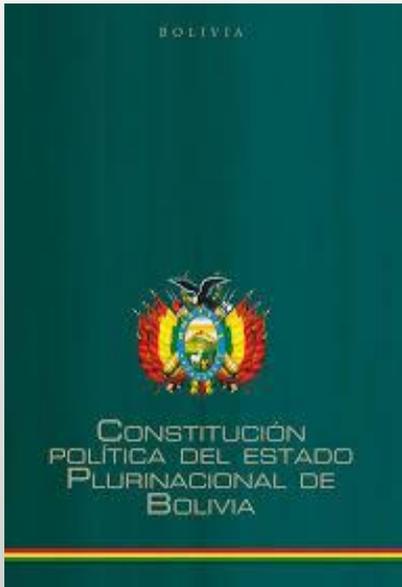




**AUDIENCIA FINAL**  
**RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS**  
**GESTIÓN 2016**

# OBLIGACIÓN CONSTITUCIONAL DE RENDIR CUENTAS



**Artículos:**

**-235 num. 4)**

**-241 y 242**

- Establecen que todas las entidades públicas tienen la obligación de rendir cuentas de su gestión en espacios que posibiliten la participación del control social, es por ello que realizamos las Audiencias de Rendición Pública de Cuentas con la participación de las entidades financieras, organizaciones sociales y sociedad civil.

# RESULTADOS GESTIÓN 2016

# RESULTADOS PRIORIZADOS CON ORGANIZACIONES SOCIALES

Las actividades realizadas por ASFI en la gestión 2016, en el marco de los objetivos institucionales, incorporaron tareas priorizadas por las organizaciones sociales:

1. Creación de condiciones apropiadas para fomentar el acceso al crédito para el desarrollo del sector productivo y al crédito de vivienda de interés social.
2. Promover el acceso universal a Servicios Financieros, priorizando sectores desatendidos de la población.
3. Sistema Financiero sólido, estable, confiable, transparente e inclusivo.
4. Protección y defensa de los derechos del consumidor financiero.  
Profundización de la educación financiera enfocada en la defensa de los derechos del consumidor financiero y acceso amplio a servicios financieros.

# RESÚMEN DE NORMATIVA EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

## CUADRO RESÚMEN AL 31 DE OCTUBRE DE 2016

| <b>Normativa</b>              | <b>Cantidad</b> |
|-------------------------------|-----------------|
| <b>Emitida y/o modificada</b> | <b>73</b>       |
| <b>Abrogada</b>               | <b>2</b>        |
| <b>Fusionada</b>              | <b>1</b>        |
| <b>Total general</b>          | <b>76</b>       |

# RESULTADOS PRIORIZADOS

**1. Creación de condiciones apropiadas para fomentar el acceso al crédito para el desarrollo del sector productivo y al crédito de vivienda de interés social.**

- Emisión y/o modificación de normativa para facilitar el acceso al crédito productivo y de vivienda de interés social.
- Control del cumplimiento de metas gestión 2016, sobre la asignación de crédito de vivienda de interés social y crédito productivo.



# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

✓ **Reglamento para Operaciones de Crédito al Sector Forestal.**

**Aprobado con Resoluciones ASFI/281/2016 y ASFI/619/2016 de 29.04.2016 y 05.08.2016, respectivamente.**



**Se establecen los lineamientos, condiciones y requisitos para la otorgación de créditos al sector forestal.**

**De esta manera, se impulsa el acceso al financiamiento especializado a las micro, pequeñas y medianas empresas, así como asociaciones u organizaciones comunitarias del sector forestal.**

**Las operaciones de crédito al sector forestal, serán consideradas como financiamiento al Sector Productivo y se otorgarán bajo el Régimen de Tasas de Interés dispuesto para dicho sector.**

# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

- ✓ **Modificaciones al Reglamento para Operaciones de Crédito al Sector Productivo.**

**Aprobadas con Resoluciones ASFI/98/2016 y ASFI/863/2016 de 18.02.2016 y 26.09.2016, respectivamente.**



**Se reglamentan aspectos relativos al financiamiento de cadenas productivas, para promover el desarrollo de los sectores económicos prioritarios del país.**

**ASFI efectuará el control del financiamiento a las cadenas productivas identificadas, en el marco de las disposiciones relativas a los niveles mínimos de cartera.**

# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

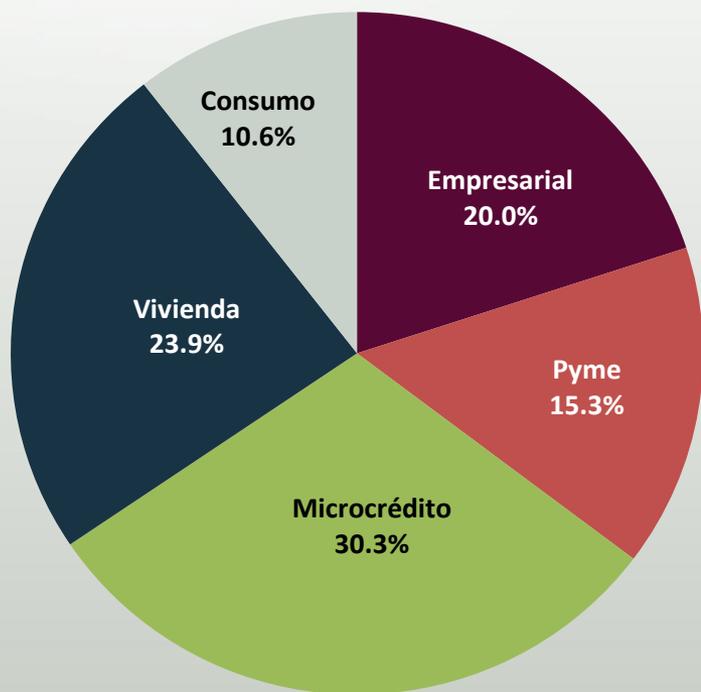
✓ **Modificaciones al Reglamento  
de Garantías No  
Convencionales.**

**Aprobadas con Resolución  
ASFI/281/2016 de 29.04.2016.**



**Se incorpora como un nuevo tipo de garantía no convencional al "Derecho sobre el Volumen Forestal Aprovechable", correspondiente a los derechos de aprovechamiento de un usuario forestal, con el propósito de promover el financiamiento al sector productivo.**

# CARTERA AL SECTOR PRODUCTIVO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016



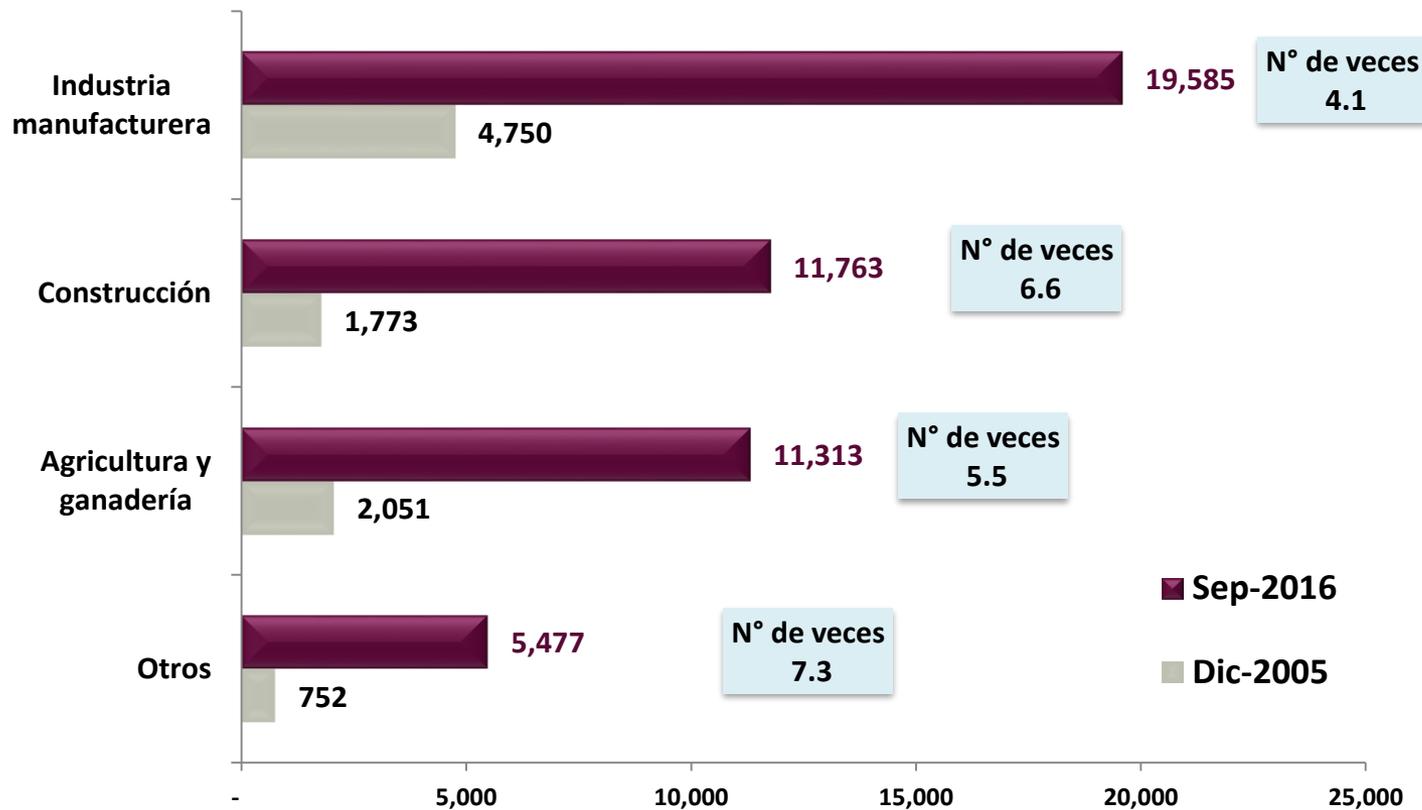
| Tipo de crédito | (MM Bs)        |
|-----------------|----------------|
| Empresarial     | 25.298         |
| Pyme            | 19.342         |
| Microcrédito    | 38.282         |
| Vivienda        | 30.249         |
| Consumo         | 13.352         |
| <b>Total</b>    | <b>126.523</b> |

## SOBRE LA CARTERA TOTAL

|                                   |                     |              |
|-----------------------------------|---------------------|--------------|
| <b>Vivienda de interés social</b> | <b>10.259 MM Bs</b> | <b>8,1%</b>  |
| <b>Sector productivo (*)</b>      | <b>48.139 MM Bs</b> | <b>38%</b>   |
| <b>Total</b>                      | <b>58.397 MM Bs</b> | <b>46,2%</b> |

(\*) En crédito al sector productivo se incluye al sector turismo y producción intelectual.

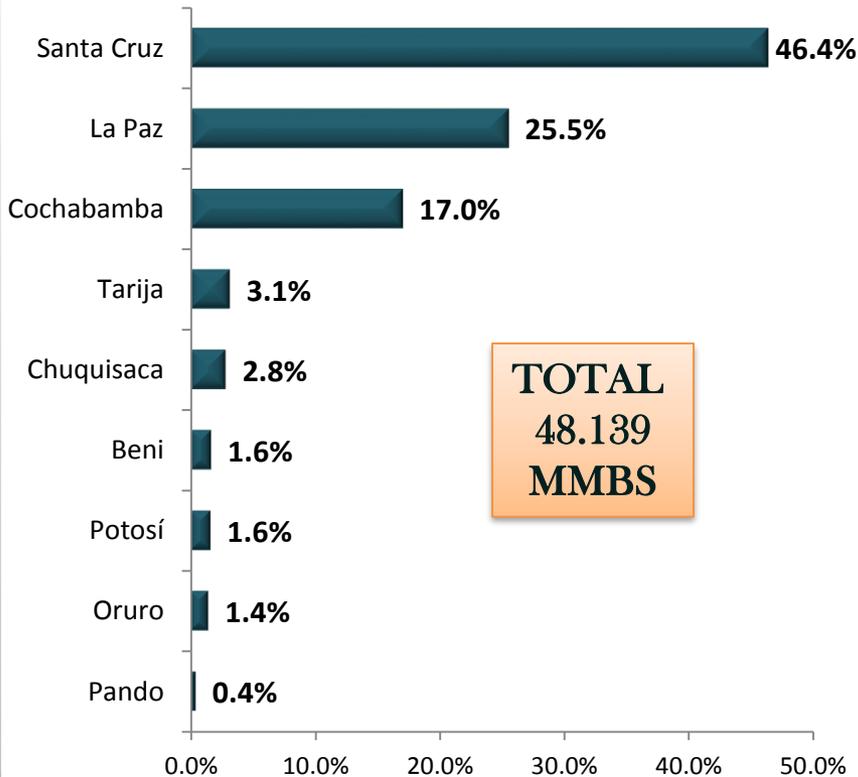
# CRÉDITOS DESTINADOS AL SECTOR PRODUCTIVO (En millones de Bs)



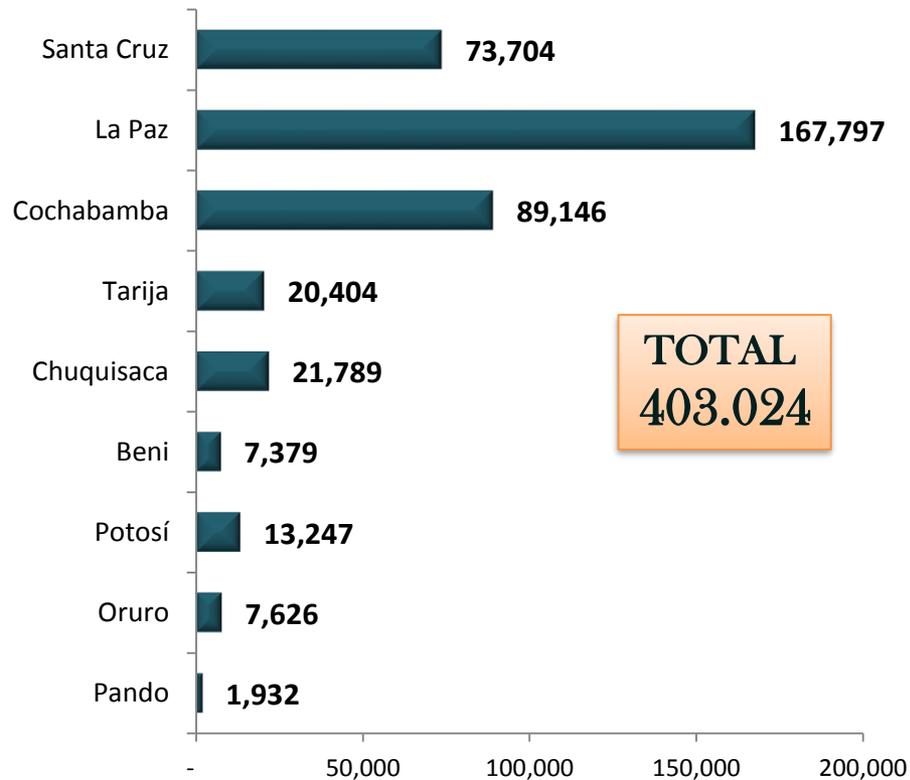
(\*) A partir de julio de 2015, con Resolución ASFI/570/2015 de 27.07.2015 se consideran como crédito productivo, los créditos al sector turismo y a la producción intelectual.

# CRÉDITOS AL SECTOR PRODUCTIVO SEGÚN DEPARTAMENTO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016

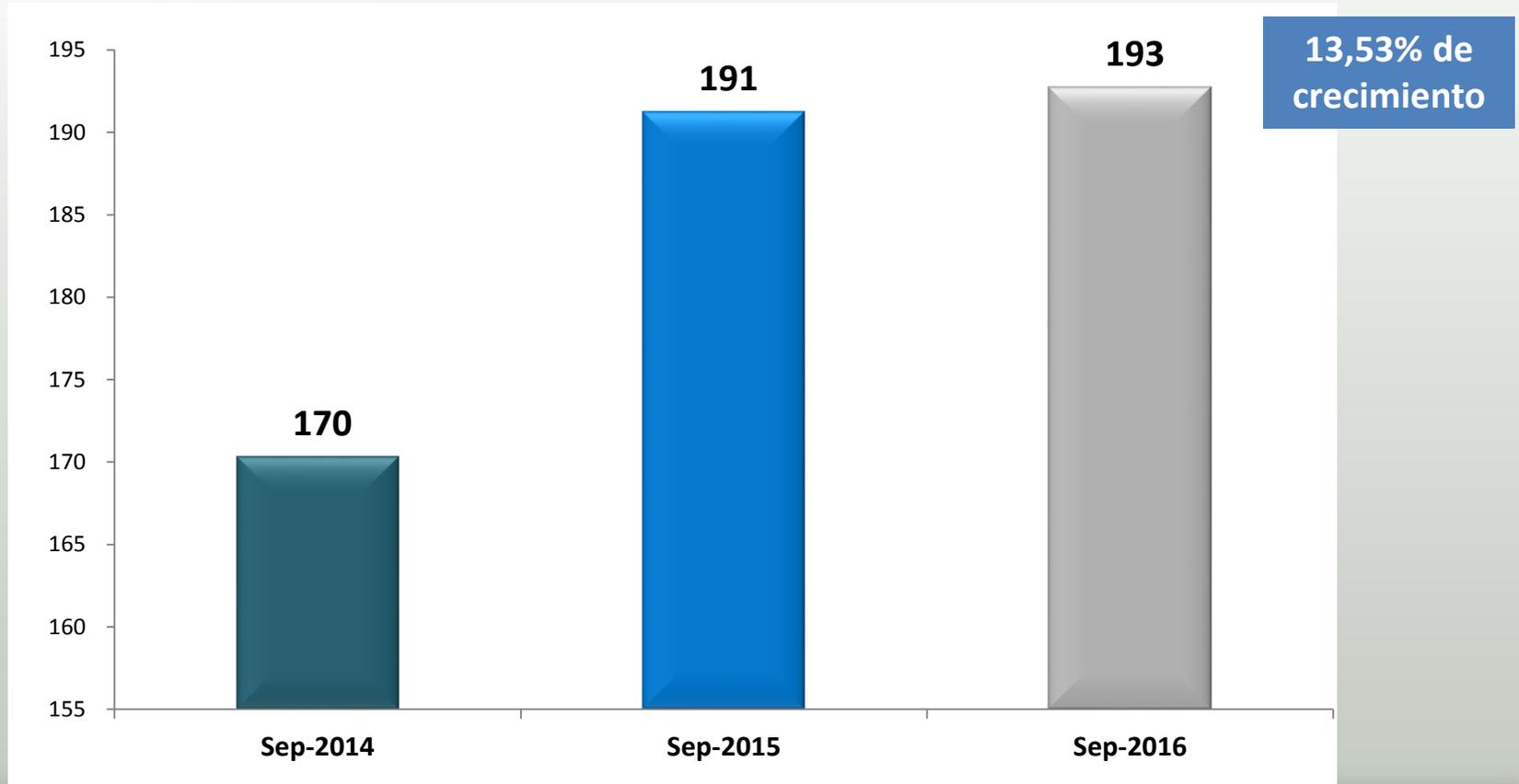
% de asignación de créditos por departamento



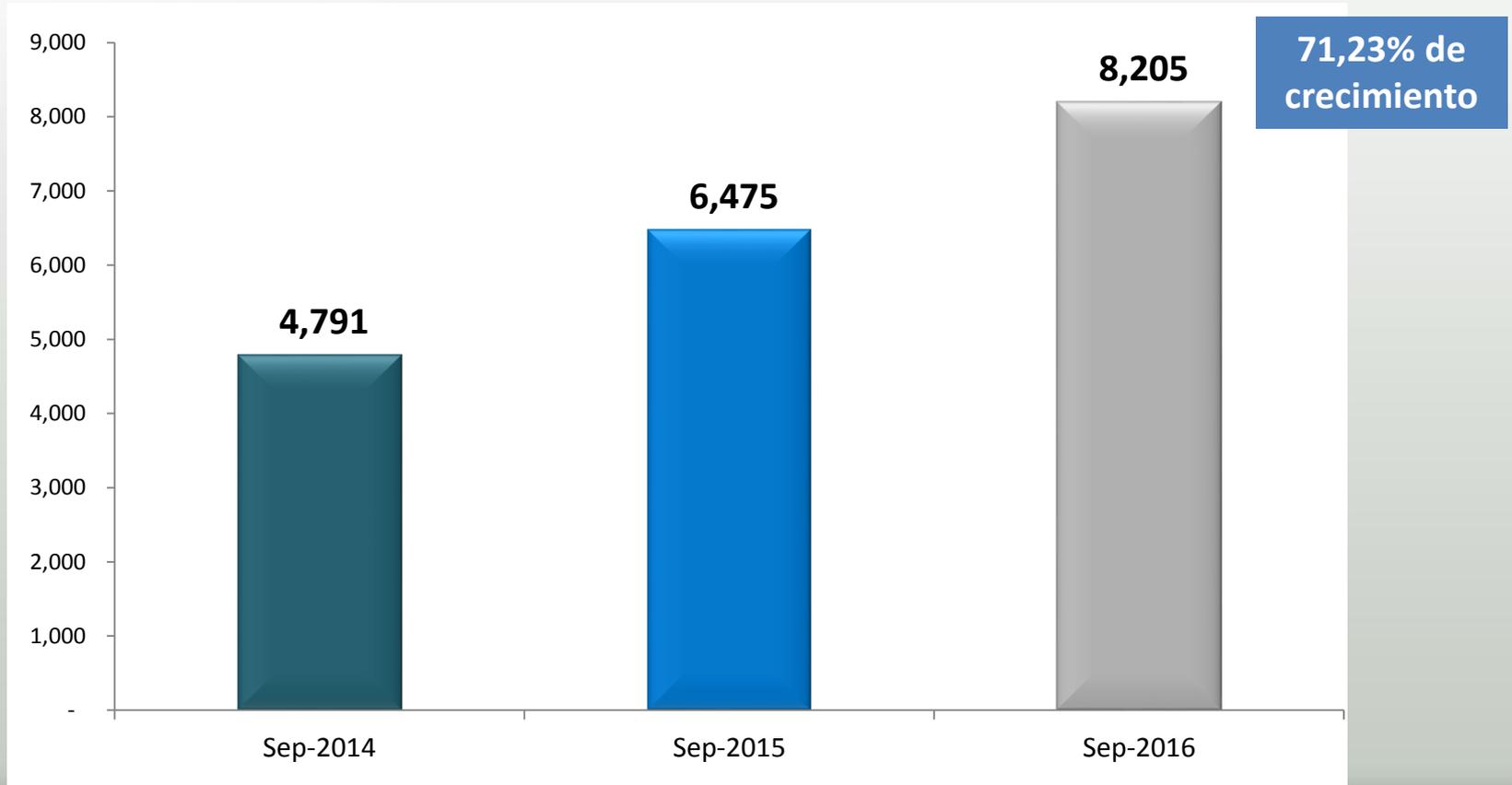
N.º operaciones de créditos



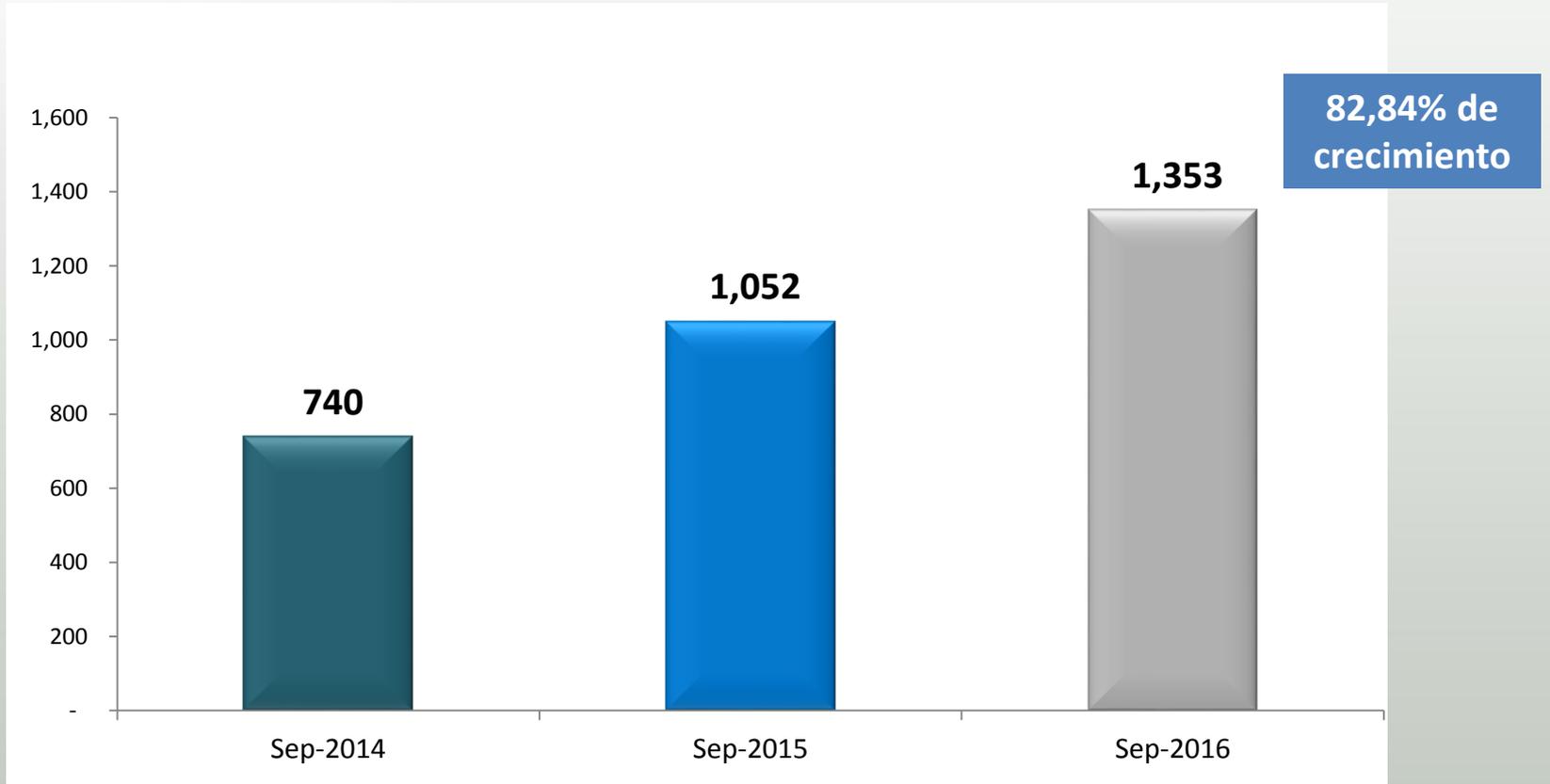
## DEPARTAMENTO DE PANDO CRÉDITOS AL SECTOR PRODUCTIVO (En millones de Bs)



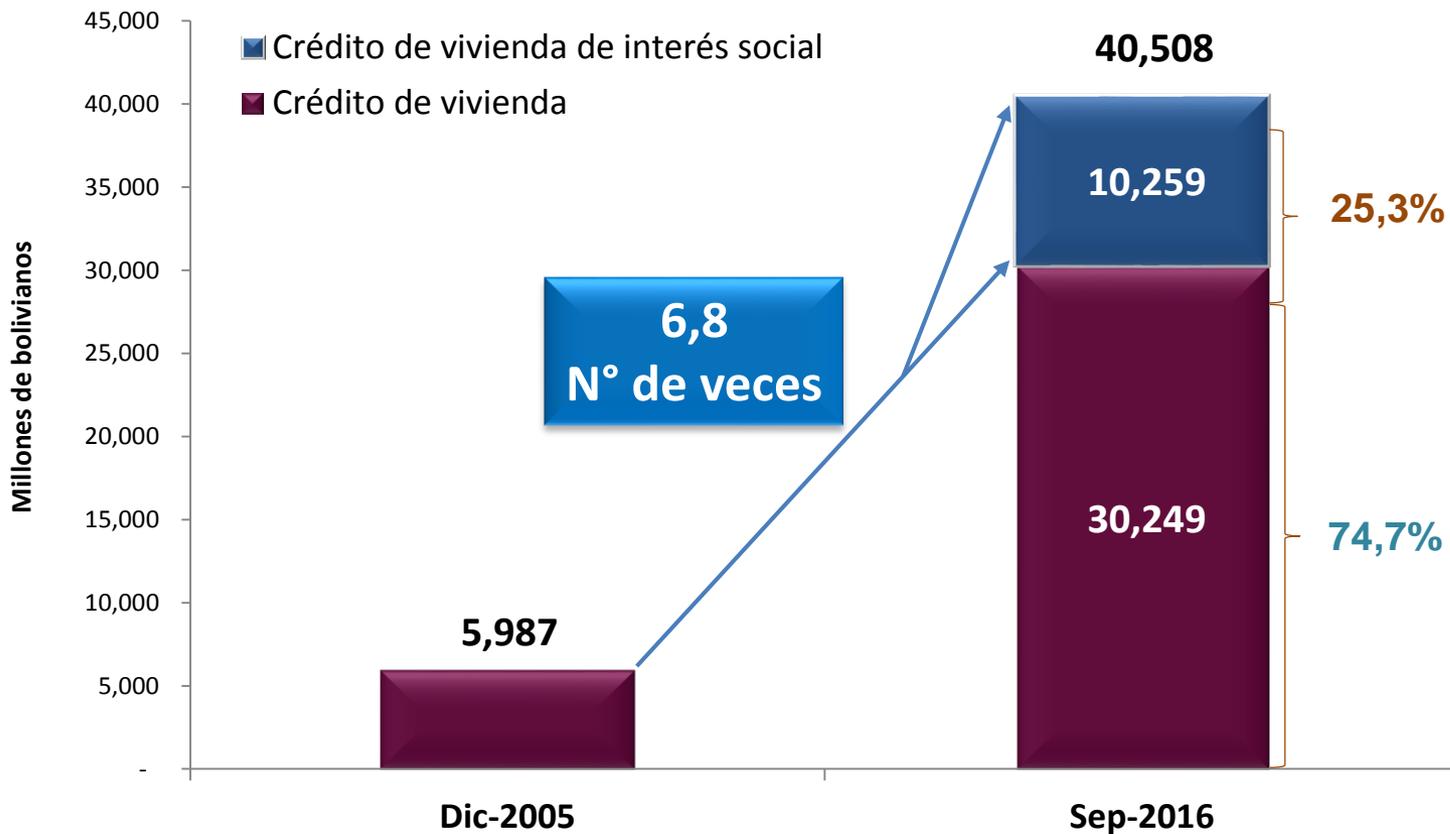
## DEPARTAMENTO DE COCHABAMBA CRÉDITOS AL SECTOR PRODUCTIVO (En millones de Bs)



## DEPARTAMENTO DE CHUQUISACA CRÉDITOS AL SECTOR PRODUCTIVO (En millones de Bs)

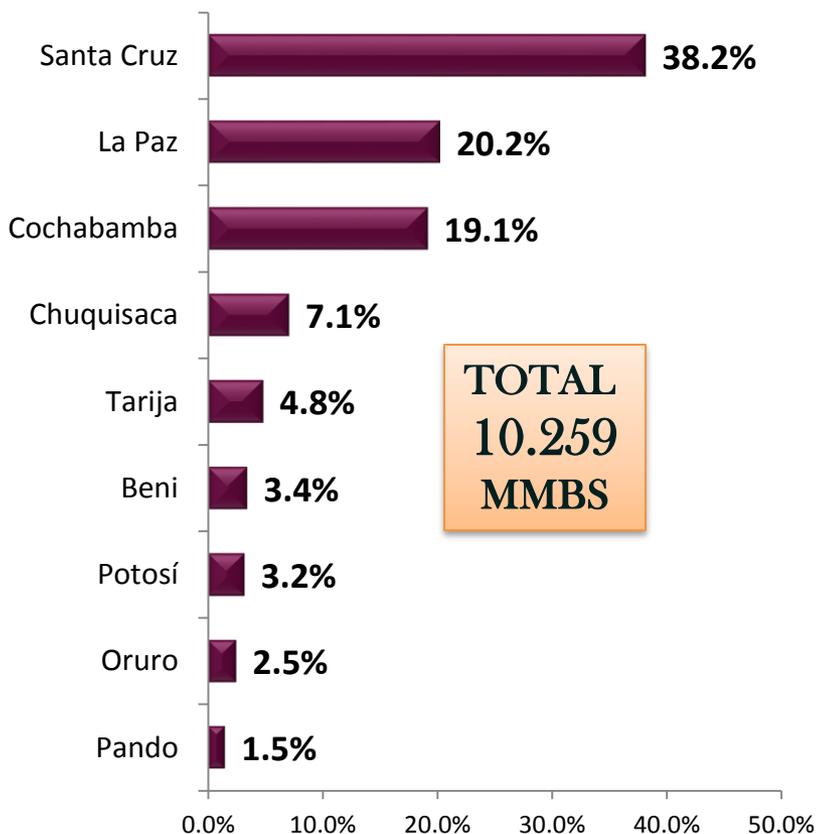


# CRÉDITO DE VIVIENDA Y DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL (En millones de Bs)

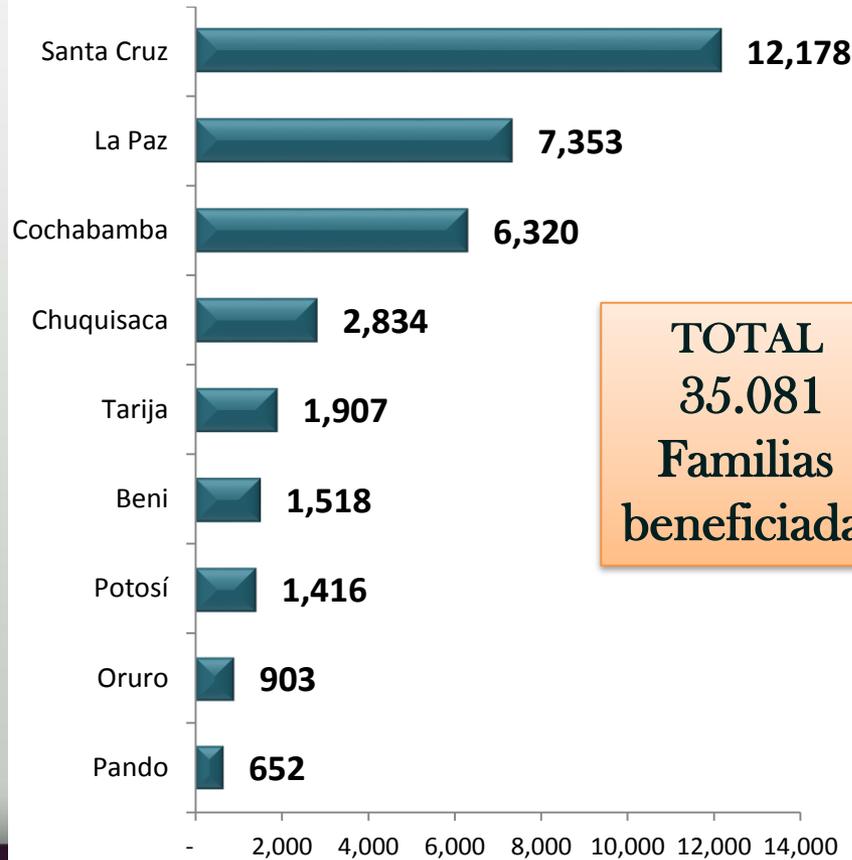


# CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL SEGÚN DEPARTAMENTO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016

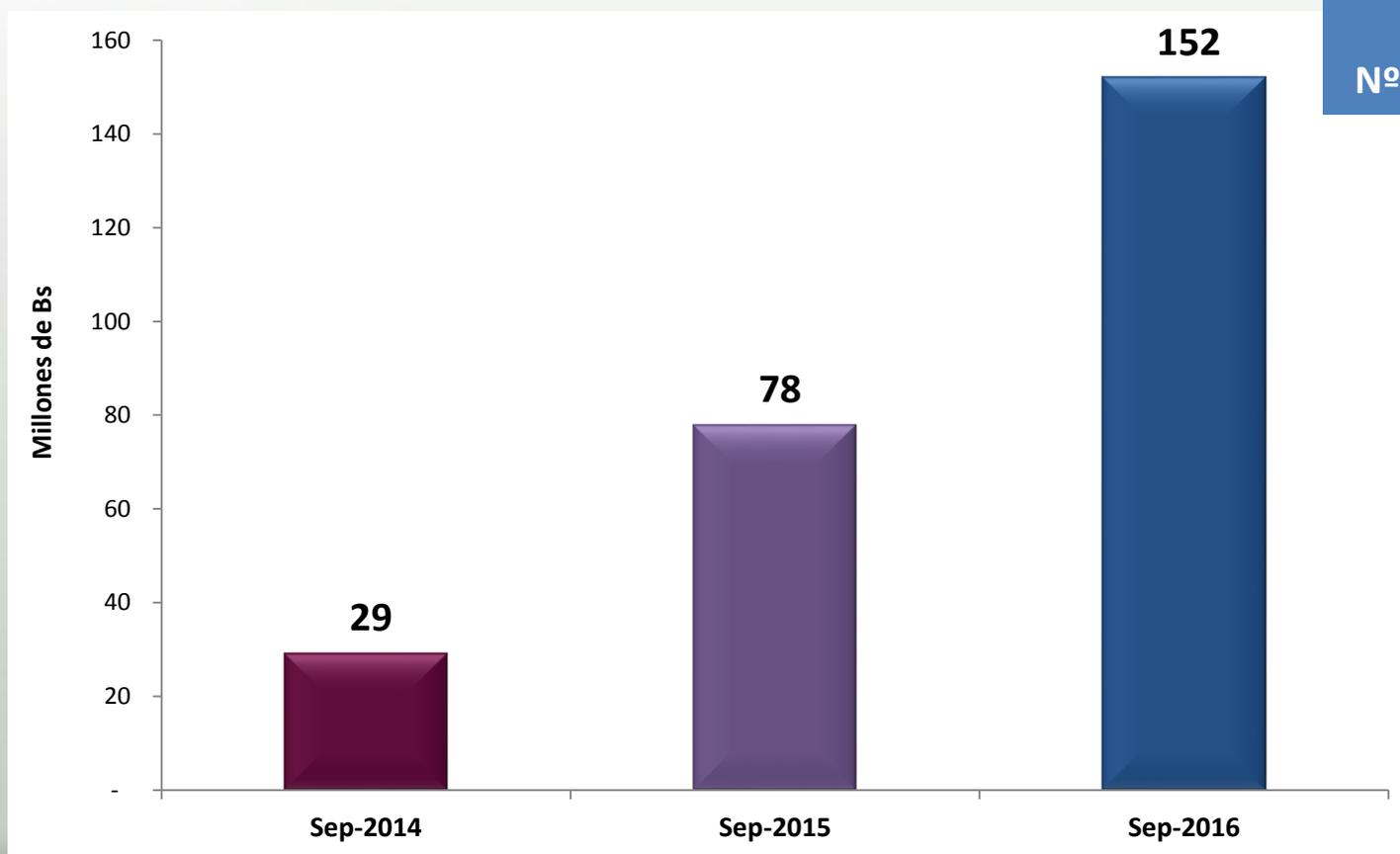
% de asignación de créditos por departamento



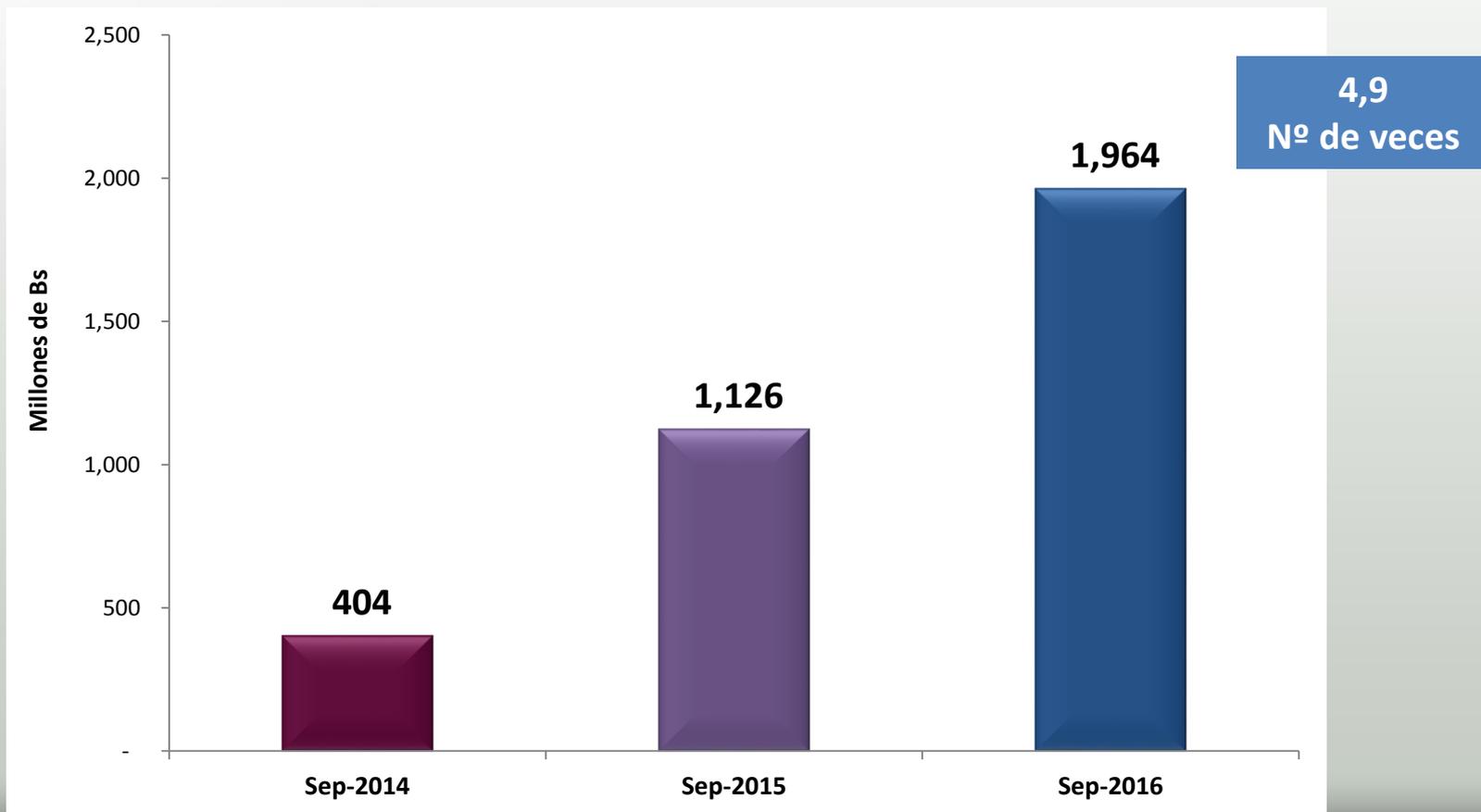
Nº operaciones de créditos



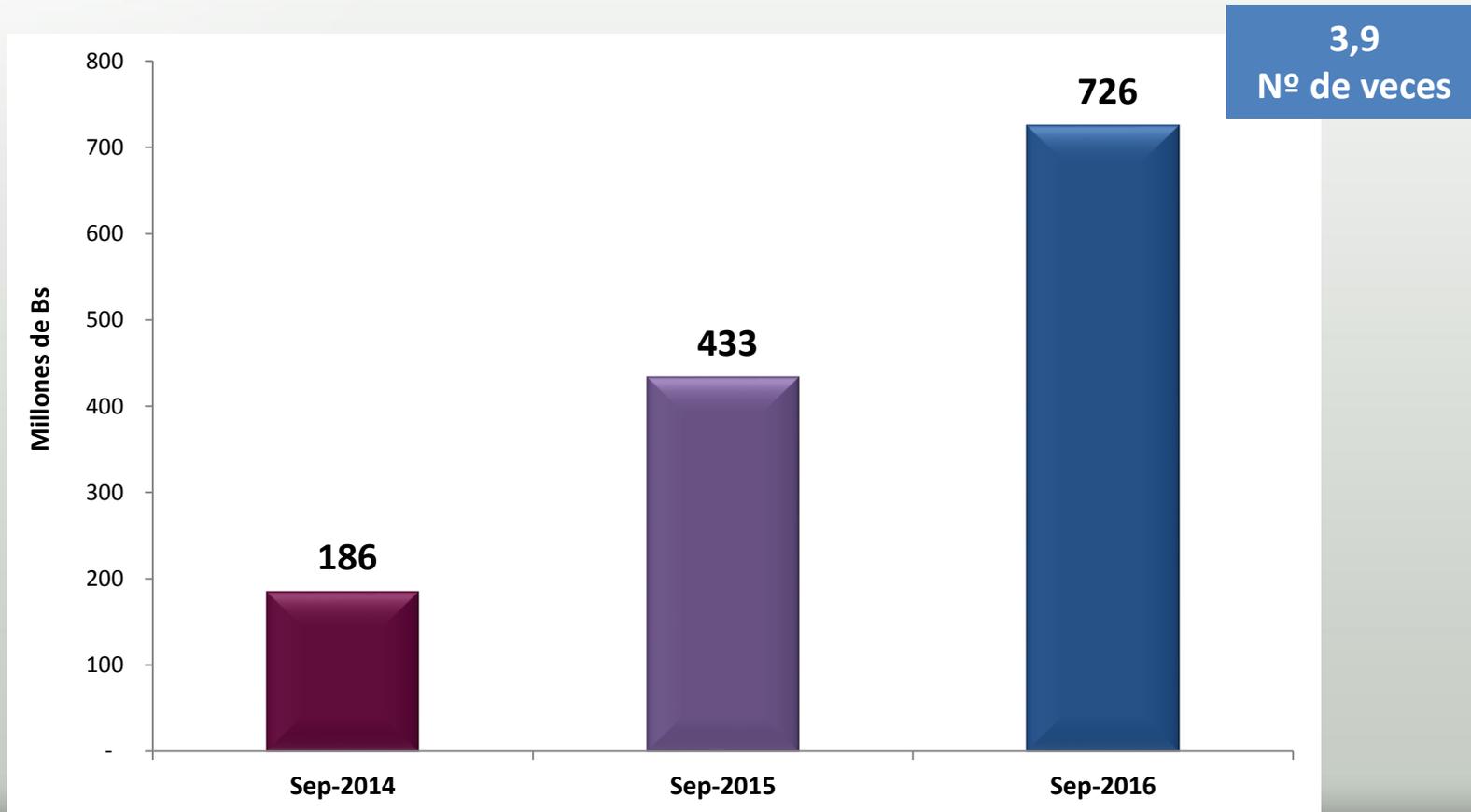
# CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DEPARTAMENTO DE PANDO (En millones de Bs)



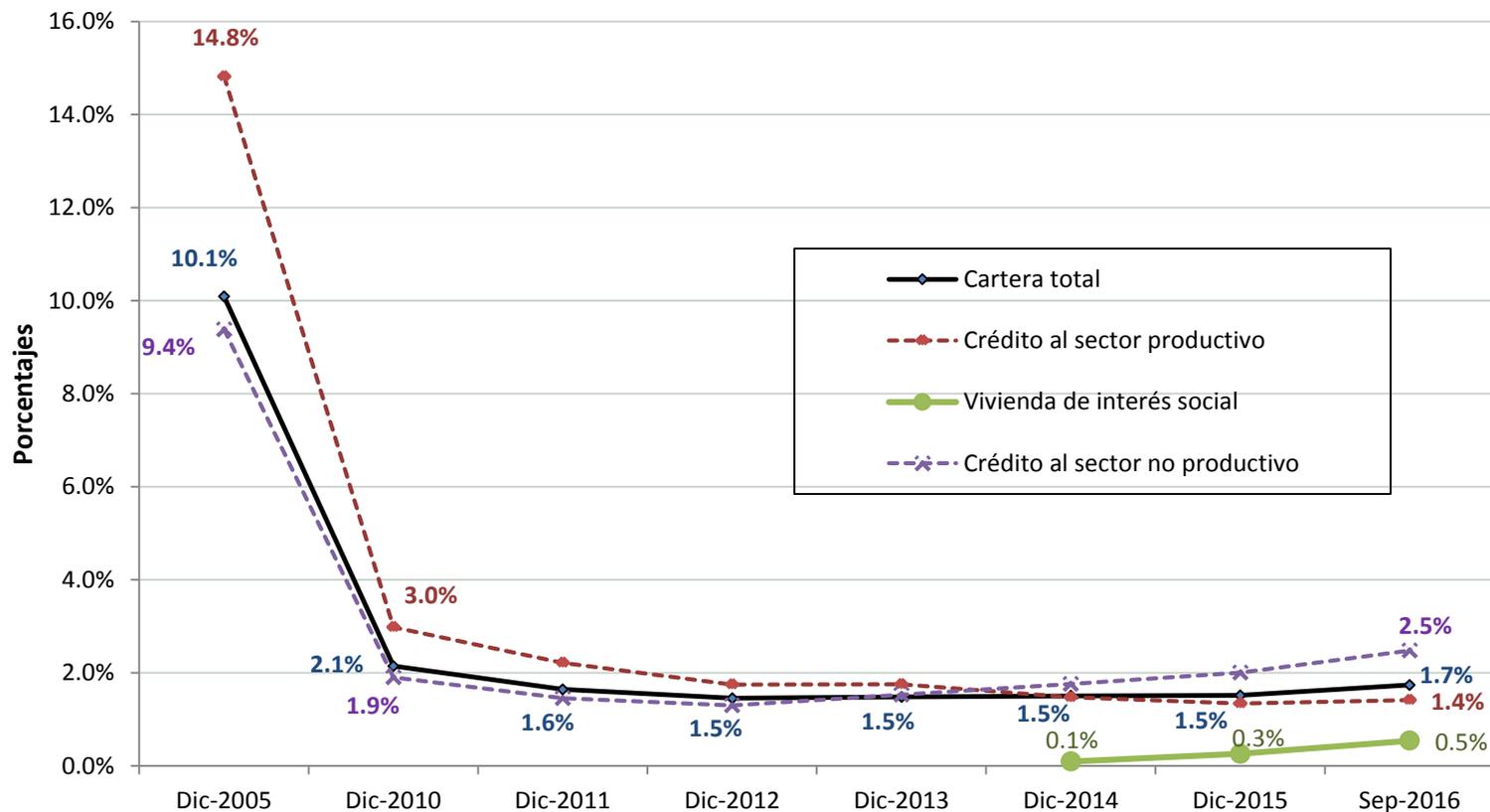
# CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DEPARTAMENTO DE COCHABAMBA (En millones de Bs)



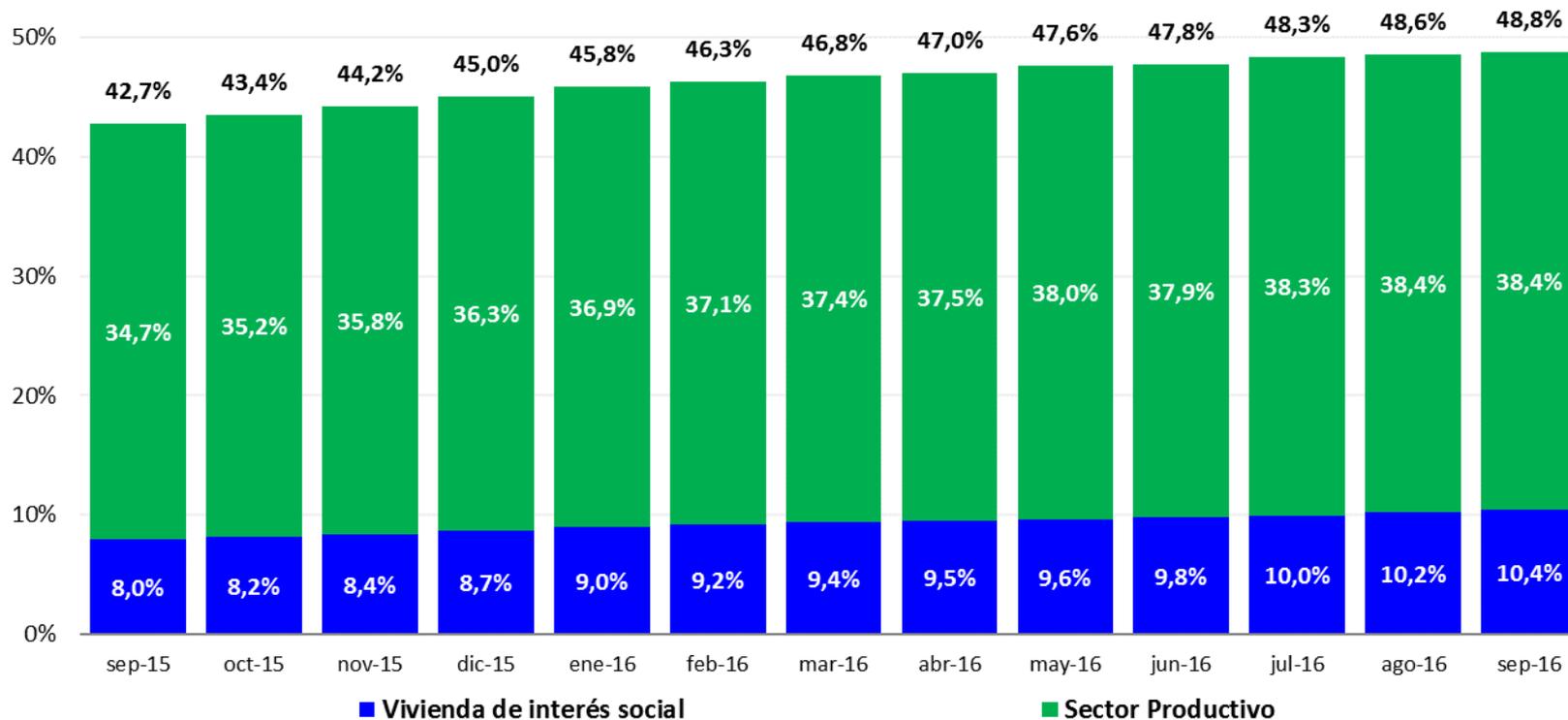
# CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DEPARTAMENTO DE CHUQUISACA (En millones de Bs)



# ÍNDICE DE MORA: TOTAL, CRÉDITO AL SECTOR PRODUCTIVO, VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL Y NO PRODUCTIVO



## PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LA CARTERA REGULADA(\*) EN LA CARTERA TOTAL



(\*) Corresponde a los créditos destinados al sector productivo, turismo, producción intelectual y vivienda de interés social para los Bancos Múltiples, Bancos PYME y Entidades Financieras de Vivienda.

# RESULTADOS PRIORIZADOS

## 2. Promover el acceso universal a Servicios Financieros, priorizando sectores desatendidos de la población.

- Emisión y/o modificación de normativa orientada a facilitar el acceso a servicios financieros a través del Sistema Financiero y del Mercado de Valores.



# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

- ✓ **Reglamento para Operaciones de Crédito a personas con discapacidad.**

**Aprobado con Resolución ASFI/536/2016 de 27.07.2016**

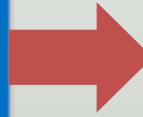
Se establecen los lineamientos, condiciones y requisitos específicos, que deben considerar las Entidades de Intermediación Financiera, para la evaluación y otorgación de créditos a personas con discapacidad, así como a sus conyugues, padres, madres o tutores, en igualdad de oportunidades.

Se determina que los mecanismos de aseguramiento para los créditos de este sector, incorporen cualquiera de las garantías no convencionales.

# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

✓ **Reglamentación para Bonos Participativos.**

**Aprobada con Resolución ASFI/75/2016 de 04.02.2016**



Se definen las directrices para la autorización e inscripción de la oferta pública y negociación en el mercado bursátil de los bonos participativos como nuevo instrumento de financiamiento, en el Registro del Mercado de Valores (RMV), en beneficio de Pequeñas y Medianas Empresas (PyMES).

El Bono Participativo es un Valor representativo de deuda, caracterizado por el pago de un interés fijo y variable, asociado al desempeño económico y financiero de la empresa Emisora.

# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

- ✓ **Modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.**

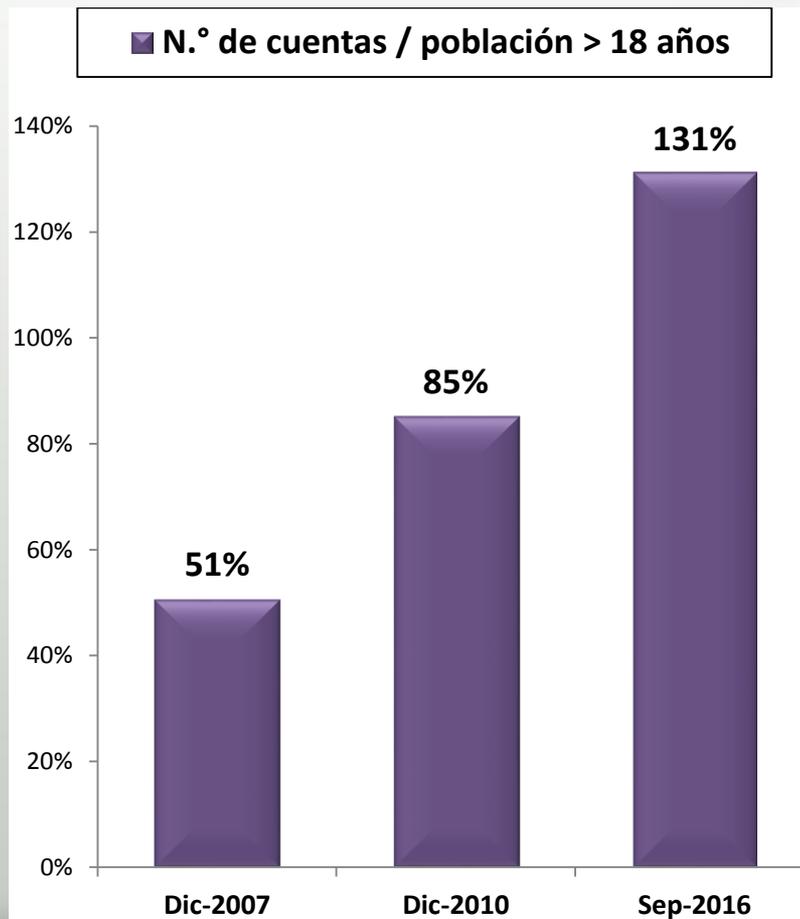
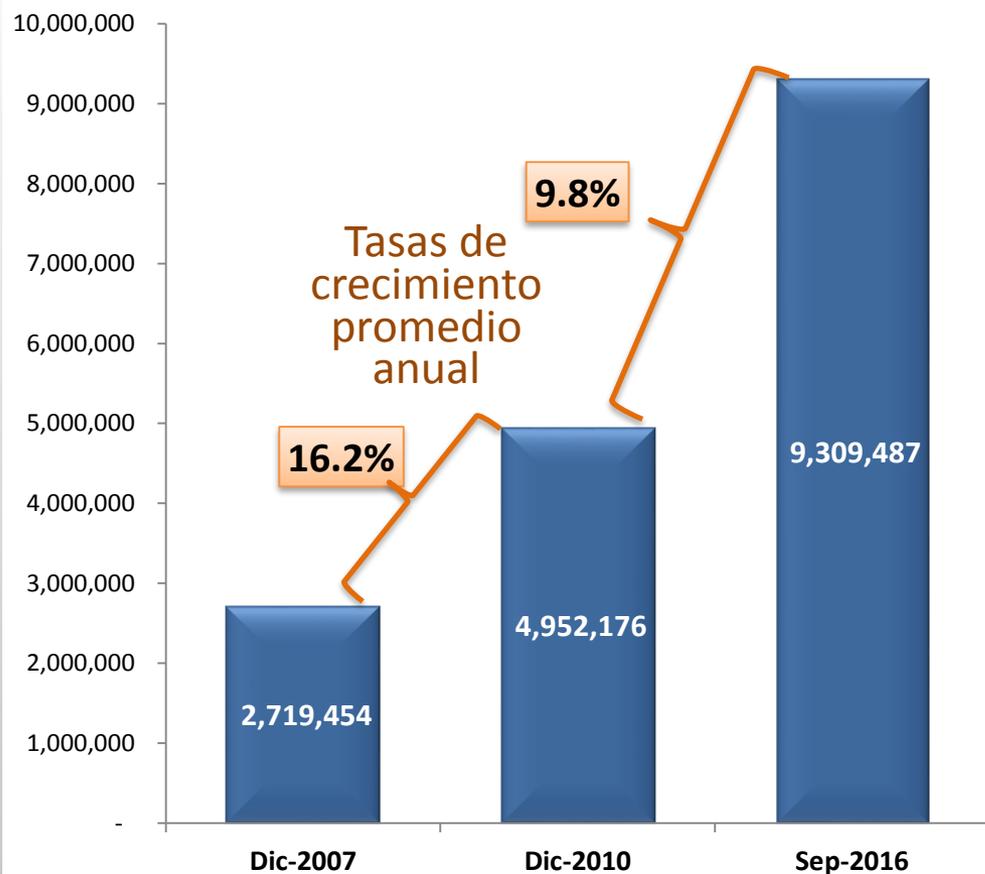
**Aprobadas con Resolución ASFI/222/2016 de 30.03.2016**



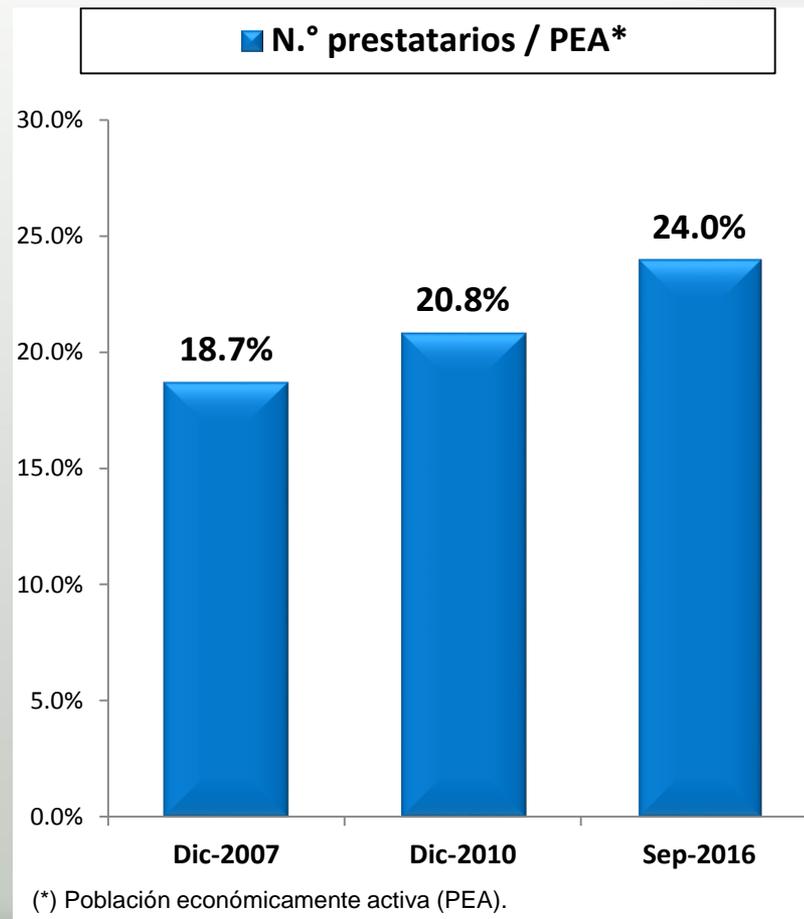
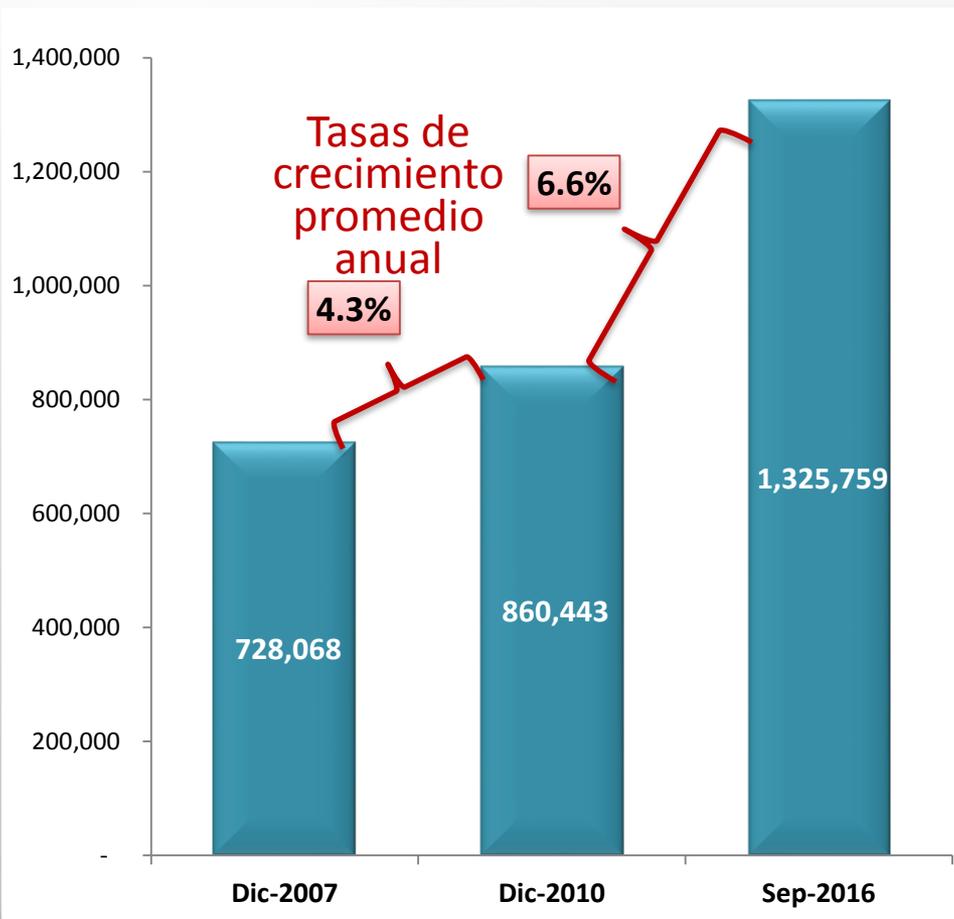
Se reglamentan las condiciones para el adecuado funcionamiento de los cajeros automáticos, garantizando y priorizando la calidad y seguridad en la prestación de servicios y atención a los clientes y usuarios del Sistema Financiero, en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Entre otros beneficios, se establece que las consultas de saldos y de los últimos movimientos de cuentas, no podrán ser cobrados por la entidad supervisada.

# NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS



# NÚMERO DE PRESTATARIOS

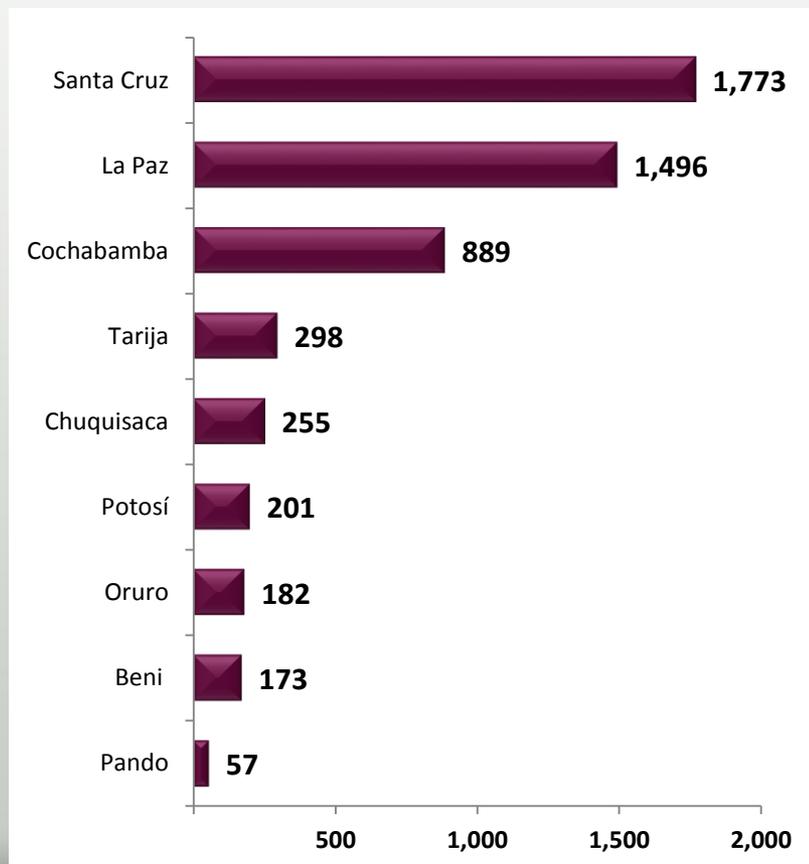
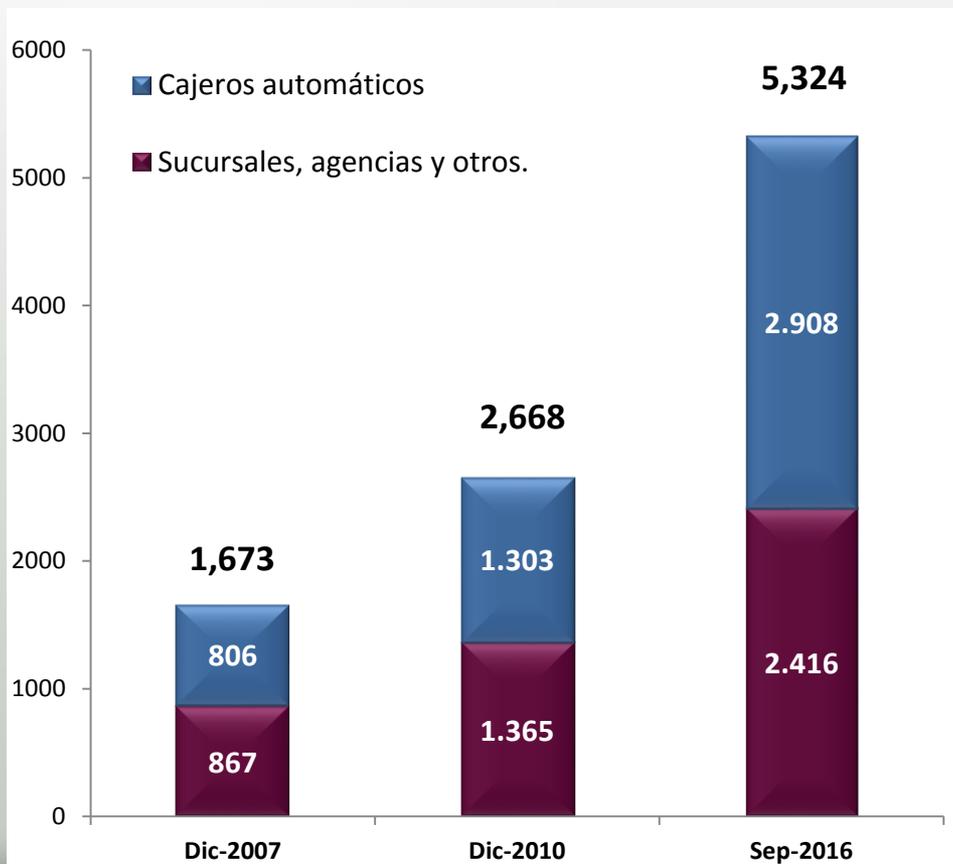


# BANCARIZACIÓN DE MUNICIPIOS POR DEPARTAMENTO

| Departamento | Dic-2007         |                               |                                       | Sep-2016         |                               |                                       |
|--------------|------------------|-------------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------------------|---------------------------------------|
|              | N° de Municipios | N° de municipios bancarizados | Porcentaje de municipios bancarizados | N° de Municipios | N° de municipios bancarizados | Porcentaje de municipios bancarizados |
| Tarija       | 11               | 6                             | 54,5%                                 | 11               | 10                            | 90,9%                                 |
| Santa Cruz   | 56               | 24                            | 42,9%                                 | 56               | 49                            | 87,5%                                 |
| Beni         | 19               | 9                             | 47,4%                                 | 19               | 14                            | 73,7%                                 |
| Chuquisaca   | 28               | 6                             | 21,4%                                 | 29               | 17                            | 58,6%                                 |
| Cochabamba   | 45               | 13                            | 28,9%                                 | 47               | 27                            | 57,4%                                 |
| La Paz       | 80               | 13                            | 16,3%                                 | 87               | 38                            | 43,7%                                 |
| Potosí       | 38               | 9                             | 23,7%                                 | 40               | 14                            | 35,0%                                 |
| Oruro        | 35               | 1                             | 2,9%                                  | 35               | 10                            | 28,6%                                 |
| Pando        | 15               | 1                             | 6,7%                                  | 15               | 4                             | 26,7%                                 |
| <b>Total</b> | <b>327</b>       | <b>82</b>                     | <b>25,1%</b>                          | <b>339</b>       | <b>183</b>                    | <b>54,0%</b>                          |

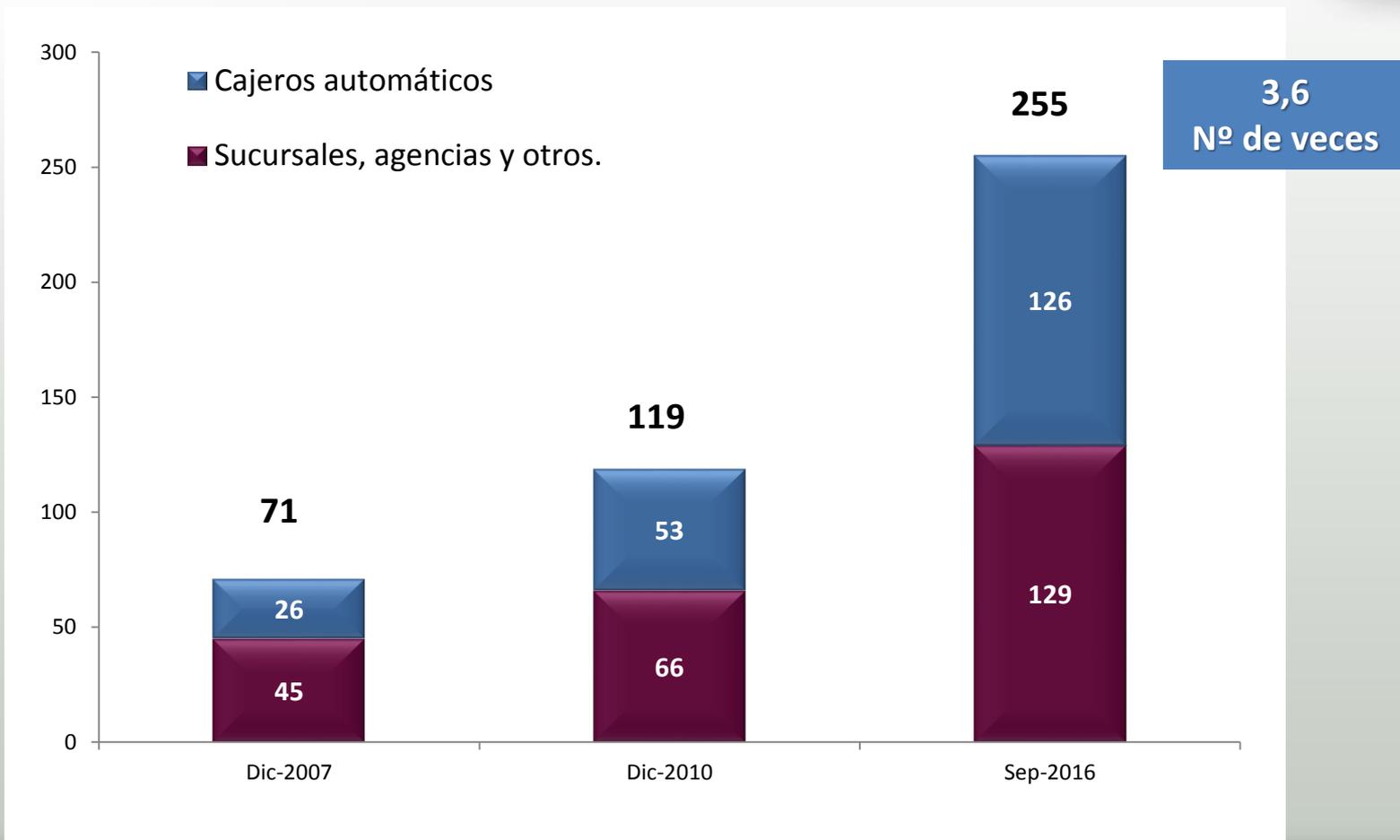
No se consideraron cajeros automáticos ni puntos promocionales.  
Con excepción de las empresas de servicio de pago móvil no se consideraron empresas de servicios complementarios

# BOLIVIA: PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA SEGÚN DEPARTAMENTO AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016



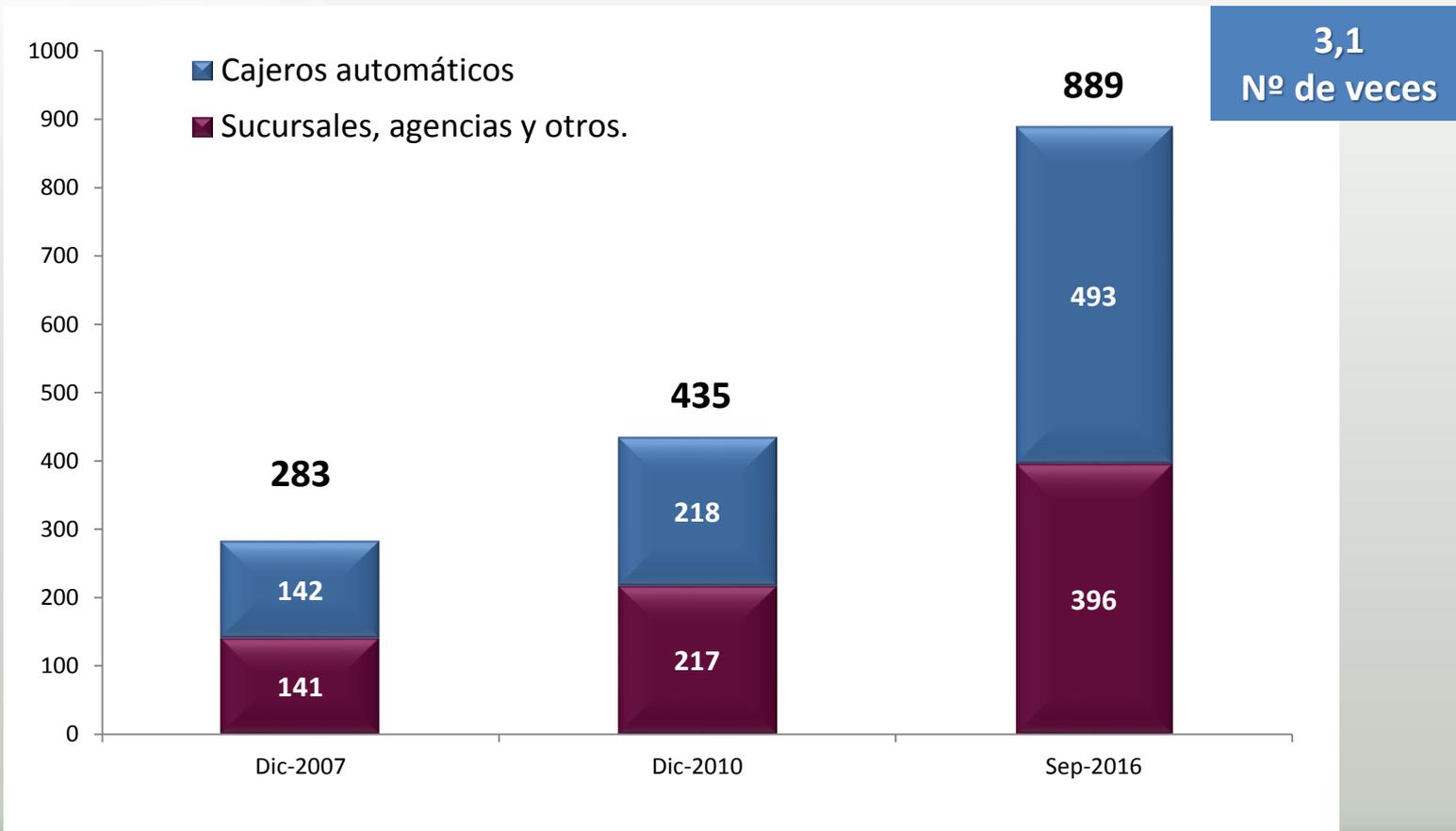
# CHUQUISACA

## PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA - POR TIPO



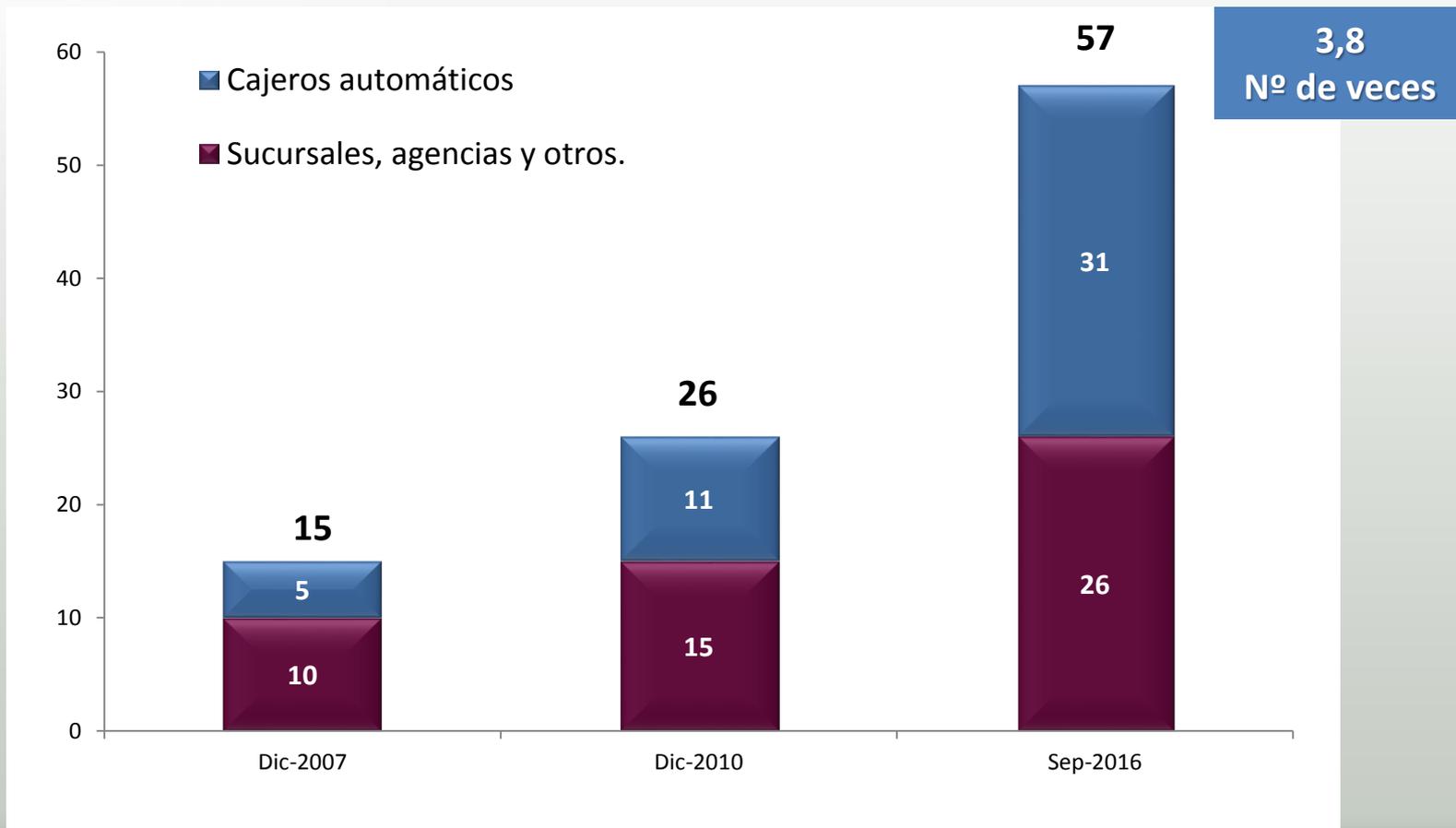
# COCHABAMBA

## PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA - POR TIPO

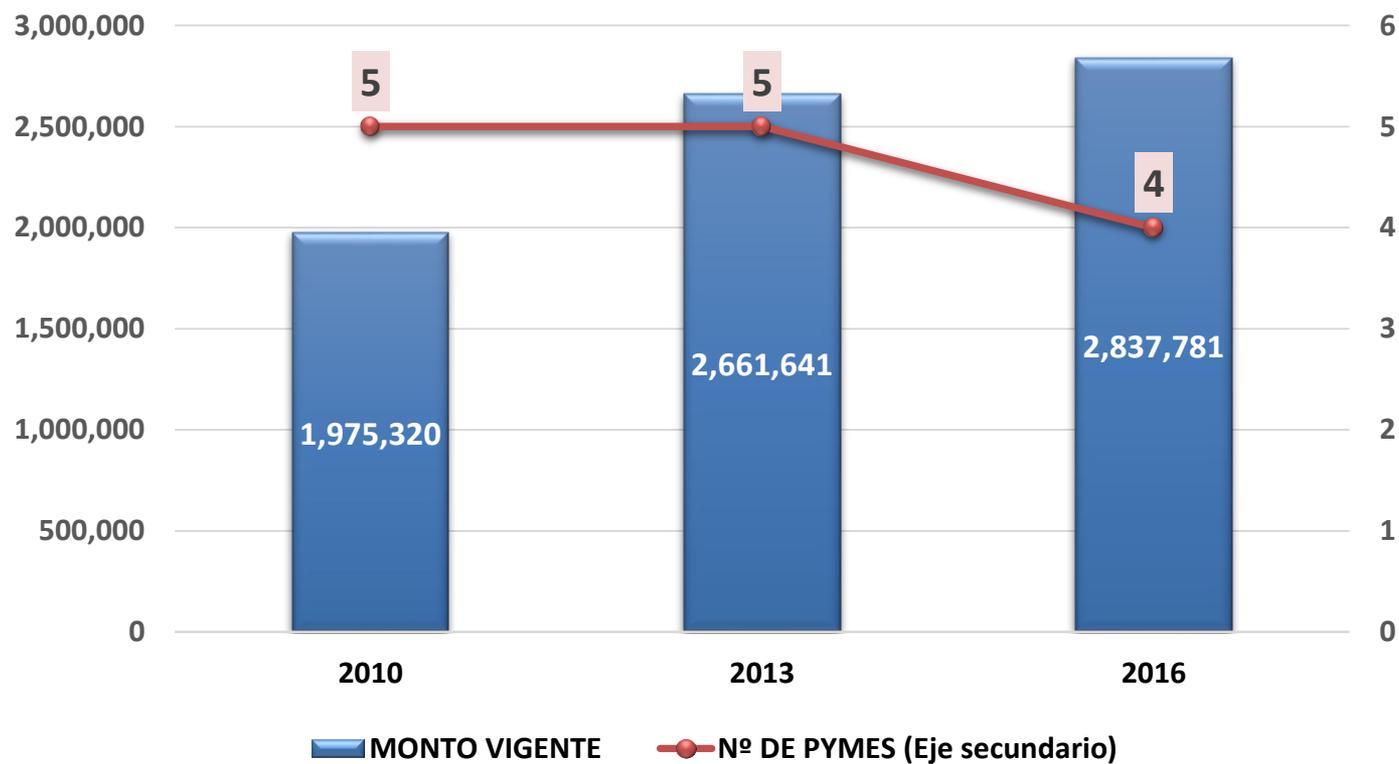


## PANDO

### PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA - POR TIPO



## EMISIONES DE PYMES EN EL MERCADO DE VALORES AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016



# RESULTADOS PRIORIZADOS

## 3. Sistema Financiero sólido, estable, confiable, transparente e inclusivo.

- Emisión y/o modificación de normativa para la regulación del Sistema Financiero y del Mercado de Valores.
- Supervisión y control de las actividades realizadas en el Sistema Financiero y el Mercado de Valores.
- Emisión de Licencias de Funcionamiento a Instituciones Financieras de Desarrollo, Cooperativas de Ahorro y Crédito y Empresas de Servicios Financieros Complementarios.
- Control y cese de actividades financieras sin autorización o licencia.



# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

- ✓ **Reglamento para la conclusión del proceso de adecuación de Instituciones Financieras de Desarrollo sin licencia de funcionamiento.**

**Aprobado con Resolución ASFI/804/2016 de 09.09.2016**

Esta normativa se encuentra destinada a impulsar el sector productivo y social, acompañada con regulación prudencial para fortalecer la supervisión y control de las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD), estableciendo lineamientos para la Disolución y Liquidación voluntaria para aquellas instituciones que no hayan obtenido la Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI.

# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

- ✓ **Modificación al Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información.**

**Aprobada con Resolución  
ASFI/405/2016 de  
14.06.2016**



Se establecen directrices y requisitos mínimos que las Entidades de Intermediación Financiera, Empresas de Servicios Financieros Complementarios y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros, deben cumplir con relación a la gestión de seguridad de la información, de acuerdo a su naturaleza, tamaño y estructura, así como el análisis y evaluación de riesgos correspondiente. Asimismo, se incorporan lineamientos para la evaluación de proyectos de implementación del servicio de computación en la nube.

# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

- ✓ **Modificación al Reglamento de Regularización - Mecanismo de Pronta Acción Correctiva.**

**Aprobada con Resolución  
ASFI/208/2016 de  
23.03.2016**



**Se adecúan los criterios para el proceso de regularización a las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), en el marco de lo dispuesto en el Artículo 503 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, estableciendo el contenido mínimo del Plan de Regularización, así como los anexos para el seguimiento semanal de su cumplimiento, para evaluar si la EIF observada incurre en una causal de intervención.**

# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

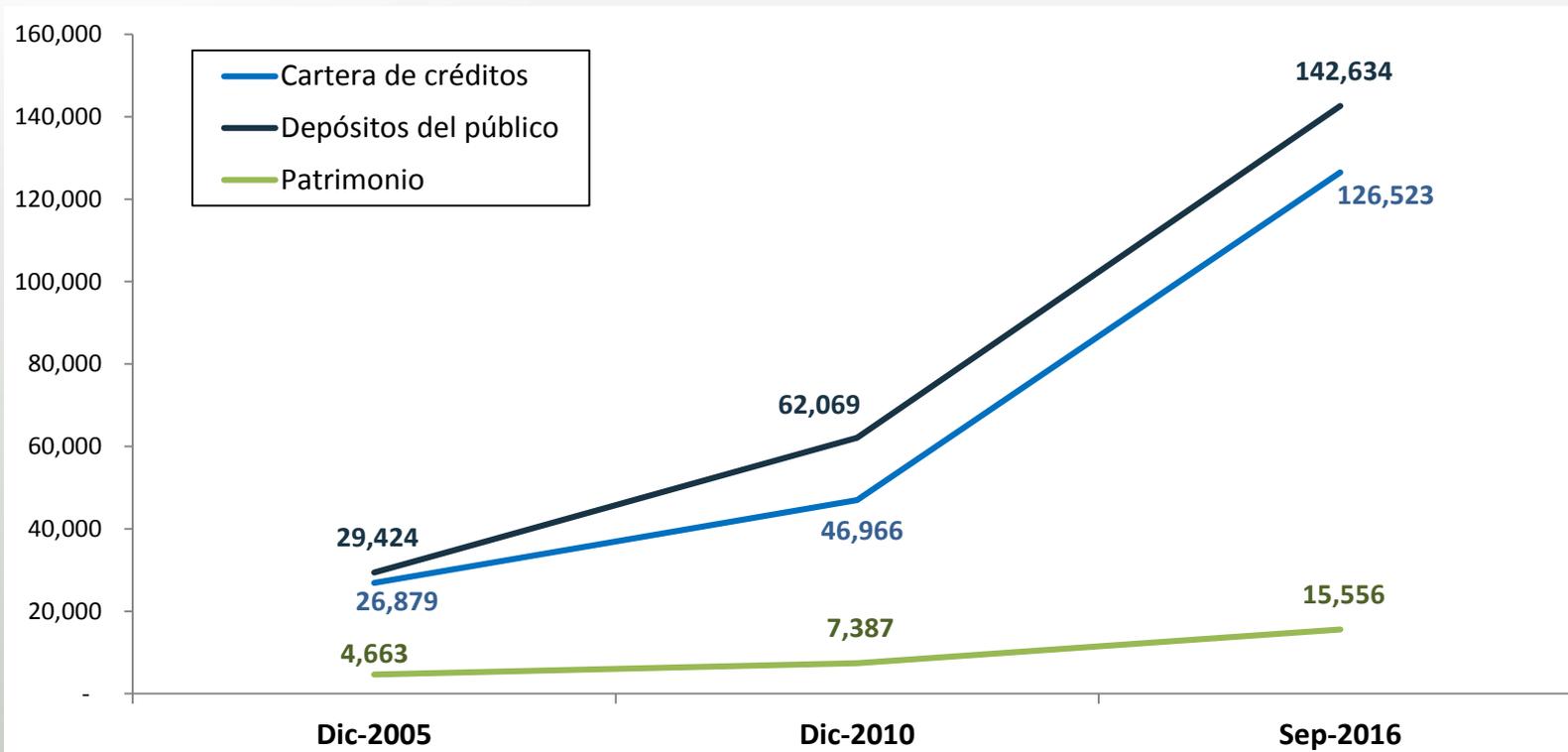
✓ **Modificación al  
Reglamento de Inversiones  
en Activos Fijos y Entidades  
del Exterior.**

**Aprobada con Resolución  
ASFI/429/2016 de  
17.06.2016**

**Se modifican los límites a las inversiones en el extranjero y se incorporan límites para los activos fijos de los Grupos Financieros y el BDP - SAM, así como la determinación del plazo de adecuación para que los Bancos ajusten sus inversiones en depósitos a plazo fijo y títulos valores en el exterior, en el marco de lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.**

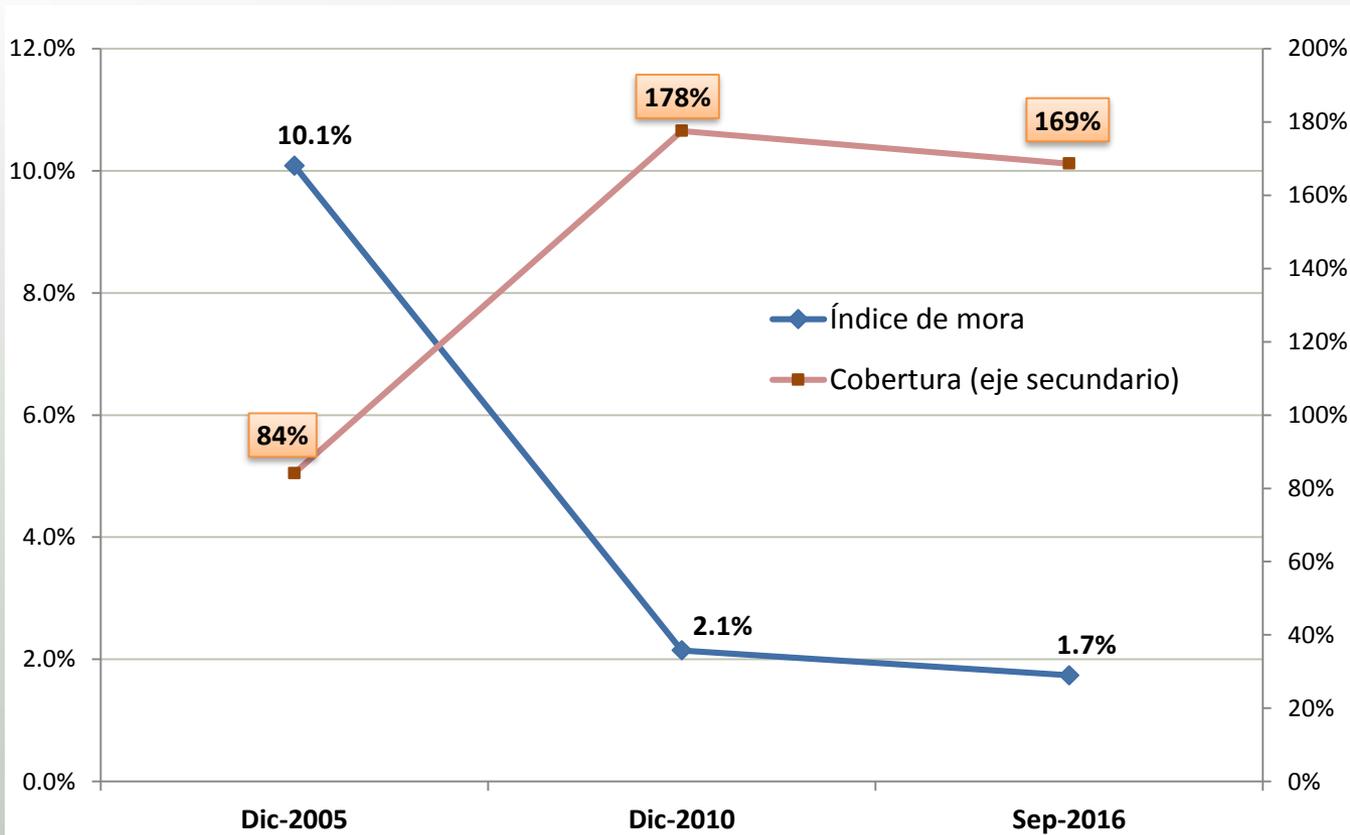
# CARTERA DE CRÉDITOS, DEPÓSITOS DEL PÚBLICO Y PATRIMONIO

(En millones de Bs)



| Tasas de crecimiento (a 12 meses) | Dic-2005 | Dic-2010 | Sep-2016 |
|-----------------------------------|----------|----------|----------|
| Cartera de créditos               | 4,2%     | 20,9%    | 16,4%    |
| Depósitos del público             | 10,2%    | 6,8%     | 9,9%     |
| Patrimonio                        | 6,8%     | 4,8%     | 10,5%    |

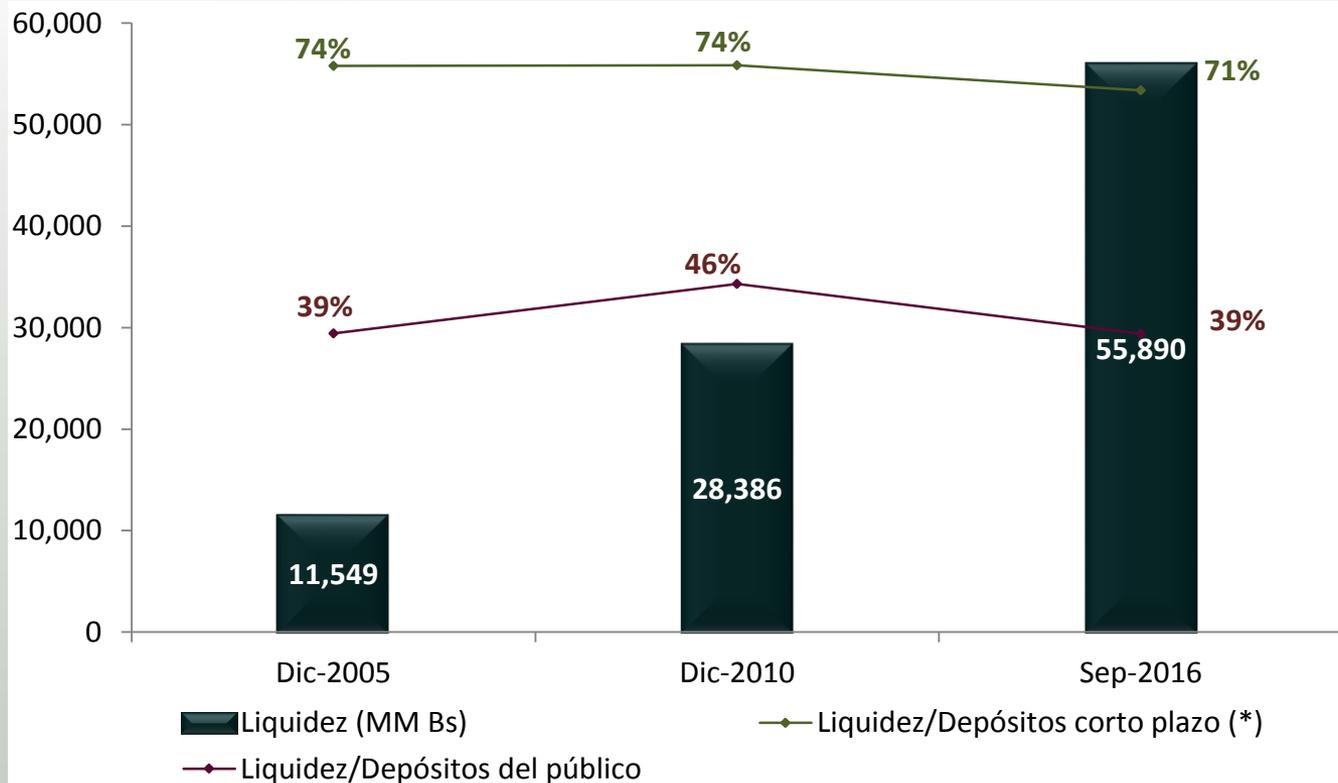
## SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA COBERTURA DE LA CARTERA EN MORA



| EN MILLONES DE BOLIVIANOS | Dic-2005 | Dic-2010 | Sep-2016 |
|---------------------------|----------|----------|----------|
| Cartera en mora           | 2.711    | 1.008    | 2.200    |
| Previsiones               | 2.280    | 1.789    | 3.711    |

# LIQUIDEZ

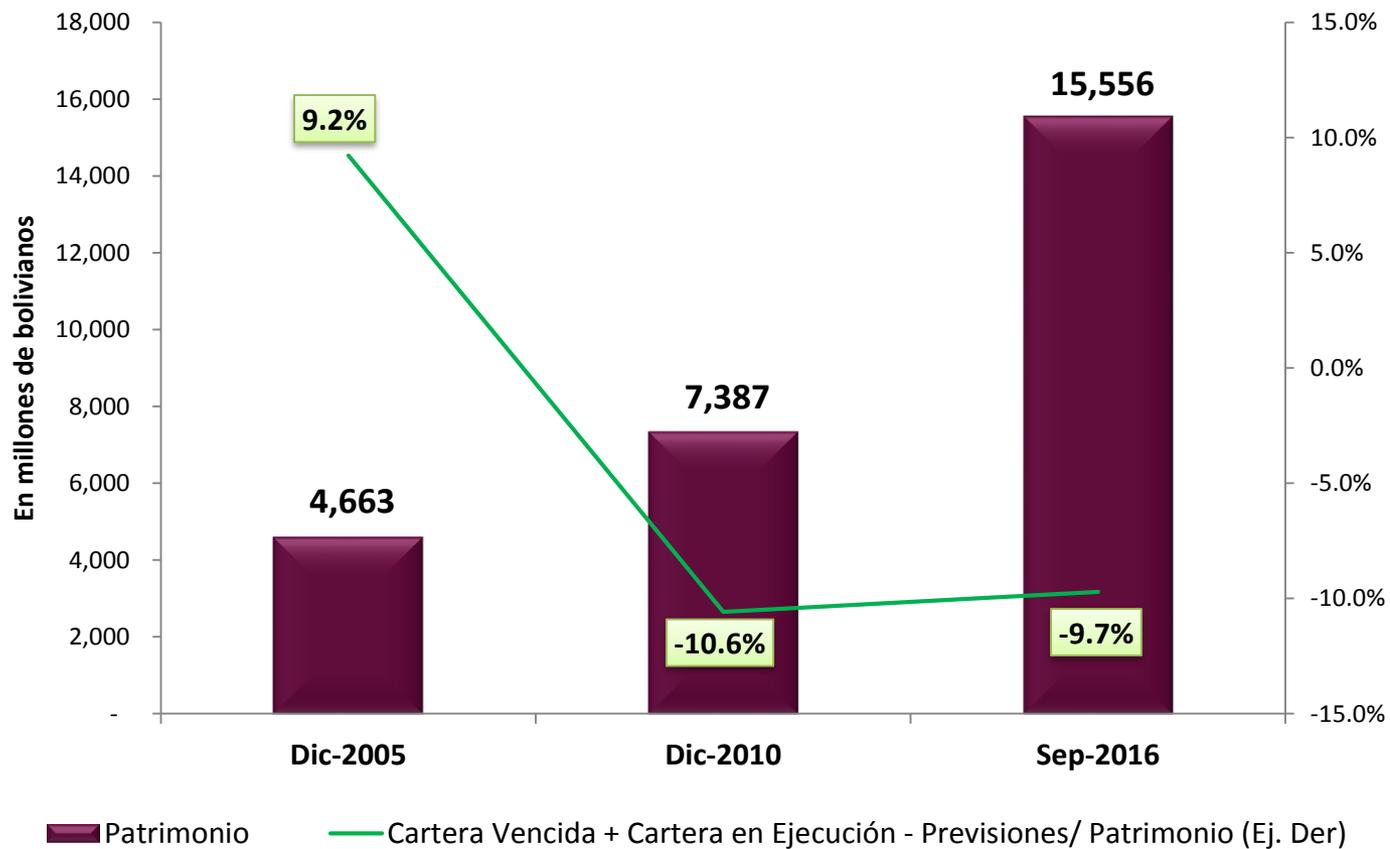
(En millones de Bs)



(\*) Depósitos a corto plazo: depósitos a la vista, caja de ahorro y DPF a 30 días.

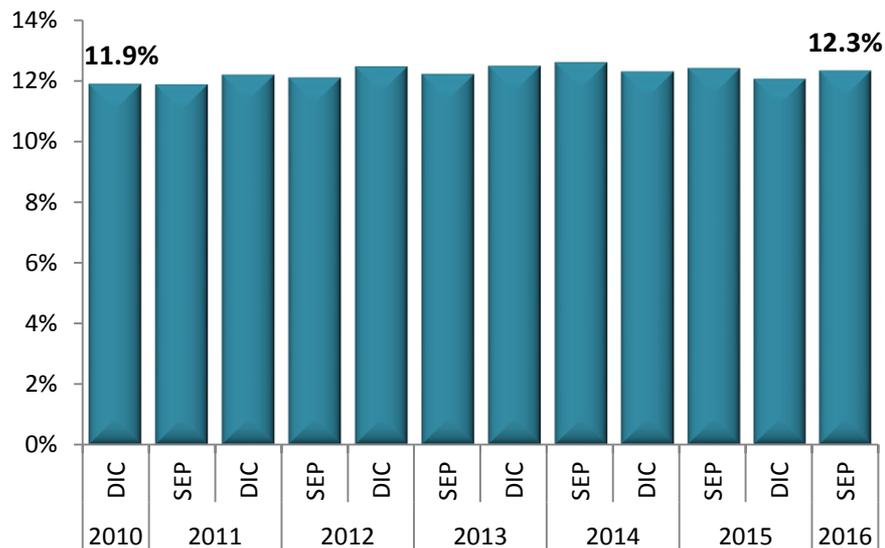
# SOLVENCIA

(En millones de Bs y porcentajes)

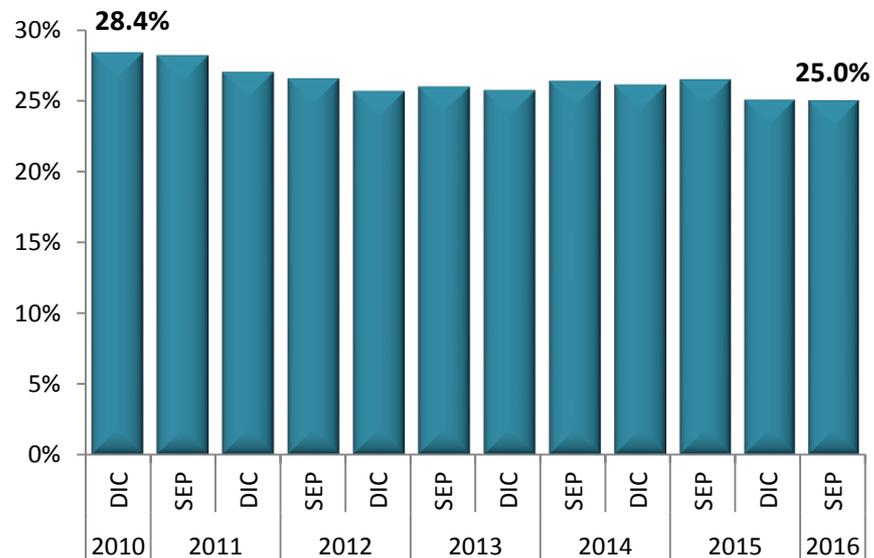


# COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL POR TIPO DE ENTIDAD (En porcentajes)

### BANCOS MÚLTIPLES Y PYME (\*)



### EFV + CAC



(\*) Para fines comparativos considera a BMU y BPY (BCO y FFP para periodos anterior a julio de 2014).

# ENTREGA DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO Y CERTIFICADOS DE ADECUACIÓN A COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (CAC) GESTIÓN 2016



## ENTREGA DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO:

| COOPERATIVA  | DEPARTAMENTO |
|--|--------------|
| <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Progreso" R.L.</b>             | Santa Cruz   |
| <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "CACEF" R.L.</b>                | Cochabamba   |
| <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "La Sagrada Familia" R.L.</b>   | La Paz       |
| <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria "Magisterio Rural" Ltda.</b> | Chuquisaca   |

## ENTREGA DE CERTIFICADOS DE ADECUACIÓN:

| COOPERATIVA  | DEPARTAMENTO         |
|--|----------------------|
| <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria "Cantera" Ltda.</b>                | Cochabamba           |
| <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria "San Martín" Ltda.</b>             | Potosí               |
| <b>Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria "Virgen de los Remedios" Ltda.</b> | Tarija - Villamontes |

# ENTREGA DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO A INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO (IFD) GESTIÓN 2016



**El 12 de septiembre de 2016 se otorgó licencias de funcionamiento a siete (7) Instituciones Financieras de Desarrollo.**

| INSTITUCIÓN FINANCIERA DE DESARROLLO | DEPARTAMENTO |
|--------------------------------------|--------------|
| CIDRE                                | Cochabamba   |
| IDEPRO                               | La Paz       |
| CRECER                               | La Paz       |
| DIACONÍA FRIF                        | La Paz       |
| FONDECO                              | Santa Cruz   |
| FUBODE                               | Cochabamba   |
| IMPRO                                | La Paz       |

# LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO A EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS GESTIÓN 2016

| Departamento | Casas de cambio | Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas | Empresa de Giro y Remesas de Dinero. | Total Licencias de Funcionamiento Otorgadas |
|--------------|-----------------|---|--------------------------------------|---|
| CHUQUISACA   | 1               |   |                                      | 1   |
| LA PAZ       | 2               |   | 1                                    | 3   |
| ORURO        | 1               |   |                                      | 1   |
| PANDO        | 1               |   |                                      | 1   |
| POTOSÍ       | 3               |   |                                      | 3   |
| SANTA CRUZ   | 2               | 1   | 1                                    | 4   |
| TARIJA       | 7               |   |                                      | 7   |
| <b>TOTAL</b> | <b>17</b>       | <b>1</b>  | <b>2</b>                             | <b>20</b>                                   |

## 6 LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO ACTUALIZADAS:

|   |  |
|---|--|
| <b>2 Casas de Cambio</b>                    | CASA DE CAMBIOS LLANOS                           |
|   | CASA DE CAMBIO SANTA ANA EXPRESO AMAZONAS S.R.L. |
| <b>2 Burós de Información</b>               | INFOCRED BI S.A                                  |
|   | INFOCENTER S.A.                                  |
| <b>1 Cámara de Compensación</b>             | ACCL S.A.  |
| <b>1 Empresa de Servicios de Pago Móvil</b> | E-FECTIVO ESPM S.A                               |

# ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA INGRESADAS A UN PROCESO DE SOLUCIÓN Y LIQUIDACIÓN GESTIÓN 2016

## ENTIDAD FINANCIERA DE VIVIENDA EN LIQUIDACIÓN

- ✓ **La Paz Entidad Financiera de Vivienda**

## COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIETARIAS EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN VOLUNTARIA

- ✓ **"San Gabriel" Ltda.**
- ✓ **"Varsa" Ltda.**
- ✓ **"Santísima Trinidad" Ltda.**

## EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS

- ✓ **5 autorizaciones de cierre de Casas de Cambio.**

# CONTROL Y CESE DE ACTIVIDAD FINANCIERA SIN AUTORIZACIÓN O LICENCIA

**20 Casas de Cambio fueron identificadas realizando operaciones sin autorización.**

**33 Ordenes de Suspensión emitidas a 32 Casas de Cambio y 1 Empresa de Giro y Remesas de Dinero.**

**12 Clausuras a Casas de Cambio de las cuales 11 fueron de forma preventiva y 1 de forma definitiva.**

**10 procesos por el “Delito de Intermediación Financiera sin Autorización o Licencia” en curso, de los cuales 4 fueron iniciados en la presente gestión.**

**CLAUSURADO**

# RESULTADOS PRIORIZADOS

## 4. Protección y defensa de los derechos del consumidor financiero.

Profundización de la educación financiera enfocada en la defensa de los derechos del consumidor financiero y acceso amplio a servicios financieros.

- Emisión y/o modificación de normativa para la protección y defensa de los derechos del consumidor financiero.
- Programa de Educación Financiera implementado.
- Atención de consultas y reclamos de los consumidores financieros.
- Realización de la 2da. Encuesta Nacional de Servicios Financieros.



# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

✓ **Modificaciones al  
Reglamento de Protección  
del Consumidor de  
Servicios Financieros.**

**Aprobadas con Resolución  
ASFI/054/2016 de  
28.01.2016**



Se mejora la operativa para la presentación de reclamos ante la Defensoría del Consumidor Financiero, así como para el diseño y ejecución de los Programas de Educación Financiera de las Entidades de Intermediación Financiera.

Se incorpora la obligación de las Entidades de Intermediación Financiera de brindar información sobre productos y servicios, cargos y comisiones asociados, así como lo referente a la prescripción, en favor del Estado, de los depósitos de cuentas corrientes y caja de ahorro clausuradas por inactividad.

Se adiciona la obligatoriedad de las Entidades de Intermediación Financiera de contar con un Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

✓ **Modificaciones al  
Reglamento para la Atención  
en Cajas.**

**Aprobadas con Resolución  
ASFI/320/2016 de  
17.05.2016**



**Se determina que las entidades supervisadas deben contar con instalaciones y equipamiento que permitan priorizar la atención de personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas adultas mayores y personas con bebés y niños.**

**Se establece que las Entidades de Intermediación Financiera deben garantizar la calidad del material monetario en cualquier operación que realicen en cajas, proporcionando billetes hábiles.**

# NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA Y/O MODIFICADA GESTIÓN 2016

✓ **Modificaciones al  
Reglamento de Contratos.**

**Aprobadas  
Resolución  
ASFI/404/2016  
14.06.2016**

**con  
de**



Se definen lineamientos para la elaboración de contratos respecto a la prohibición de cláusulas abusivas, sobre los débitos automáticos y la terminación anticipada de contratos, con el propósito de fortalecer la defensa y protección de los consumidores financieros.

Asimismo, se determina el procedimiento para el registro de contratos no recurrentes o especiales y se dispone que la Unidad de Auditoría Interna de la Entidad de Intermediación Financiera debe realizar la respectiva revisión y control del cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de Contratos.

# EDUCACIÓN FINANCIERA

## PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA "ASFI EDUCA"

**Subprograma:  
Sensibilización  
Consciente**



**Subprograma:  
Crecer es Educarse  
Financieramente**



## Subprograma: Sensibilización Consciente

### PARTICIPACIÓN EN FERIAS

La Defensoría del Consumidor Financiero participó en 7 Ferias a nivel nacional, en las cuales se puso a disposición del Consumidor Financiero las plataformas de emisión de certificados de endeudamiento, atención de consultas y reclamos.



**TOTAL PERSONAS  
ATENDIDAS:  
24.402**



## PARTICIPACIÓN EN FERIAS

| FECHA                   | LUGAR                  | FERIA   | NÚMERO DE ASISTENTES |
|-------------------------|------------------------|---|----------------------|
| 15/03/2016              | SANTA CRUZ             | FERIA DEL CONSUMIDOR  | 516                  |
| 17 AL<br>20/03/16       | COCHABAMBA             | IV FERIA DEL CRÉDITO Y DE<br>SERVICIOS FINANCIEROS              | 13.264               |
| 28/05/2016              | SUCRE<br>CHUQUISACA    | FERIA DEL ESTADO<br>PLURINACIONAL<br>"COMUNICANDO EL<br>CAMBIO" | 148                  |
| 29/05/2016              | TARABUCO<br>CHUQUISACA | FERIA DEL ESTADO<br>PLURINACIONAL<br>"COMUNICANDO EL<br>CAMBIO" | 170                  |
| 15 AL<br>24/07/16       | LA PAZ                 | FERIA LA PAZ EXPONE   | 1.496                |
| 11 AL<br>14/08/16       | LA PAZ                 | 2DA. FERIA DEL CRÉDITO<br>"ANÍMATE A CRECER"                    | 8.680                |
| 25/08/2016              | LA PAZ                 | FERIA TODOS JUNTOS POR<br>UNA VEJEZ DIGNA                       | 128                  |
| <b>TOTAL ASISTENTES</b> |                        |   | <b>24.402</b>        |



## DEFENSORÍA MÓVIL

| DEPARTAMENTO      | MUNICIPIO     | PERSONAS ATENDIDAS |
|-------------------|---------------|--------------------|
| <b>COCHABAMBA</b> | Tiquipaya     | 1.330              |
|                   | Colcapirhua   |                    |
|                   | Quillacollo   |                    |
|                   | Vinto         |                    |
|                   | Capinota      |                    |
|                   | Sacaba        |                    |
|                   | Cliza         |                    |
| <b>TARIJA</b>     | Bermejo       | 248                |
| <b>PANDO</b>      | Cobija        | 337                |
|                   | Puerto Rico   |                    |
|                   | Porvenir      |                    |
| <b>BENI</b>       | Guayaramerín  | 498                |
|                   | Riberalta     |                    |
| <b>LA PAZ</b>     | La Paz        | 1.757              |
|                   | Viacha        |                    |
|                   | Achacachi     |                    |
|                   | Patacamaya    |                    |
| <b>CHUQUISACA</b> | Padilla       | 350                |
|                   | Villa Serrano |                    |
| <b>ORURO</b>      | Caracollo     | 54                 |



**MUNICIPIOS  
VISITADOS AL  
30/09/2016**

**21**

**PERSONAS  
ATENDIDAS AL  
30/09/2016**

**4.574**

## Subprograma: Sensibilización Consciente

### JORNADAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Tienen el objetivo de concentrar a todas las entidades financieras con el propósito de educar a la población en temas que le permitan interactuar en el sistema financiero.

**LAS JORNADAS DE EDUCACIÓN  
FINANCIERA SE REALIZARON EN  
7 CIUDADES**

**SE CONTÓ CON 16.059  
ASISTENTES**



## Subprograma: Sensibilización Consciente

### JORNADAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

#### JORNADAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

| FECHA      | CIUDAD     | LUGAR                                     | Nº DE ASISTENTES | Nº ENTIDADES PARTICIPANTES |
|------------|------------|---|------------------|----------------------------|
| 15/03/2016 | COCHABAMBA | COLISEO UNIVERSIDAD SAN SIMÓN             | 3.000            | 36                         |
| 23/04/2016 | TARIJA     | COLISEO LUIS PARRA                        | 2.017            | 26                         |
| 21/05/2016 | COBIJA     | COLISEO LAS PETAS                         | 2.326            | 15                         |
| 18/06/2016 | TRINIDAD   | COLISEO CERRADO "CANCHA VIEJA"            | 1.128            | 16                         |
| 23/07/2016 | LA PAZ     | COLISEO CERRADO "JULIO BORELLI VITERITO"  | 5.291            | 34                         |
| 20/08/2016 | SUCRE      | MUSEO HISTÓRICO MILITAR DEL ESTADO        | 1.638            | 25                         |
| 01/10/2016 | ORURO      | COLISEO POLIFUNCIONAL UNIVERSIDAD TÉCNICA | 659              | 26                         |

**TOTAL ASISTENTES: 16.059**



## Subprograma: Sensibilización Consciente

### PAN COMIDO

Tiene el objetivo informar y educar a través de cápsulas educativas.



**Cajeros Automáticos**

**Pago Adelantado de  
Capital**

**Central de Información  
Crediticia**

**Retención, Remisión y  
Suspensión**

**Estafas Piramidales**

## Subprograma: Crecer es Educarse Financieramente

Consisten en la transmisión de conocimientos e información a Consumidores Financieros y Potenciales Consumidores Financieros a través de talleres con Instituciones Educativas, Organizaciones Sociales o Productivas e Instituciones Públicas.

| TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA |               |
|----------------------------------|---------------|
| DEPARTAMENTO                     | PARTICIPANTES |
| COCHABAMBA                       | 2.521         |
| TARIJA                           | 995           |
| PANDO                            | 373           |
| BENI                             | 903           |
| LA PAZ                           | 1.151         |
| CHUQUISACA                       | 1.358         |
| ORURO                            | 703           |
| <b>TOTAL PARTICIPANTES</b>       | <b>8.004</b>  |



# ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS



## OBJETIVOS:

- Analizar las necesidades de los consumidores financieros.
- Medir el nivel de atención a las necesidades del consumidor financiero.
- Evaluar las percepciones sobre el grado de cumplimiento de la función social de los servicios financieros.

La Segunda Encuesta Nacional de Servicios Financieros fue realizada el día viernes 9 de septiembre, en los nueve departamentos del país.

# ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

**3.078 encuestas procesadas.**

**350 personas desplegadas a nivel nacional, entre encuestadores, supervisores, funcionarios de apoyo y Directores de ASFI.**



## CANTIDAD DE MUNICIPIOS Y PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA CONSIDERADOS EN LA ENCUESTA

| DEPARTAMENTO   | Nº DE MUNICIPIOS | Nº DE PAF (*) |
|----------------|------------------|---------------|
| BENI           | 2                | 14            |
| CHUQUISACA     | 3                | 14            |
| COCHABAMBA     | 9                | 56            |
| LA PAZ         | 10               | 80            |
| ORURO          | 3                | 13            |
| PANDO          | 1                | 10            |
| POTOSÍ         | 4                | 13            |
| SANTA CRUZ     | 10               | 90            |
| TARIJA         | 4                | 23            |
| <b>TOTALES</b> | <b>46</b>        | <b>313</b>    |

(\*): En la gestión 2016 se incluye a las Instituciones Financieras de Desarrollo (33 PAF).



# ATENCIÓN DE CONSULTAS AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016



Línea Gratuita  
**800 103 103**

## OFICINAS DEPARTAMENTALES Y CENTROS DE CONSULTAS

| CIUDAD         | Nº DE CONSULTAS |
|----------------|-----------------|
| La Paz         | 1.603           |
| Santa Cruz     | 379             |
| Cochabamba     | 151             |
| Tarija         | 103             |
| Potosí         | 80              |
| Beni           | 58              |
| Chuquisaca     | 55              |
| Oruro          | 34              |
| Pando          | 9               |
| <b>TOTALES</b> | <b>2.472</b>    |

| CIUDAD         | Nº DE CONSULTAS |
|----------------|-----------------|
| La Paz (*)     | 7.235           |
| Santa Cruz (*) | 2.266           |
| Cochabamba (*) | 1.783           |
| Tarija         | 1.763           |
| Potosí         | 746             |
| Beni           | 1.487           |
| Chuquisaca     | 1.850           |
| Oruro          | 997             |
| Pando          | 865             |
| <b>TOTALES</b> | <b>18.992</b>   |

**TOTAL CONSULTAS ATENDIDAS: 21.464**

(\*): Corresponden a oficinas departamentales.

# ATENCIÓN DE RECLAMOS AL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016

## PRIMERA INSTANCIA

| CIUDAD         | Nº DE RECLAMOS |
|----------------|----------------|
| La Paz         | 801            |
| Santa Cruz     | 282            |
| Cochabamba     | 188            |
| Chuquisaca     | 106            |
| Oruro          | 65             |
| Beni           | 62             |
| Potosí         | 48             |
| Pando          | 42             |
| Tarija         | 28             |
| <b>TOTALES</b> | <b>1.622</b>   |

## SEGUNDA INSTANCIA

| CIUDAD         | Nº DE RECLAMOS |
|----------------|----------------|
| La Paz         | 242            |
| Santa Cruz     | 59             |
| Cochabamba     | 52             |
| Chuquisaca     | 16             |
| Potosí         | 15             |
| Oruro          | 12             |
| Tarija         | 9              |
| Pando          | 9              |
| Beni           | 5              |
| <b>TOTALES</b> | <b>419</b>     |

# Preguntas



# Comentarios

# Contáctanos

**OFICINA CENTRAL - La Paz:** Plaza Isabel La Católica N°2507, zona San Jorge ·  
Teléfono:(591-2) 2174444 - 2431919 · Fax:(591-2)2430028 · Casilla N°447

**CENTRO DE CONSULTA - Cobija - Pando:** Av. Chelio Luna Pizarro s/n entrada  
Puente Amistad bajando una cuadra mano derecha Telf. :(591-3) 8424841.

**CENTRO DE CONSULTA - Sucre - Chuquisaca:** Calle San Alberto N°66, zona central  
Telf. :(591-4) 6439776.

**OFICINA DEPARTAMENTAL - Cochabamba:** Av. Salamanca esq. Lanza, Edif. CIC Piso 4,  
Teléfono (591-4) 4584505 - 4584506 Fax (591-4) 4584506.

**Línea Gratuita: 800 103 103**

**Sitio Web: [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)**

**ASFI Móvil: Bajar aplicación del  
Google Play Store. (Sistema Android)**

**“Nuestra obligación es Rendir  
Cuentas, tu derecho es participar  
y ejercer Control Social”**

