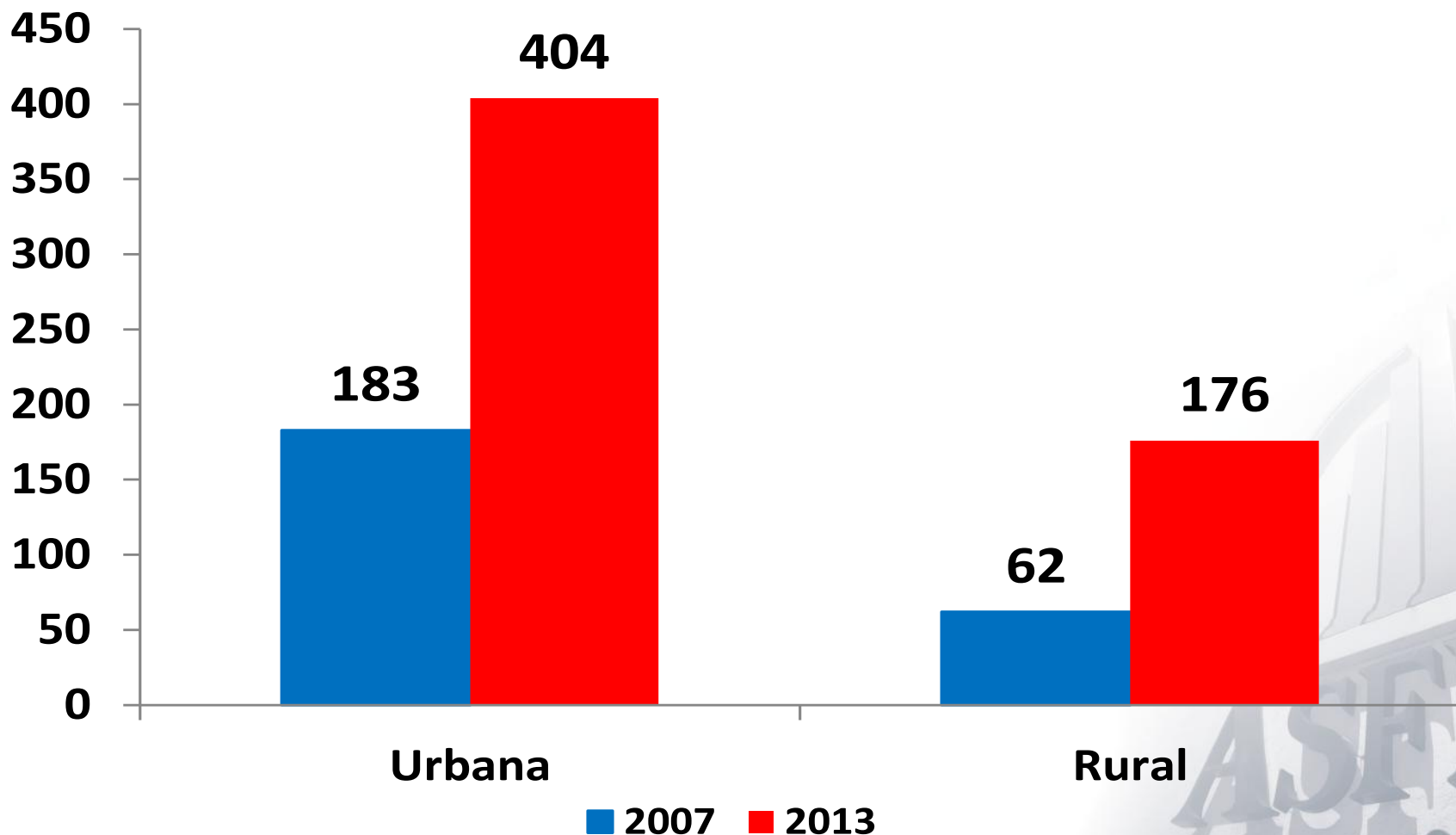
# NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA CHUQUISACA



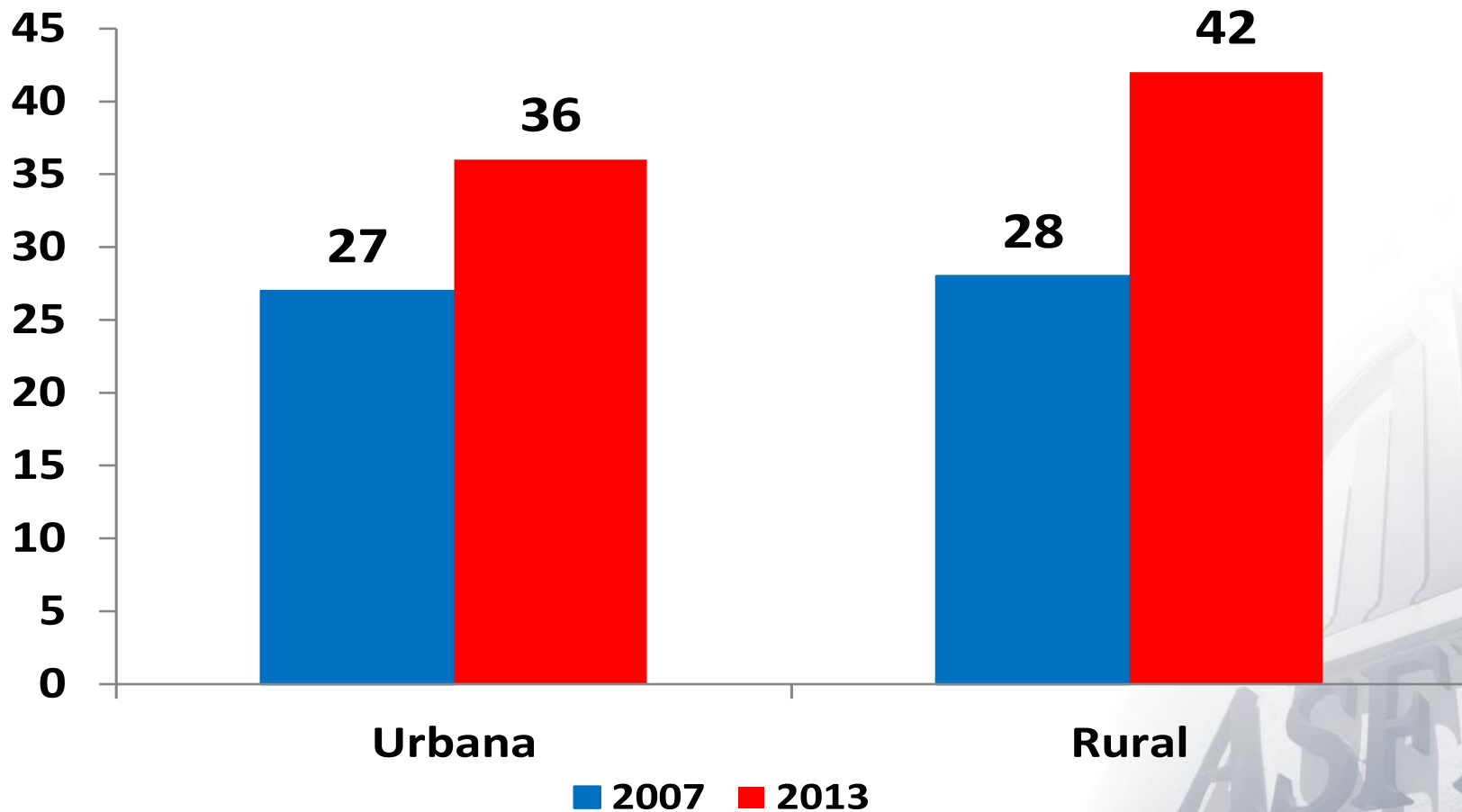
# NÚMERO DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTRAS OFICINAS NIVEL NACIONAL



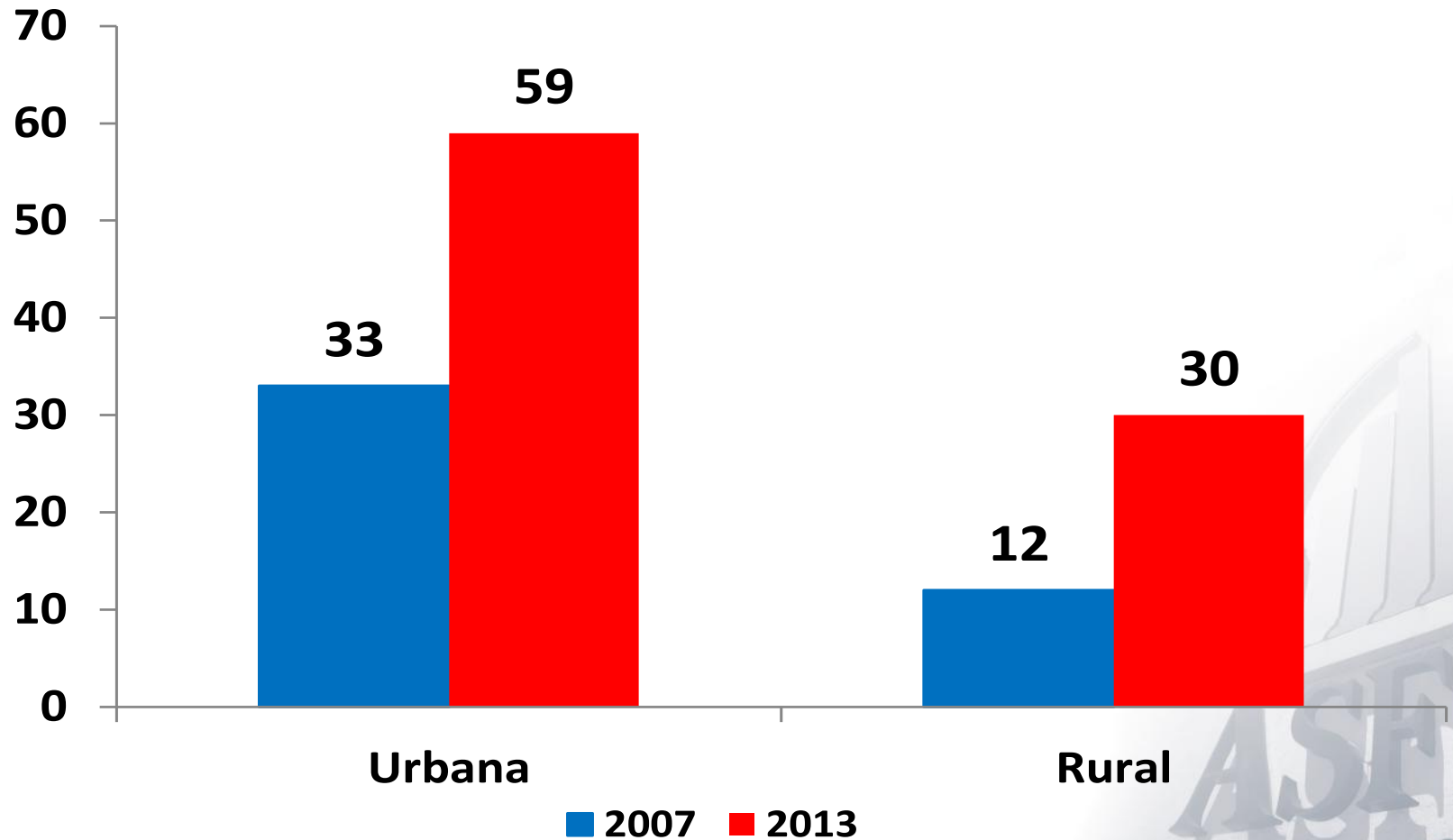
# NÚMERO DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTRAS OFICINAS SANTA CRUZ



# NÚMERO DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTRAS OFICINAS POTOSÍ

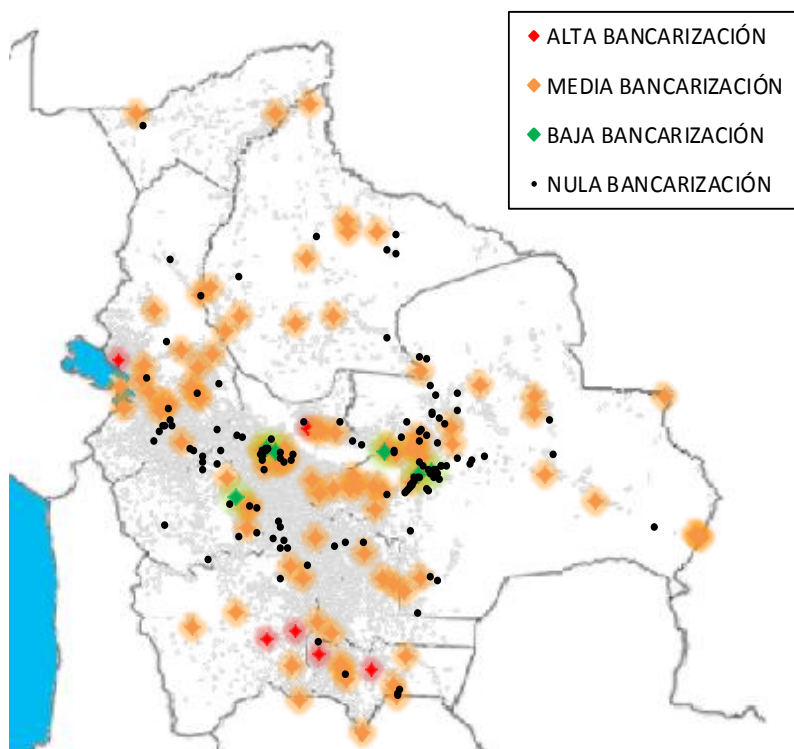


# NÚMERO DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTRAS OFICINAS CHUQUISACA



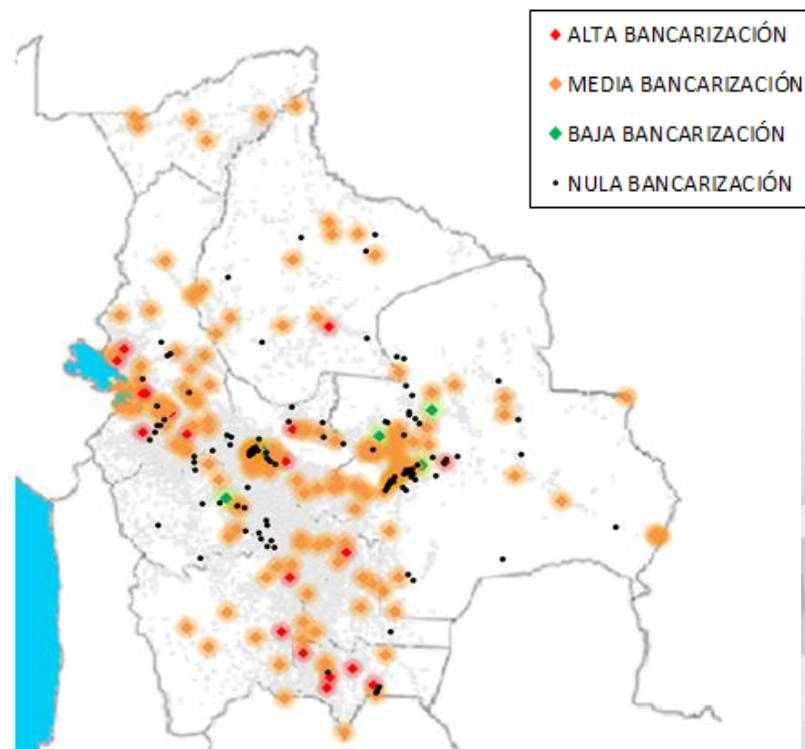
## MAPA DE BANCARIZACIÓN LOCALIDADES CON POBLACIÓN MAYOR A 2,000 HABITANTES

Diciembre de 2010



● Localidades con menos de 2000 habitantes (asentamientos dispersos)

Octubre de 2013



● Localidades con menos de 2000 habitantes (asentamientos dispersos)

## **ENTIDADES CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO**

- **10 BANCOS**
- **3 FONDOS FINANCIEROS PRIVADOS**
- **1 MUTUAL DE AHORRO Y PRÉSTAMO**
- **3 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTAS**

## **ENTIDADES EN PROCESO DE ADECUACIÓN**

- **6 COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIAS**
- **10 INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO (IFD)**



## DETALLE DE ENTIDADES QUE TIENEN PUNTOS DE ATENCIÓN EN CHUQUISACA

### ENTIDADES CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

- BANCO BISA S.A.
- BANCO DE CREDITO DE BOLIVIA S. A.
- BANCO FORTALEZA S.A.
- BANCO GANADERO S. A.
- BANCO LOS ANDES PRO-CREDIT S.A.
- BANCO MERCANTIL SANTA CRUZ S.A.
- BANCO NACIONAL DE BOLIVIA S. A.
- BANCO PARA EL FOMENTO A INICIATIVAS ECONOMICAS S.A.
- BANCO SOLIDARIO S. A.
- BANCO UNION S. A.
- FFP ECO FUTURO S.A.
- FFP PRODEM S.A.
- FONDO FINANCIERO PRIVADO FASSIL S.A.
- MUTUAL LA PLATA
- COOPERATIVA CATEDRAL DE POTOSI Ltda.
- COOPERATIVA SAN MARTIN Ltda.
- COOPERATIVA SAN ROQUE Ltda.





# DETALLE DE ENTIDADES QUE TIENEN PUNTOS DE ATENCIÓN EN CHUQUISACA



## ENTIDADES EN PROCESO DE ADECUACIÓN

### Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias

- El Buen Samaritano Ltda. (\*)
- Magisterio Rural de Chuquisaca Ltda.
- San Francisco Solano Ltda.
- Credicoop Ltda.
- Juan Bosco Ltda.
- La Trinidad Ltda.

### Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)

- CIDRE
- FUBODE
- FONDECO
- IDEPRO
- CRECER
- DIACONIA
- PRO - MUJER
- FONCRESOL
- ANED (\*)
- FUNDACIÓN SARTAWI (\*)

(\*) Entidades que presentan **OBSERVACIONES** en el Proceso de Adecuación



# 4. INCORPORACIÓN DE NUEVAS ENTIDADES



### Trámites atendidos

- 97 solicitudes de licencia de funcionamiento de Casas de Cambio en Funcionamiento.
- 85 solicitudes de licencia de funcionamiento de Casas de Cambio Nuevas.
- 6 trámites corresponden a Casas de Cambio que decidieron convertirse en Empresas Remesadoras.
- 26 Casas de Cambio dejaron de operar.



### TRÁMITES ATENDIDOS DE EMPRESAS REMESADORAS A NIVEL NACIONAL

Se atendieron 12 trámites relacionados con la solicitud de Licencia de Funcionamiento para Empresas Remesadoras.

- 11 solicitudes de empresas que se encuentran operando.
- 1 solicitud de una empresa nueva.



## EMPRESAS REMESADORAS

### SOLICITUDES DE OBTENCIÓN DE LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO POR DEPARTAMENTO

DEPARTAMENTO	CIUDAD	TIPO	TOTAL
COCHABAMBA	COCHABAMBA	EN ACTIVIDAD	2
		NUEVA	0
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>2</b>
LAPAZ	LAPAZ	EN ACTIVIDAD	3
		NUEVA	1
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>4</b>
SANTACRUZ	SANTACRUZ	EN ACTIVIDAD	6
		NUEVA	0
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>6</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

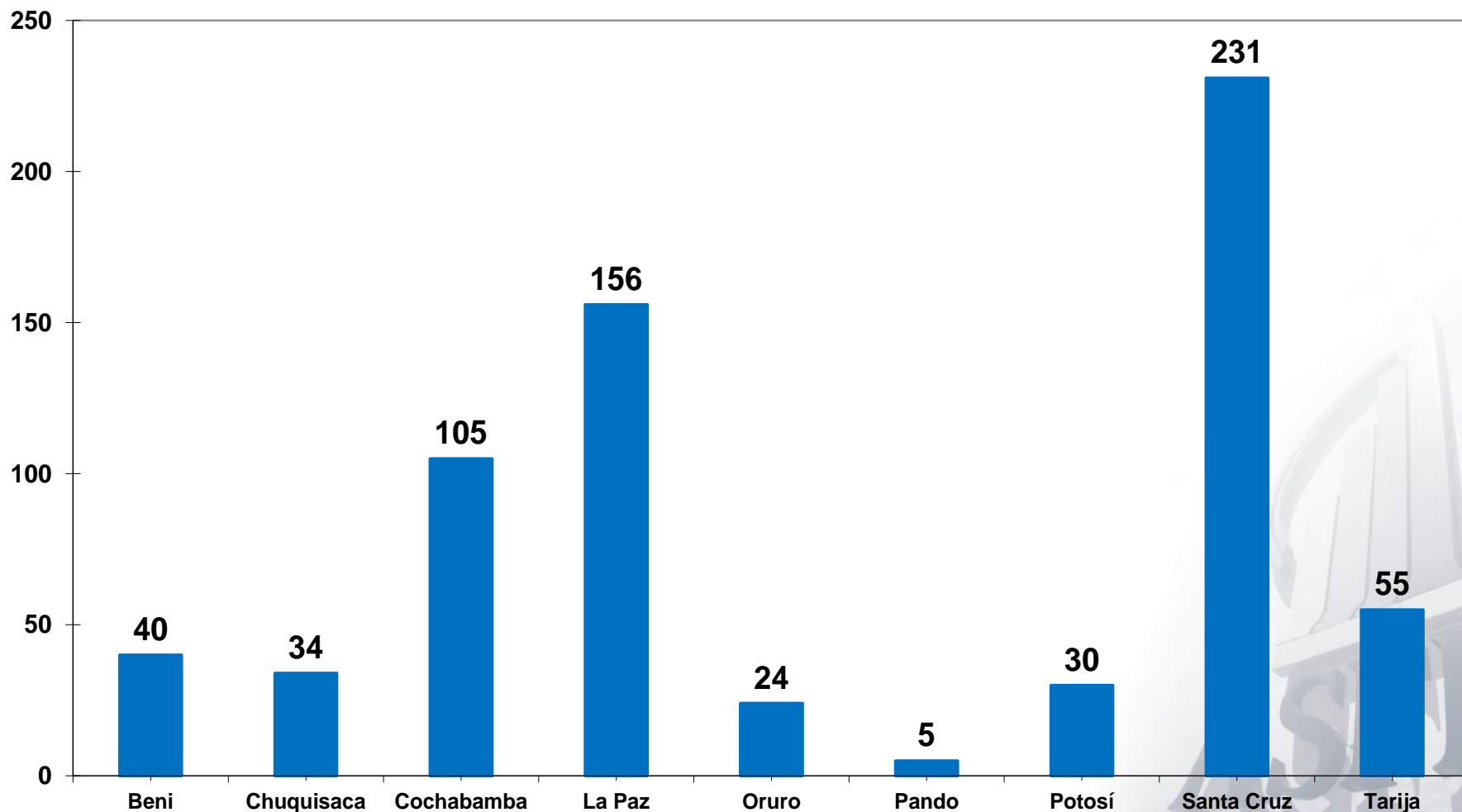
### TRÁMITES ATENDIDOS DE EMPRESAS DE PAGO MÓVIL

A la fecha se otorgó Licencia de  
Funcionamiento a una empresa.

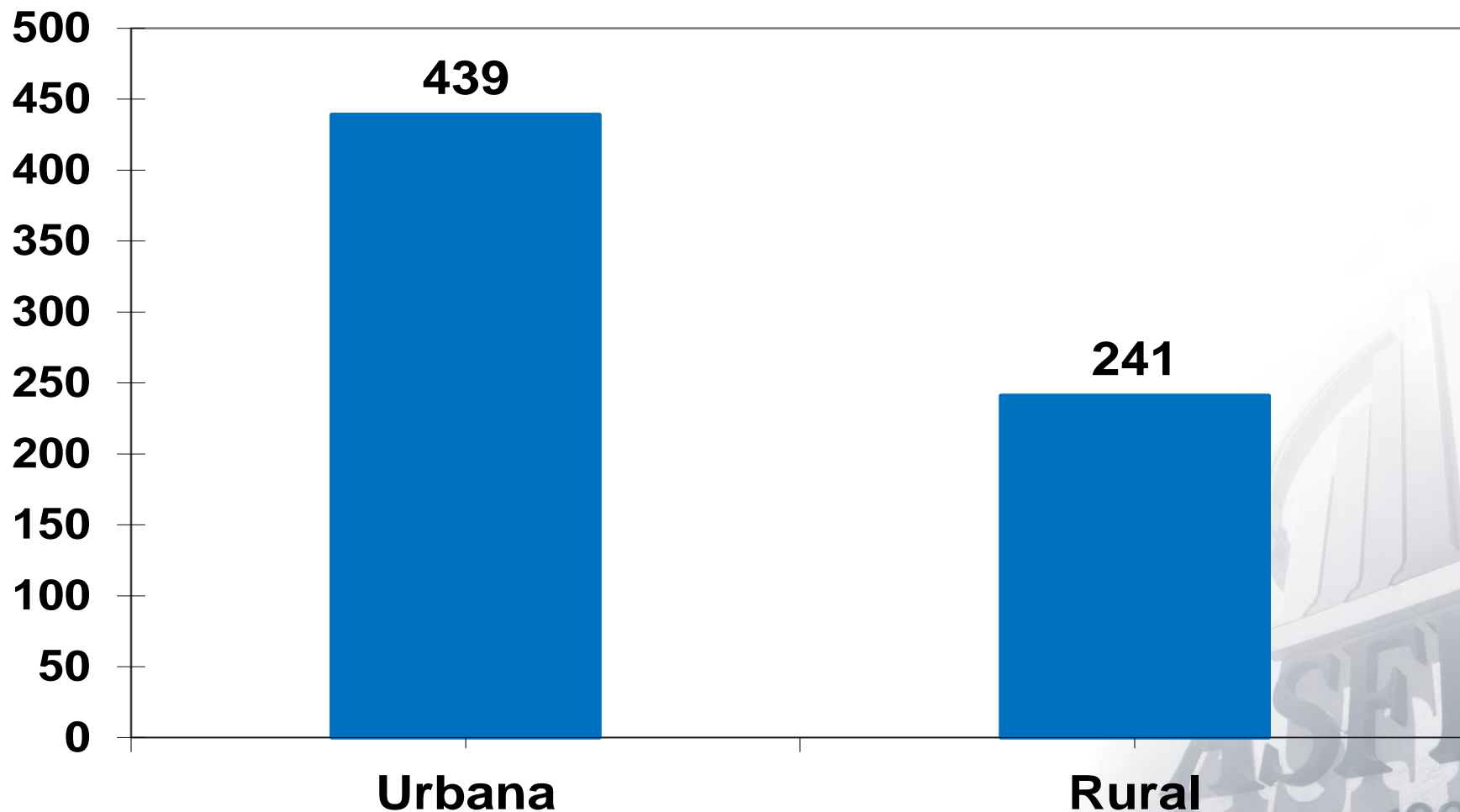


# EMPRESAS DE SERVICIOS DE PAGO MÓVIL

## NÚMERO DE PUNTOS CORRESPONSALES NO FINANCIEROS

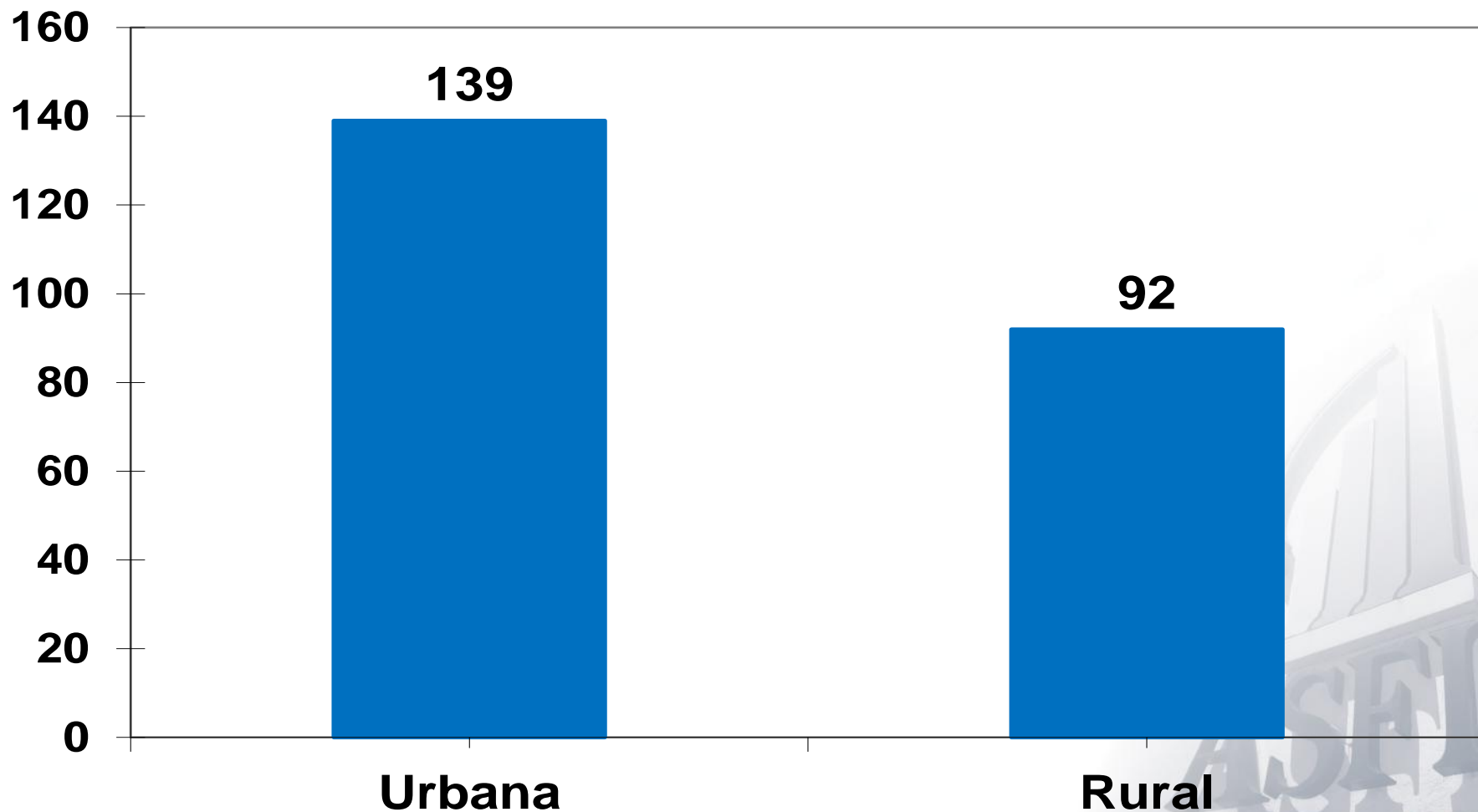


# NÚMERO DE PUNTOS CORRESPONSALES NO FINANCIEROS ÁREA RURAL Y URBANA A NIVEL NACIONAL

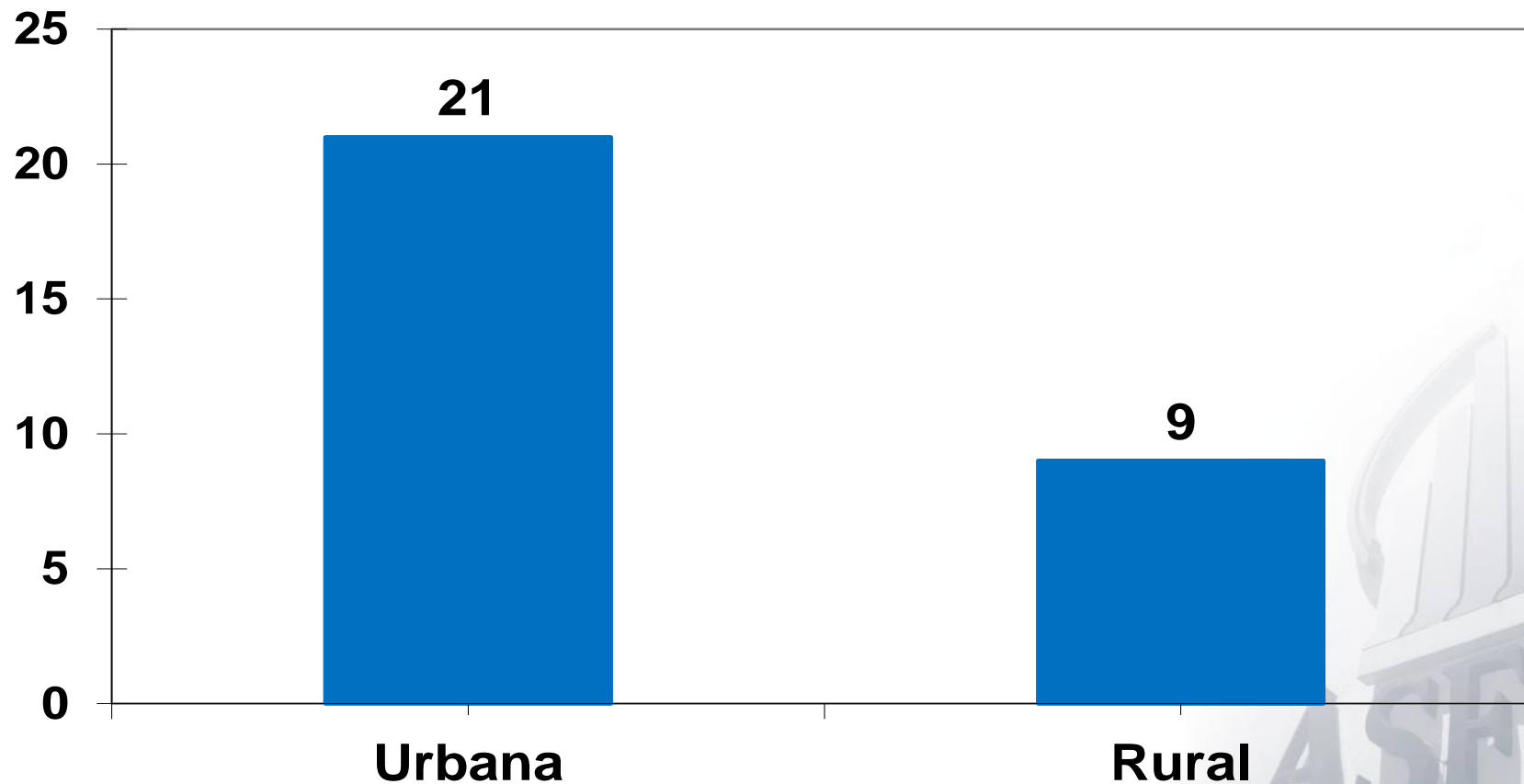




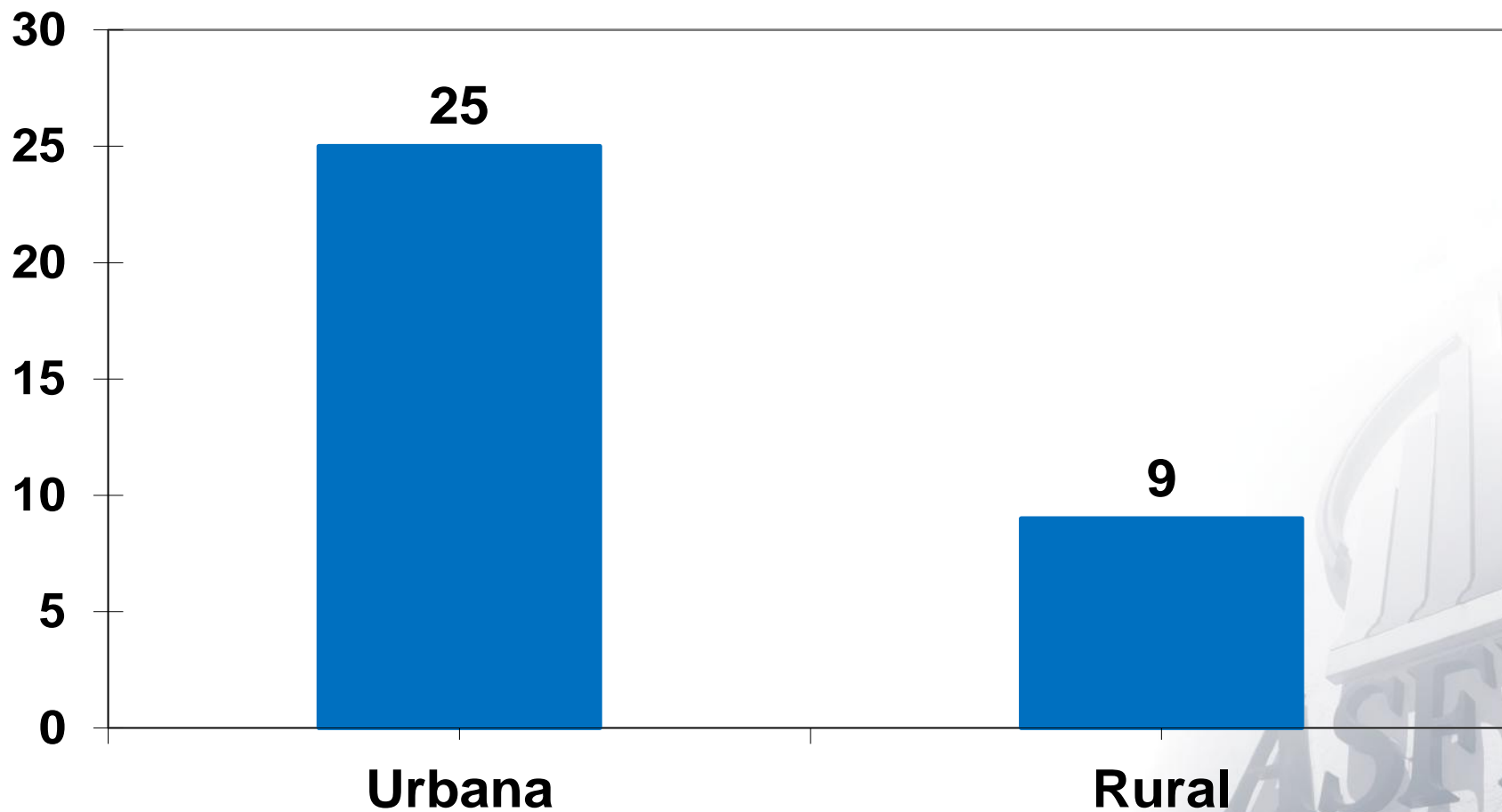
## NÚMERO DE PUNTOS CORRESPONSALES NO FINANCIEROS ÁREA RURAL Y URBANA – SANTA CRUZ



## NÚMERO DE PUNTOS CORRESPONSALES NO FINANCIEROS ÁREA RURAL Y URBANA – POTOSÍ



## NÚMERO DE PUNTOS CORRESPONSALES NO FINANCIEROS ÁREA RURAL Y URBANA – CHUQUISACA



# 5. PROFUNDIZACIÓN DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA



# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS N 393

### Misión:

- Defender y proteger los intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las EIF.
- Coordinar operativamente con otras defensorías nacionales y el Ministerio de Justicia.



# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS N 393

Se constituirá en:

- Segunda instancia de atención de reclamos.
- Área especializada para realizar estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.

2



# DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS N°393

TRATO EQUITATIVO



ATENCIÓN DE CALIDAD



INFORMACIÓN ÍNTEGRA



# DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

## LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS N°393

TRATO DIGNO

ACCESO A MEDIOS O CANALES DE RECLAMO



EFFECTUAR CONSULTAS, PETICIONES Y SOLICITUDES



CONFIDENCIALIDAD





# TRABAJAMOS POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

ASFI emitió normativa de cumplimiento obligatorio para las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), traducida en las siguientes acciones:

- ✓ Habilitó el Punto de Reclamo.



- ✓ Dispuso como máximo 30 minutos en tiempo de espera.
- ✓ Prohibió mantener filas de espera de clientes y usuarios fuera de sus instalaciones.

# TRABAJAMOS POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



Eliminó el trato preferencial en atención en cajas.



Promovió la migración de tarjetas de banda magnética a tarjetas con microchip.



Promovió la apertura de más Puntos de Atención al Cliente en todo el país

# TRABAJAMOS POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



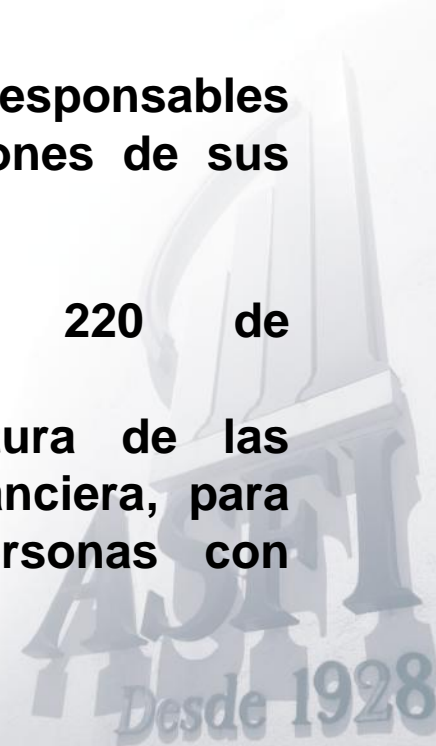
**Es responsabilidad de las Entidades Financieras diseñar, organizar y ejecutar programas de Educación Financiera.**



**Las Entidades Financieras serán responsables solidarios por los actos u omisiones de sus funcionarios.**



**Emitió el Reglamento N 220 de Responsabilidad Social (RSE).  
Instruyó adecuar la infraestructura de las Entidades de Intermediación Financiera, para mejorar la accesibilidad de personas con discapacidad.**



# TRABAJAMOS POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Consolidó su presencia nacional, con oficinas regionales en los nueve departamentos del país.**



**Aprobó el Reglamento de Seguridad Física.**



**Facilitó el acceso de personas ciegas para que realicen operaciones financieras por si solas o puedan ser asistidas por una persona a ruego.**



# TRABAJAMOS POR LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

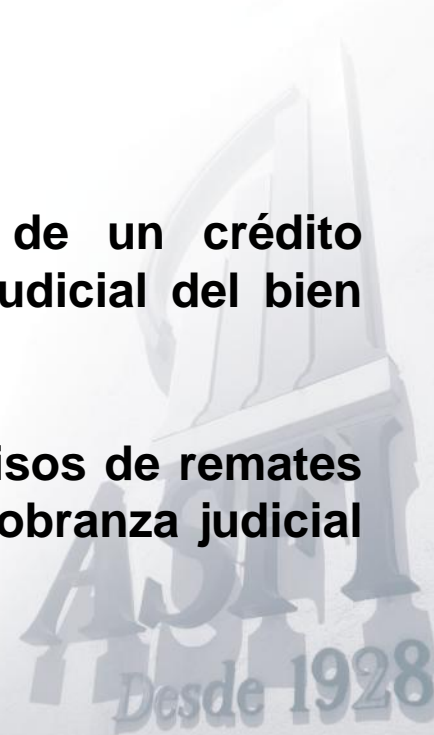


**Las Entidades procedieron a la devolución de los montos no dispensados por los cajeros automáticos y no reclamados por sus clientes durante las gestiones 2012 y 2013.**



**La acción de cobranza judicial de un crédito hipotecario se limitará al remate judicial del bien inmueble hipotecado.**

**ASFI regulará la publicación de avisos de remates de bienes comprometidos con la cobranza judicial de un crédito.**



## PUNTO DE RECLAMO

---

- Es un servicio totalmente gratuito para el consumidor financiero (clientes y usuarios) y está regulado y controlado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- Se encuentra en todos los lugares donde las Entidades de Intermediación Financiera prestan sus servicios (Oficina Central, Sucursales y Agencias).



# RECLAMO DE PRIMERA INSTANCIA



El reclamo debe ser presentado ante la misma entidad supervisada, en forma verbal o escrita, adjuntando toda la documentación que se considere necesaria.



El reclamo debe ser registrado por un funcionario de la entidad, el mismo entregará al reclamante un número de registro.



El plazo para emitir la respuesta es de 5 días hábiles, la entidad financiera podrá solicitar ampliar el plazo si la complejidad del reclamo así lo requiere.

# RECLAMO DE SEGUNDA INSTANCIA



Si la Entidad no resuelve su reclamo o la respuesta no le es satisfactoria, puede recurrir en segunda instancia a la Central de Reclamos de ASFI.



ASFI atenderá los reclamos sólo cuando se hayan agotado todos los medios para su solución en el “Punto de Reclamo” de la entidad financiera.



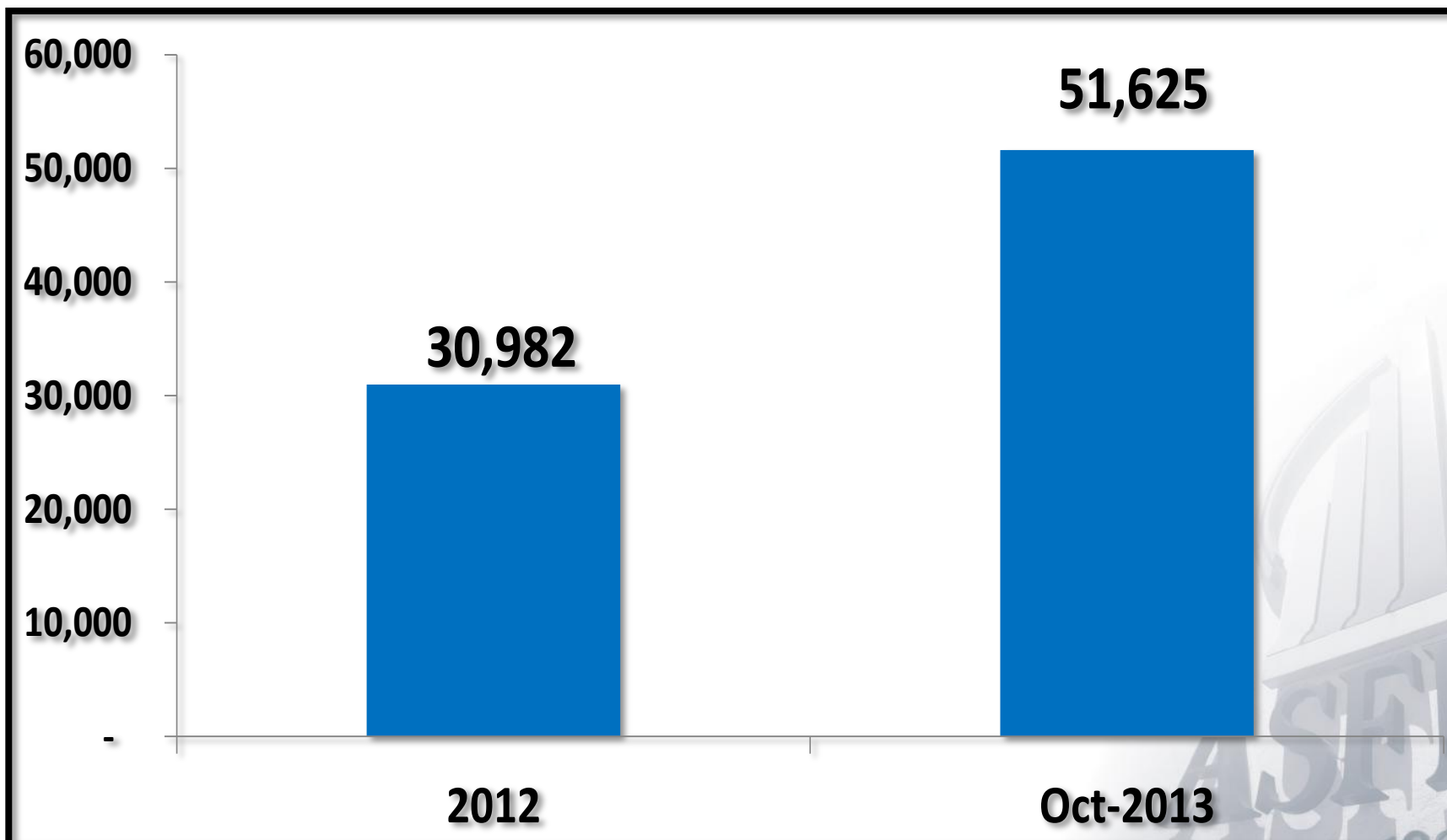
El reclamo debe ser presentado en las oficinas de ASFI, adjuntando copia de la respuesta que emitió la entidad financiera u otro documento que se considere necesario.



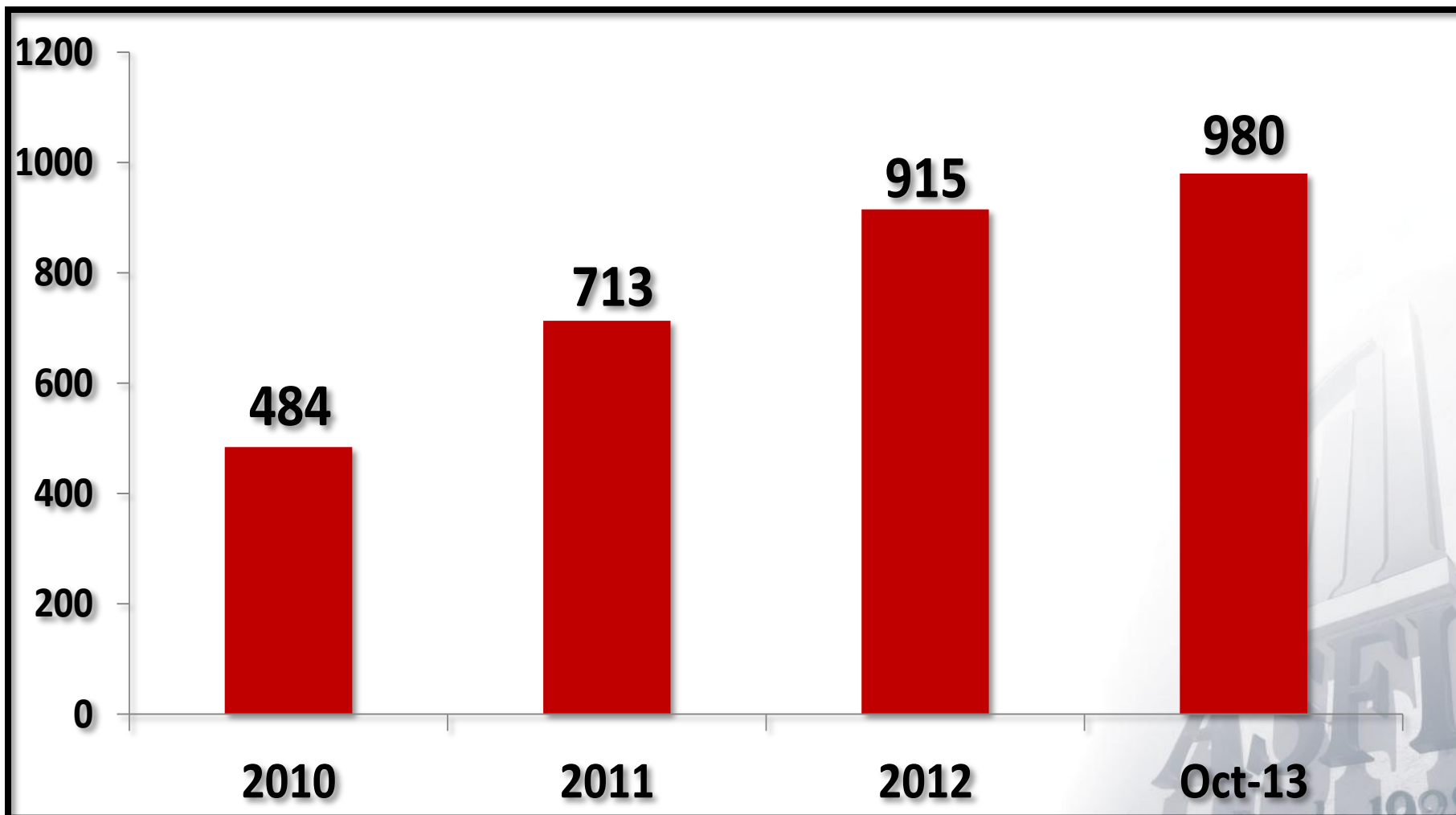
El ordenamiento jurídico boliviano no otorga facultades a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, para conocer y resolver controversias que están siendo consideradas por instancias judiciales competentes.



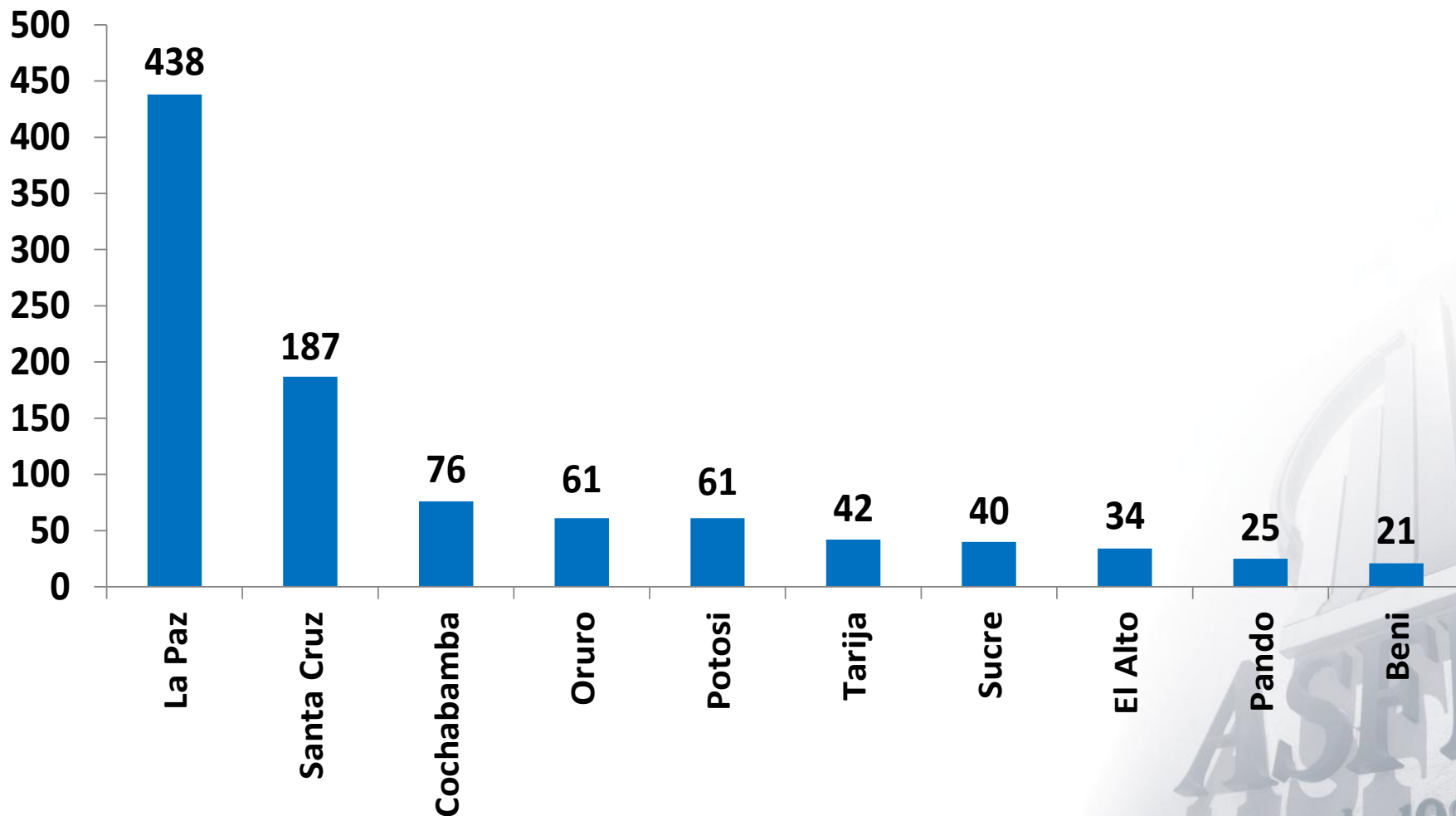
## PUNTO DE RECLAMO



## CENTRAL DE RECLAMOS A NIVEL NACIONAL



# CENTRAL DE RECLAMOS POR DEPARTAMENTO GESTIÓN 2013



# PROCESOS SANCIONATORIOS Y RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS

AÑO	CONCLUIDOS	EN PROCESO	TOTAL
2011	14	0	14
2012	65	0	65
Octubre 2013	43	26	69

# DEVOLUCIÓN DE MONTOS DE DINERO NO DISPENSADOS EN CAJEROS AUTOMÁTICOS

Hasta el 31 de octubre de 2013, 22 bancos devolvieron la suma de Bolivianos 2.4 millones por transacciones erróneas que se registraron en los cajeros automáticos.

La devolución benefició a 7.977 usuarios de los cajeros automáticos.



# TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA A NIVEL NACIONAL



Se impartieron 238 módulos  
en 60 talleres, llegando a  
diferentes organizaciones  
sociales.



## TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN LA CIUDAD DE SUCRE

Se impartieron 32 módulos de Educación Financiera en 8 talleres, llegando a 356 participantes de diferentes organizaciones sociales, grupos productivos, Gobierno Autónomo Municipal de Sucre y Federación Departamental de Personas con Discapacidad, los mismos que se desarrollaron en la ciudad de Sucre



# CAMPAÑAS EDUCATIVAS A NIVEL NACIONAL



Cuñas radiales	Cuñas radiofónicas	Spots televisivos
7	3	4

## Información sobre:

- Responsabilidad del socio sobre el control de su Cooperativa
- Características del cooperativismo
- Identificación de cooperativas con licencia de funcionamiento
- Fecha término de reemplazo de tarjetas de crédito con chip
- Normativa para atención con personas con discapacidad
- Advertencia de operaciones no autorizadas en casas de cambio
- Central de Información de Riesgo Crediticio (Amparo de la Ley N° 393)
- Operaciones no autorizadas en casas de cambio
- Lavado de dinero
- Personas ciegas tienen derechos en EIF



**“Nuestra obligación es  
Rendir Cuentas, tu Derecho  
es participar y ejercer  
control social”**

