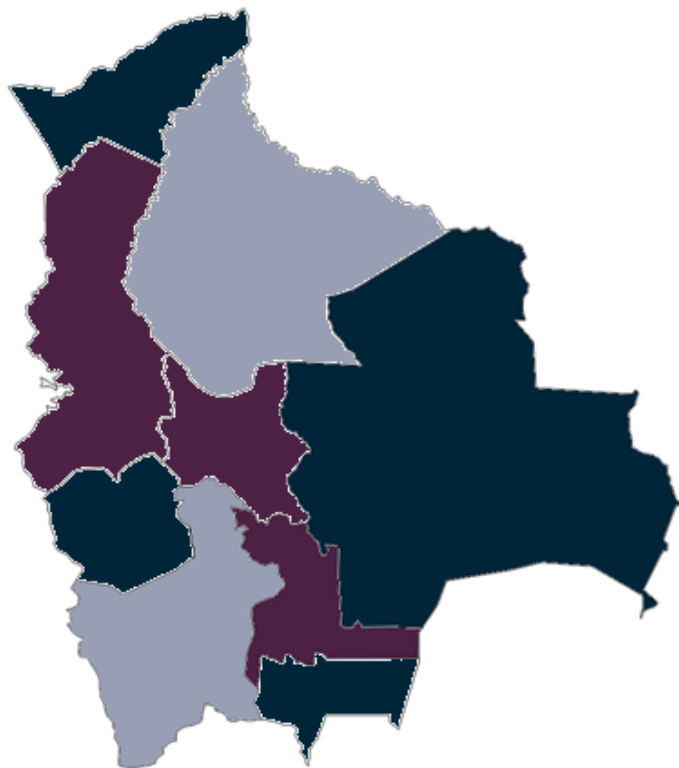


# **AUDIENCIA FINAL DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS GESTIÓN 2015**

# Rendición Pública de Cuentas con Presencia de ASFI a nivel Nacional



2012

Montero, Yacuiba y Oruro

2013

Sucre, Potosí y La Guardia

2014

Quillacollo, Cobija y Warnes

2015

La Paz, Riberalta y Tarija

# Encuentros con Organizaciones Sociales



## Encuentro Preliminar de Participación y Control Social para la Elaboración del Plan Operativo Anual POA 2015:

- La Paz (julio 2014).

## Audiencias de Rendición Pública de Cuentas Iniciales (marzo 2015), en las ciudades de:

- Riberalta (Beni).
- La Paz.
- Tarija.

# Encuentros y/o Rendiciones con Organizaciones Sociales



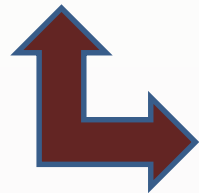
Las actividades realizadas por ASFI en la gestión 2015 incorporaron las siguientes tareas priorizadas por las organizaciones sociales:

- Creación de condiciones apropiadas para fomentar el acceso al crédito para el desarrollo del sector productivo y el acceso a créditos de vivienda de interés social
- Mayor cobertura en sectores desatendidos de la población
- Sistema Financiero sólido, estable, confiable, transparente e inclusivo
- 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.

# OBJETIVO DE GESTIÓN 1:



**Desarrollar normativa para promover los servicios e instrumentos financieros destinados al desarrollo productivo y de vivienda social, con un enfoque integral orientando la función social de los servicios financieros, así como supervisar y controlar su cumplimiento.**



CREACIÓN DE CONDICIONES APROPIADAS PARA FOMENTAR EL ACCESO AL CRÉDITO PARA EL DESARROLLO DEL SECTOR PRODUCTIVO Y ACCESO A CRÉDITOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA/MODIFICADA GESTIÓN 2015***



## **NORMATIVA EMITIDA**

- Reglamento de Garantías No Convencionales y Modificaciones al Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos. ●
- Reglamento para el Sistema de Registro de Garantías No Convencionales. ●
- Reglamento para Banco de Desarrollo Productivo. ●
- Reglamento para Operaciones de Crédito al Sector Productivo. ●
- Reglamento para Fondo de Garantía. ●

## **NORMATIVA MODIFICADA**

- Reglamento para Operaciones de Vivienda de Interés Social. ●
- Reglamento para Operaciones de Crédito de Vivienda de Interés Social y al Reglamento de Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos. ●



# **NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA GESTIÓN 2015**



- **Reglamento de Garantías No Convencionales y Modificaciones al Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos.**

**Circular ASFI N°287/2015, Resolución ASFI N°149, ambas de 06/03/2015.**

Con el objetivo de que las Entidades de Intermediación Financiera **puedan financiar actividades productivas rurales y no rurales que no cuenten con garantías reales**. Para tal efecto, se toma en cuenta como criterio básico, para la evaluación crediticia, la capacidad de pago del solicitante.

# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA*** **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para el Sistema de Registro de Garantías No Convencionales.**

**Circular ASFI N°288/2015, Resolución ASFI N°150, ambas de 06/03/2015.**

Con el objetivo de normar la operativa y funcionamiento del Sistema de Registro de Garantías No Convencionales y así **viabilizar la prestación de servicios de inscripción y valoración de las garantías no convencionales a nivel nacional.**



# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA*** **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para Banco de Desarrollo Productivo.**

**Circular ASFI N°295/2015, Resolución ASFI N°255, ambas de 17/04/2015.**

Se emitió el Reglamento para Banco de Desarrollo Productivo en reemplazo del Reglamento para la Constitución de Bancos de Segundo Piso, con el objeto de que el mismo permita normar su funcionamiento, así como, la adecuación de la licencia de funcionamiento en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

# **NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA GESTIÓN 2015**



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

**Circular ASFI N°307/2015, Resolución ASFI N°570, ambas de 27/07/2015.**

Con el propósito de reglamentar aspectos relativos al financiamiento al sector productivo que permitirán promover el desarrollo de los sectores económicos prioritarios del país, **incorporando el financiamiento de las actividades económicas comprendidas en los rubros de turismo y producción intelectual**, en el marco de lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el Decreto Supremo N° 2055 de 9 de julio de 2014.

# **NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para Fondo de Garantía.**

**Circular ASFI N°337/2015 y Resolución ASFI N°850, ambas de 15/10/2015.**

Se emitió el "Reglamento para Fondo de Garantía", en el marco de lo establecido por la Ley N° 393 de Servicios Financieros y el Decreto Supremo N° 2136 de 9 de octubre de 2014. Asimismo, se precisa, que **el fondo de garantía respalda a los prestatarios que no pueden presentar garantías reales para acceder a un crédito en el Sistema Financiero.**

# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para Operaciones de Vivienda de Interés Social.**

**Circular ASFI N°297/2015, Resolución ASFI N°329, ambas de 07/05/2015.**

Se modificó el Reglamento para Operaciones de Crédito de Vivienda de Interés Social y el Reglamento para Banco de Desarrollo Productivo, con el objetivo de **precisar el valor de la Unidad de Fomento de Vivienda (UFV) para realizar el cálculo del bien inmueble**, en la renegociación de aquellos créditos que hubieran sido otorgados con anterioridad al 7 de diciembre de 2001.

# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



**Modificaciones al Reglamento para Operaciones de Crédito de Vivienda de Interés Social y al Reglamento de Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos.**

**Circular ASFI N°339/2015 y Resolución ASFI N°858, ambas de 21/10/2015.**

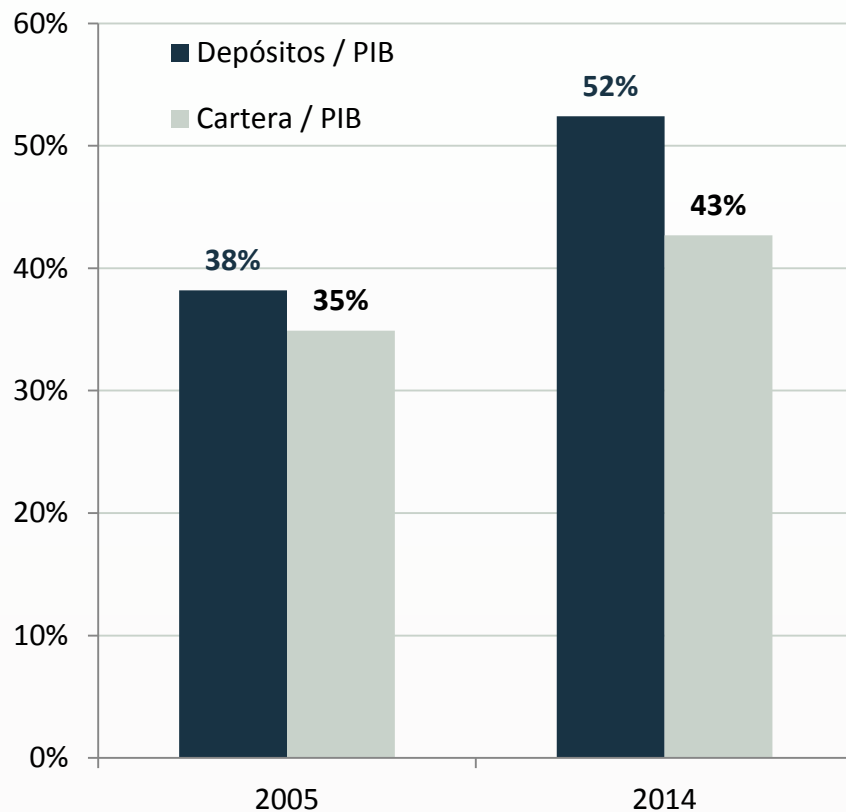
Se modificaron los Reglamentos para "Operaciones de Crédito de Vivienda de Interés Social" y de "Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos" con el objeto de **precisar la forma de realizar el cálculo de las relaciones ingreso/cuota de amortización para operaciones de crédito de Vivienda de Interés Social**, permitiendo así, que la evaluación de este tipo de créditos no sea restringido si el prestatario ya cuenta con endeudamiento en el Sistema Financiero.

# PROFUNDIZACIÓN FINANCIERA

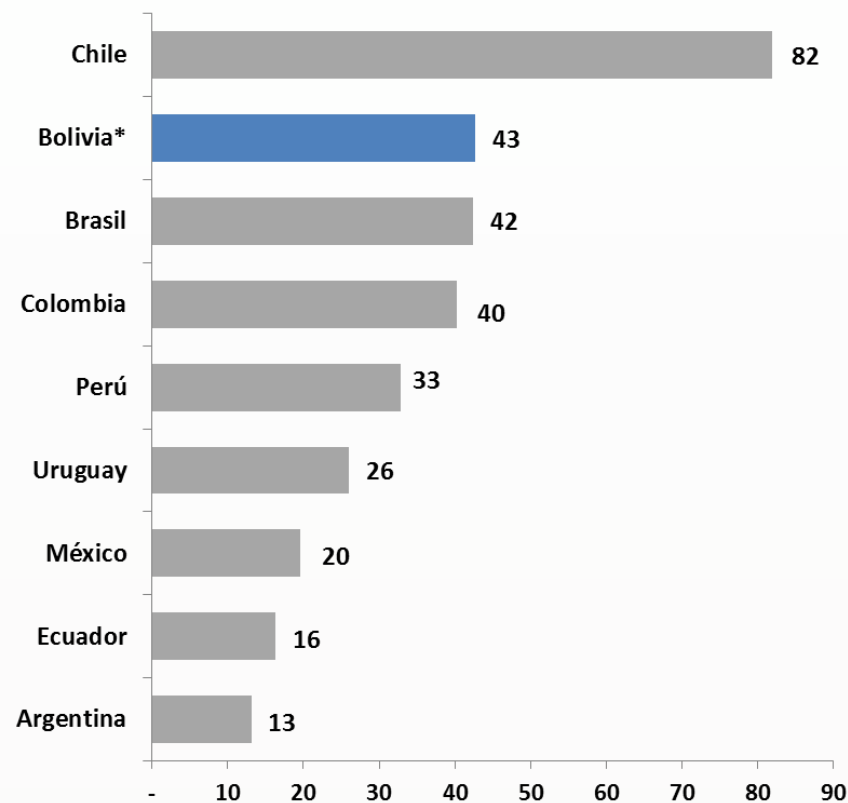
(En porcentajes)



## BOLIVIA

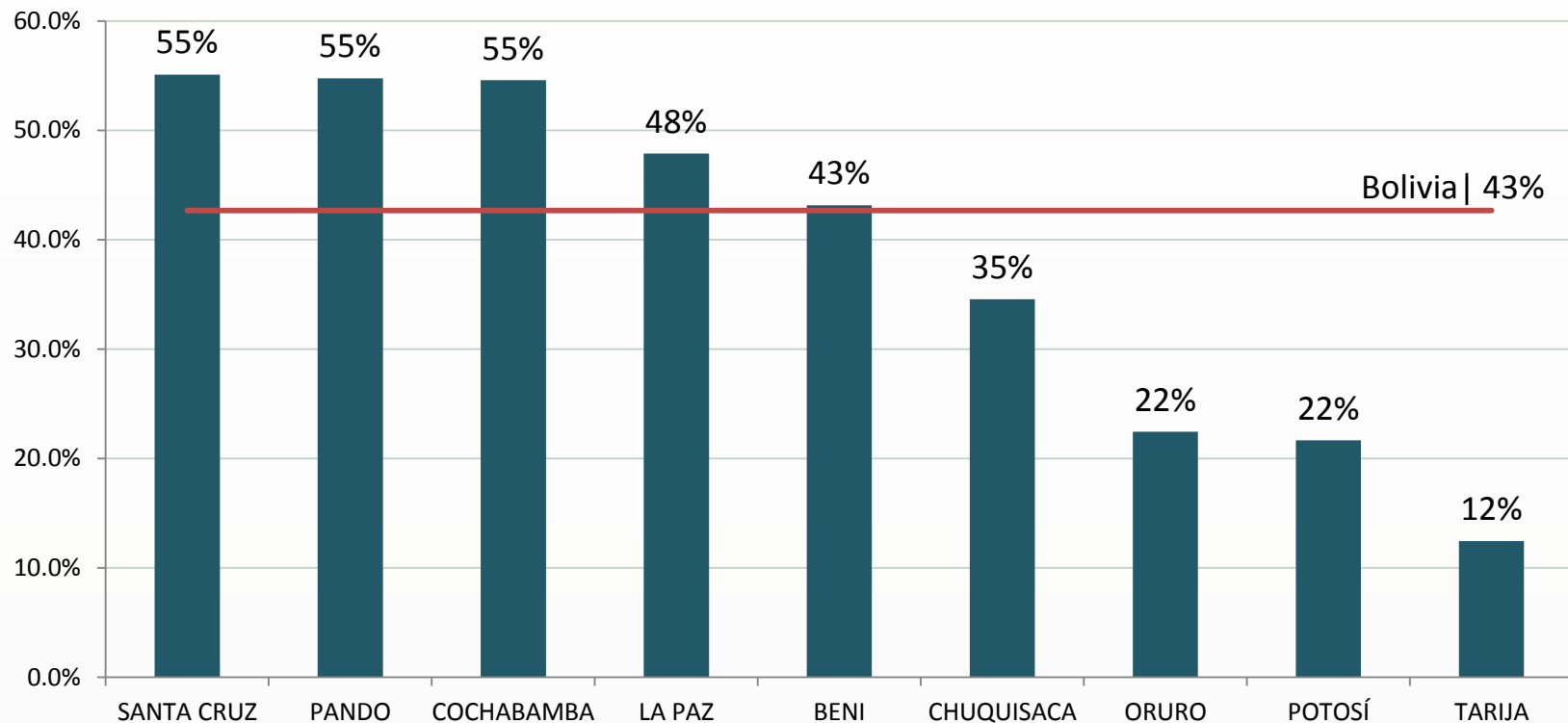


## PAÍSES SELECCIONADOS - 2014

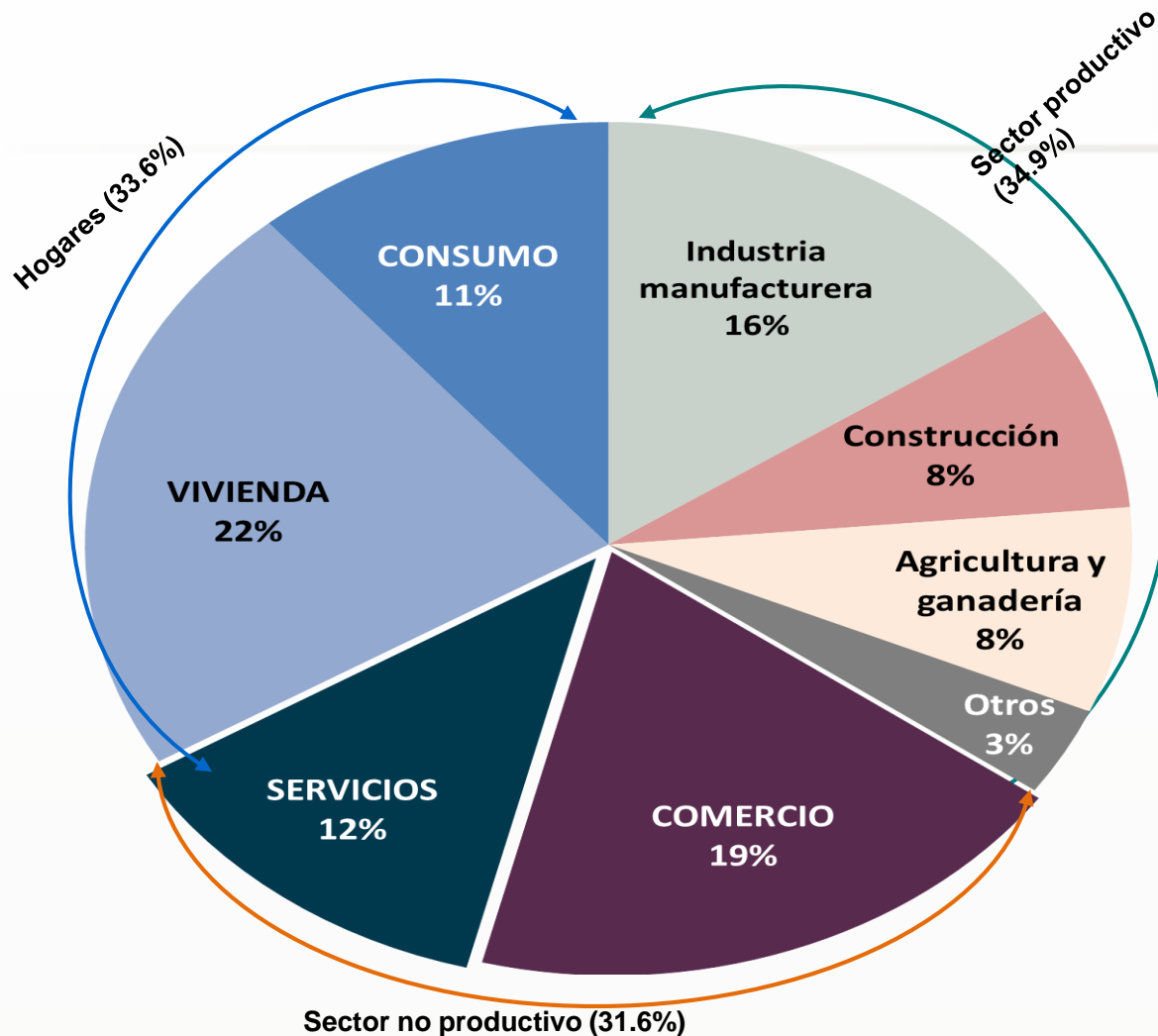


# RELACIÓN CARTERA/PIB POR DEPARTAMENTO GESTIÓN 2014

(En porcentajes)



# CARTERA DE CRÉDITOS POR TIPO AL 31 DE OCTUBRE DE 2015



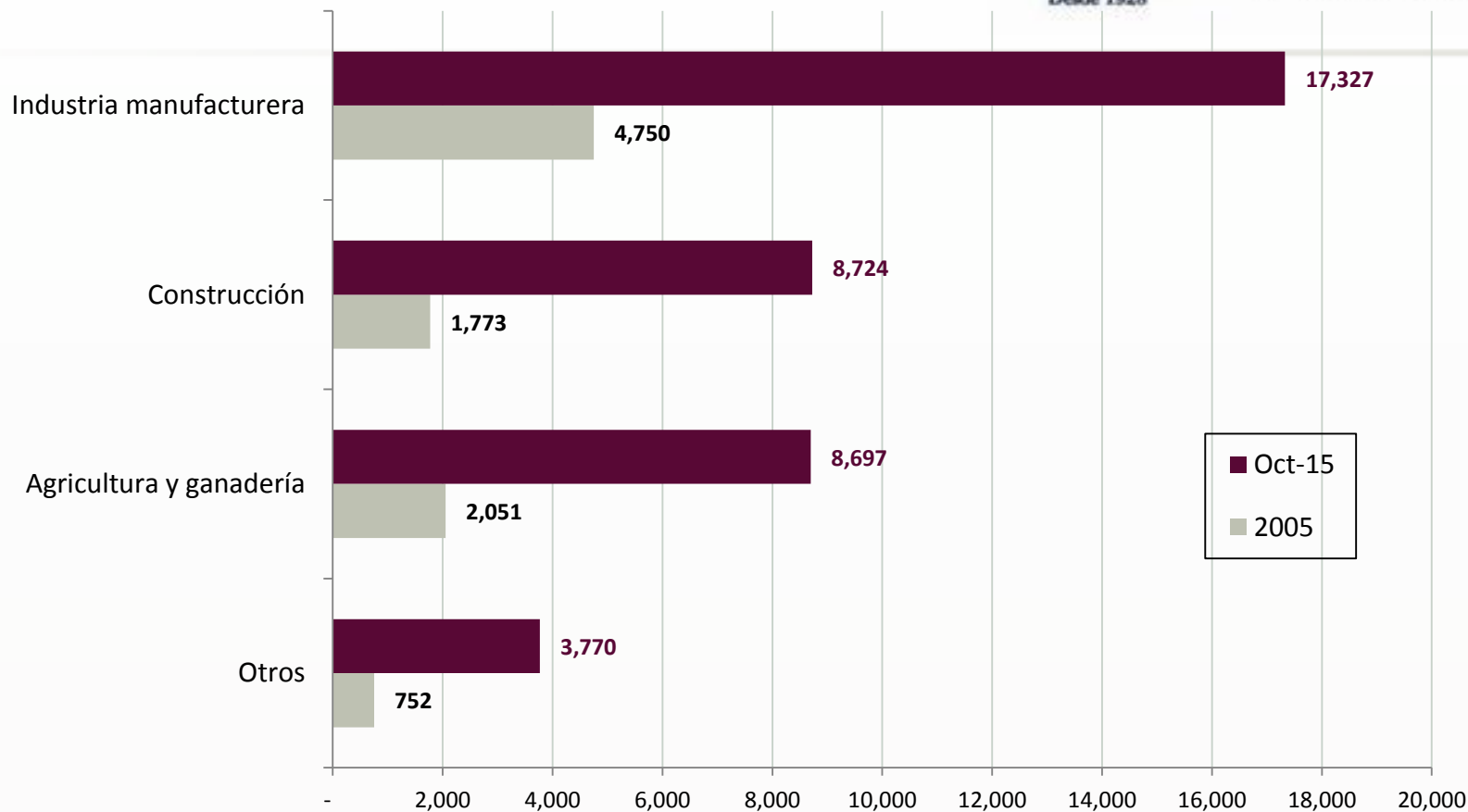
**CARTERA TOTAL**  
**110,458**  
**MMBS**

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



# CRÉDITOS DESTINADOS AL SECTOR PRODUCTIVO

(En millones de bolivianos)



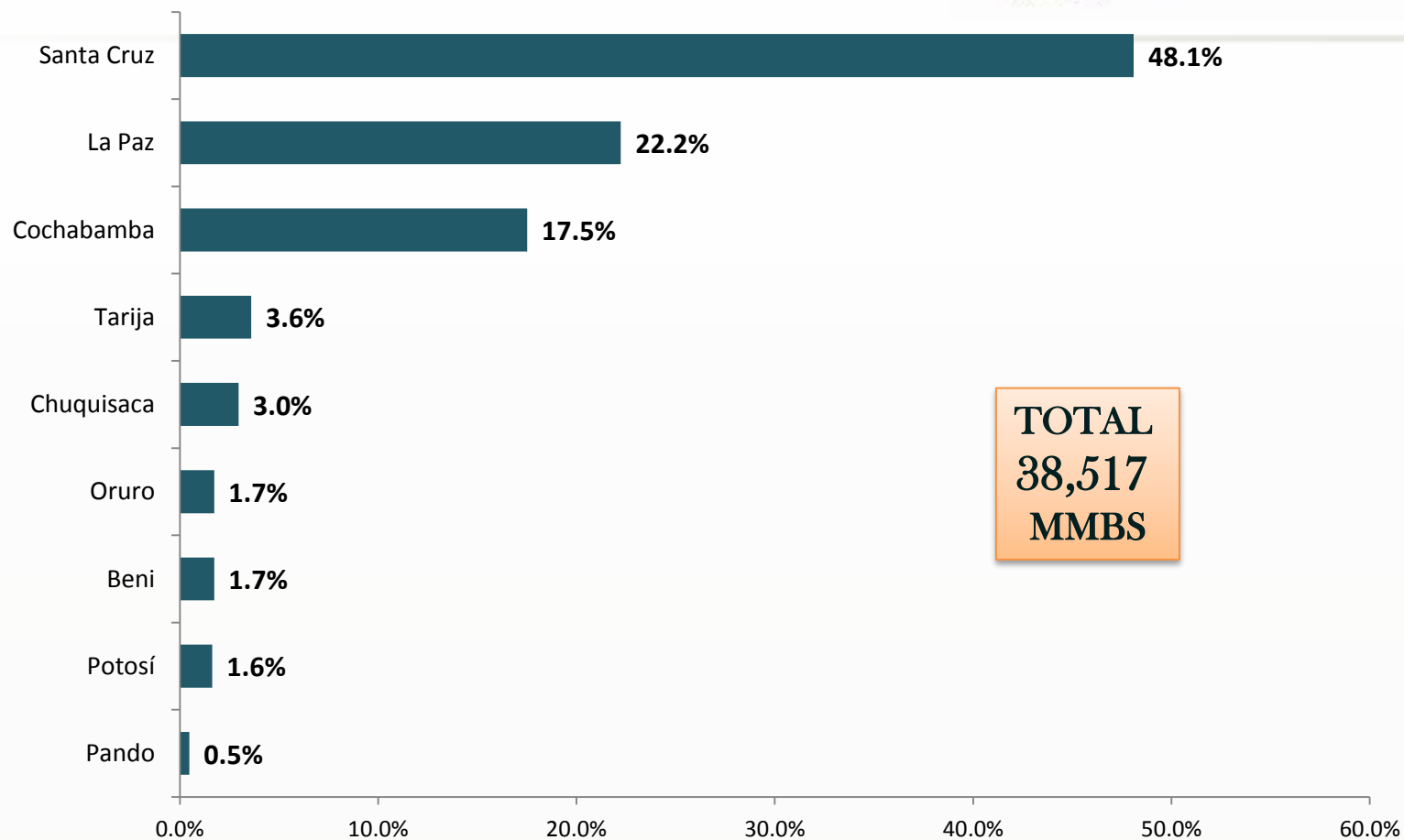
(\*) A partir de julio de 2015, con Resolución ASFI/570/2015 de 27.07.2015 se consideran como crédito productivo, los créditos al sector turismo y a la producción intelectual.

# SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CRÉDITOS AL SECTOR PRODUCTIVO POR DEPARTAMENTO (\*)

AL 31 DE OCTUBRE DE 2015



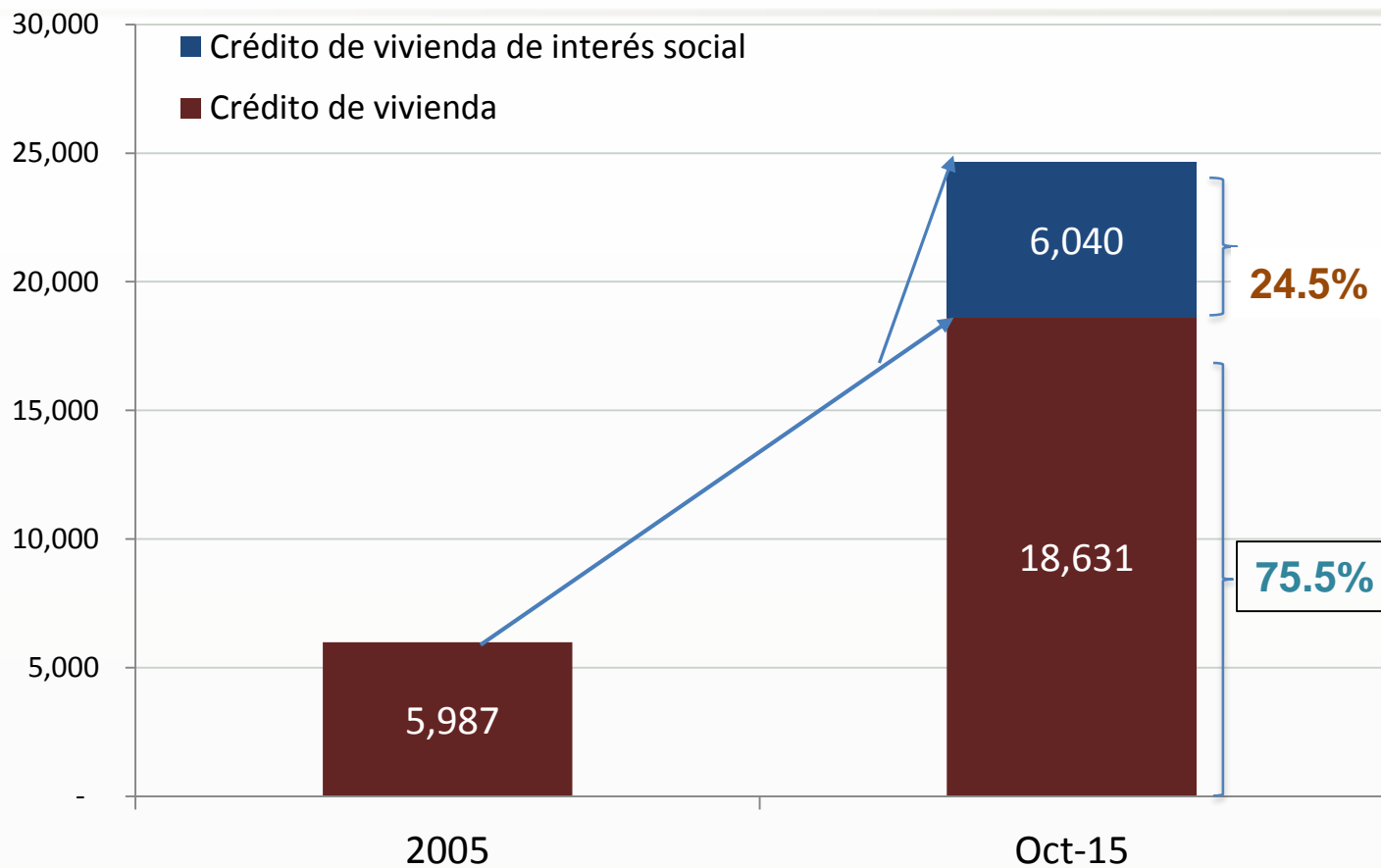
(En porcentajes)



(\*) Por lugar de desembolso.

# CRÉDITO DE VIVIENDA Y DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

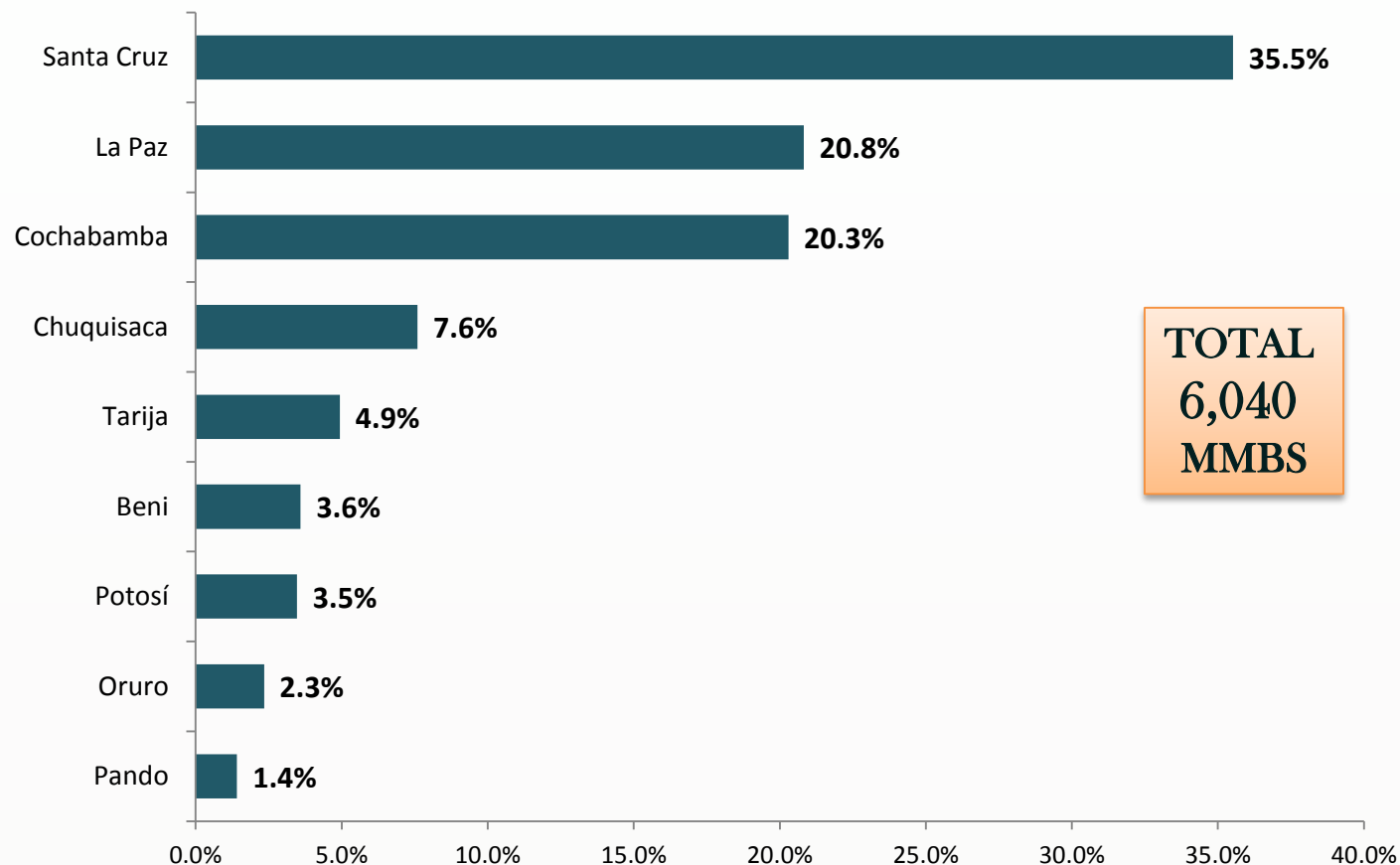
(En millones de bolivianos)



# CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL SEGÚN DEPARTAMENTO

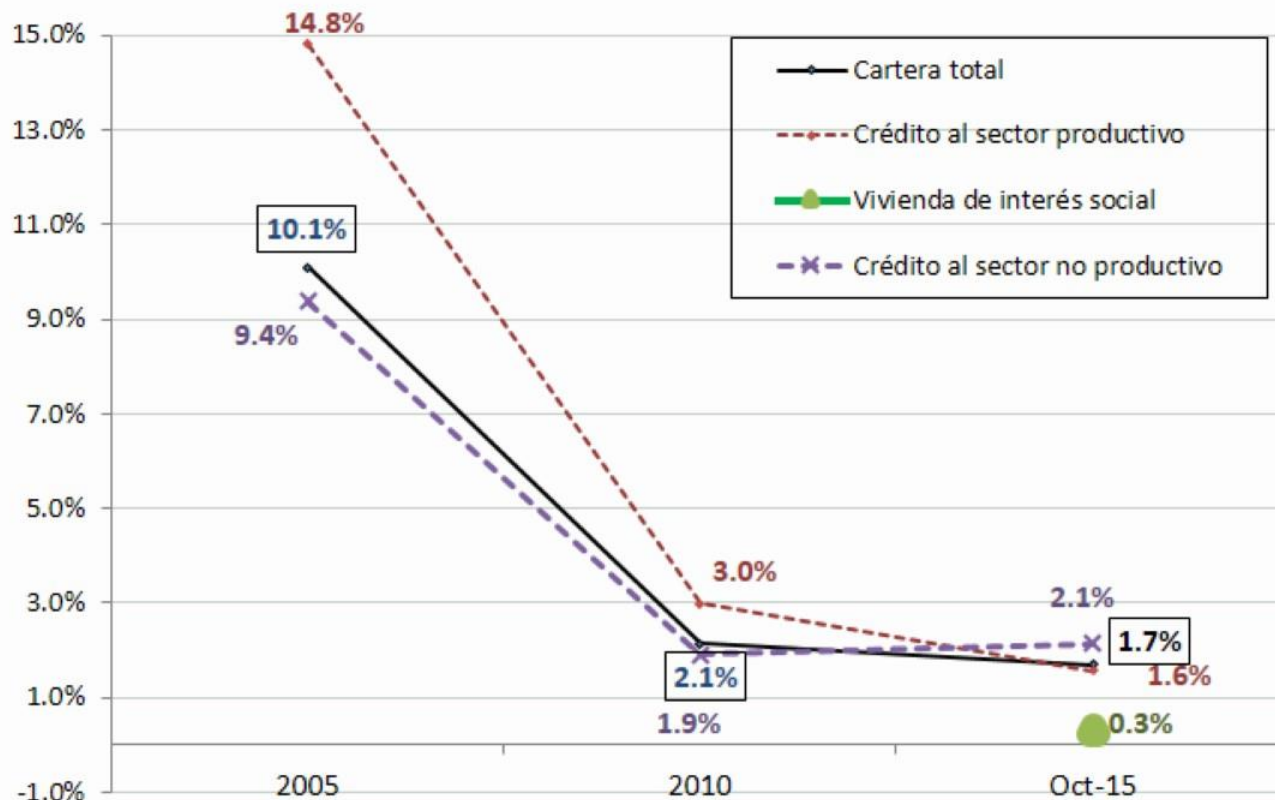
AL 31 DE OCTUBRE DE 2015

(En porcentajes)



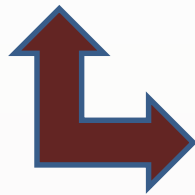
# RATIO DE MORA: TOTAL, CREDITO AL SECTOR PRODUCTIVO, VIVIENDA DE INTERES SOCIAL Y NO PRODUCTIVO

(En porcentajes)



## **OBJETIVO DE GESTIÓN 2:**

**Desarrollar normativa y mecanismos que permitan promover las condiciones de acceso a productos y servicios financieros, dirigidos a sectores desatendidos.**



**MAYOR COBERTURA EN  
SECTORES DESATENDIDOS  
DE LA POBLACIÓN**

# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA / MODIFICADA GESTIÓN 2015***



## **NORMATIVA MODIFICADA**

- Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales y Reglamento para la Gestión de Seguridad Física. ●
- Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago. ●
- Reglamento para Cuentas Corrientes. ●
- Reglamento para Depósitos en Caja de Ahorro. ●



# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales y Reglamento para la Gestión de Seguridad Física.**

**Circular ASFI N°290/2015, Resolución ASFI N°187, ambas de 26/03/2015.**

Se modificó el Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales, para incorporar en la normativa vigente un **nuevo tipo de punto de atención financiera** con el objetivo de que las Entidades Financieras **puedan compartir espacios y de esta forma se promueva el acceso a servicios financieros.**



# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago.**

**Circular ASFI N°300/2015, Resolución ASFI N°402, ambas de 29/05/2015.**

Se realizaron cambios en la normativa, en concordancia con la Resolución N° 025/2015 de 10 de febrero de 2015, emitida por el BCB, **ampliando las operaciones que se pueden realizar con la billetera móvil, lo cual impactará positivamente a la bancarización y profundización en cuanto a servicios financieros** provistos en el país a través del mencionado instrumento electrónico de pago.

# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para Cuentas Corrientes.**

**Circular ASFI N°320/2015, Resolución ASFI N°700, ambas de 04/09/2015.**

Se modificó el "Reglamento para Cuentas Corrientes" adecuando sus disposiciones a lo establecido en la Ley N°393 de Servicios Financieros y con el objetivo de que los requisitos de apertura de Cuentas Corrientes se apliquen de acuerdo a las características de los solicitantes, ya sean personas naturales y/o jurídicas.

# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para Cuentas de Caja de Ahorro.**

**Circular ASFI N°321/2015, Resolución ASFI N°711, ambas de 09/09/2015.**

Se modificó la denominación del "Reglamento para Depósitos en Caja de Ahorro" por "Reglamento para Cuentas de Caja de Ahorro", adecuando su contenido a lo dispuesto en la Ley N°393 de Servicios Financieros y estableciendo requisitos de apertura de Cuentas de Caja de Ahorro que se apliquen de acuerdo a las características de los solicitantes, ya sean personas naturales y/o jurídicas.

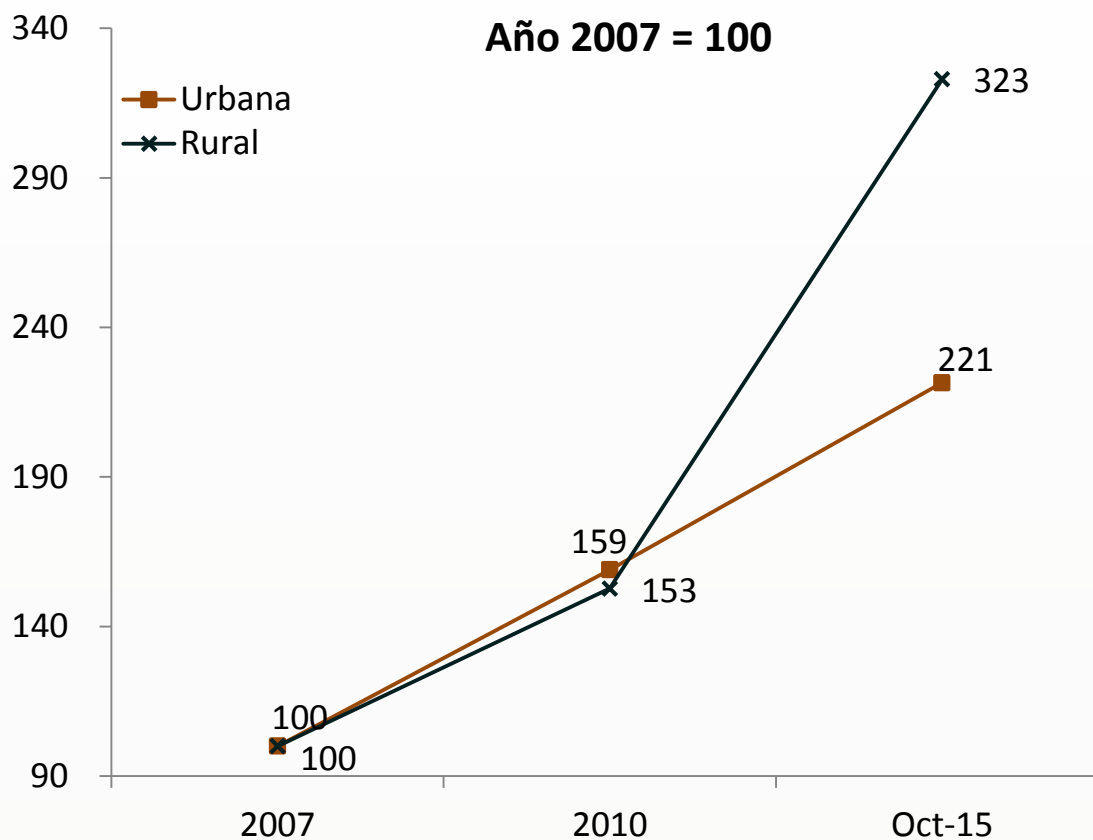
# SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

## PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA - PAF



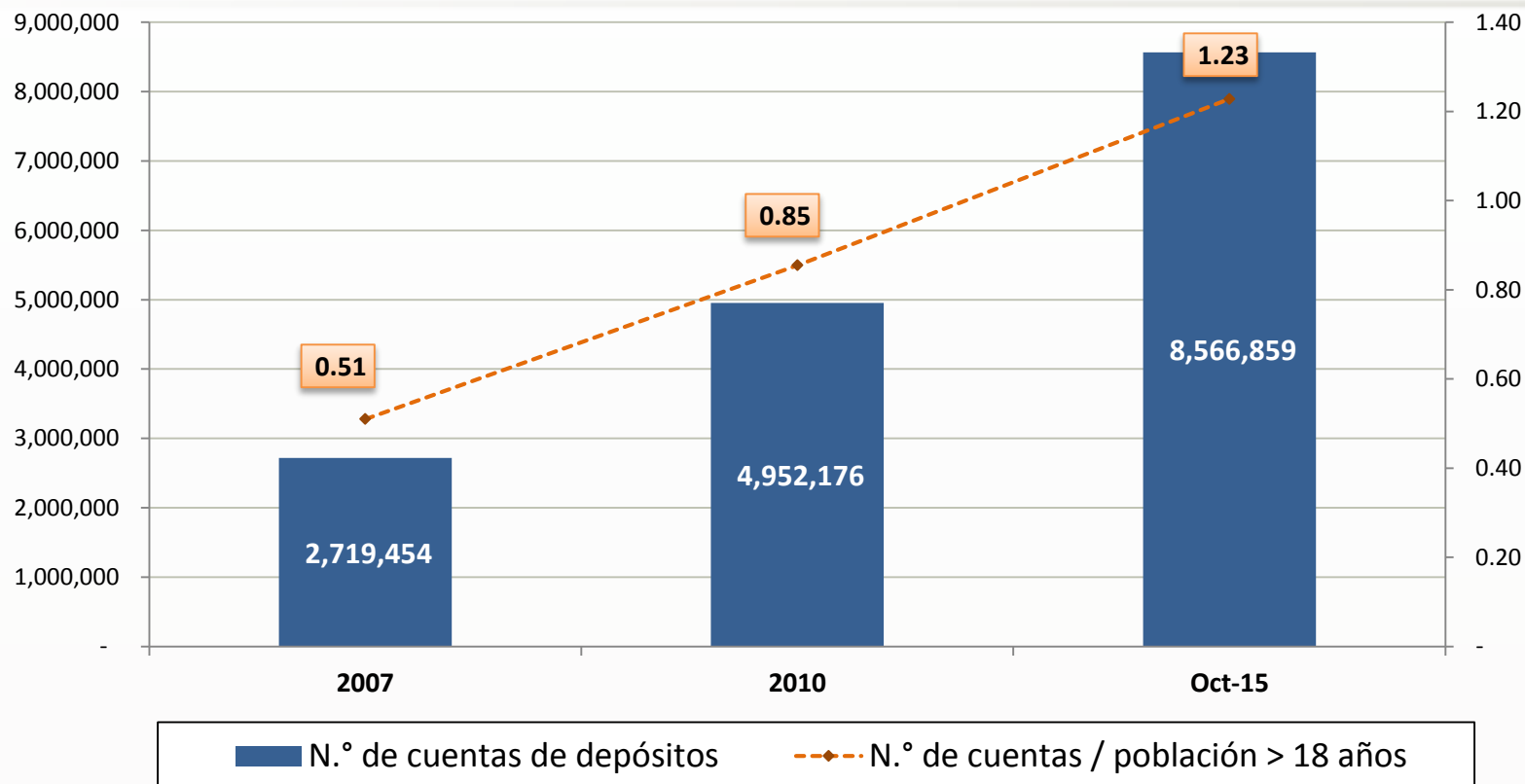
Periodo	Área urbana	Área rural	Total
2007	1,412	261	<b>1,673</b>
2010	2,245	423	<b>2,668</b>
Oct-15	3,829	987	<b>4,816</b>

**ÍNDICE DE CRECIMIENTO(\*) DE PAF, POR ÁREA URBANA Y RURAL**  
**Año 2007 = 100**

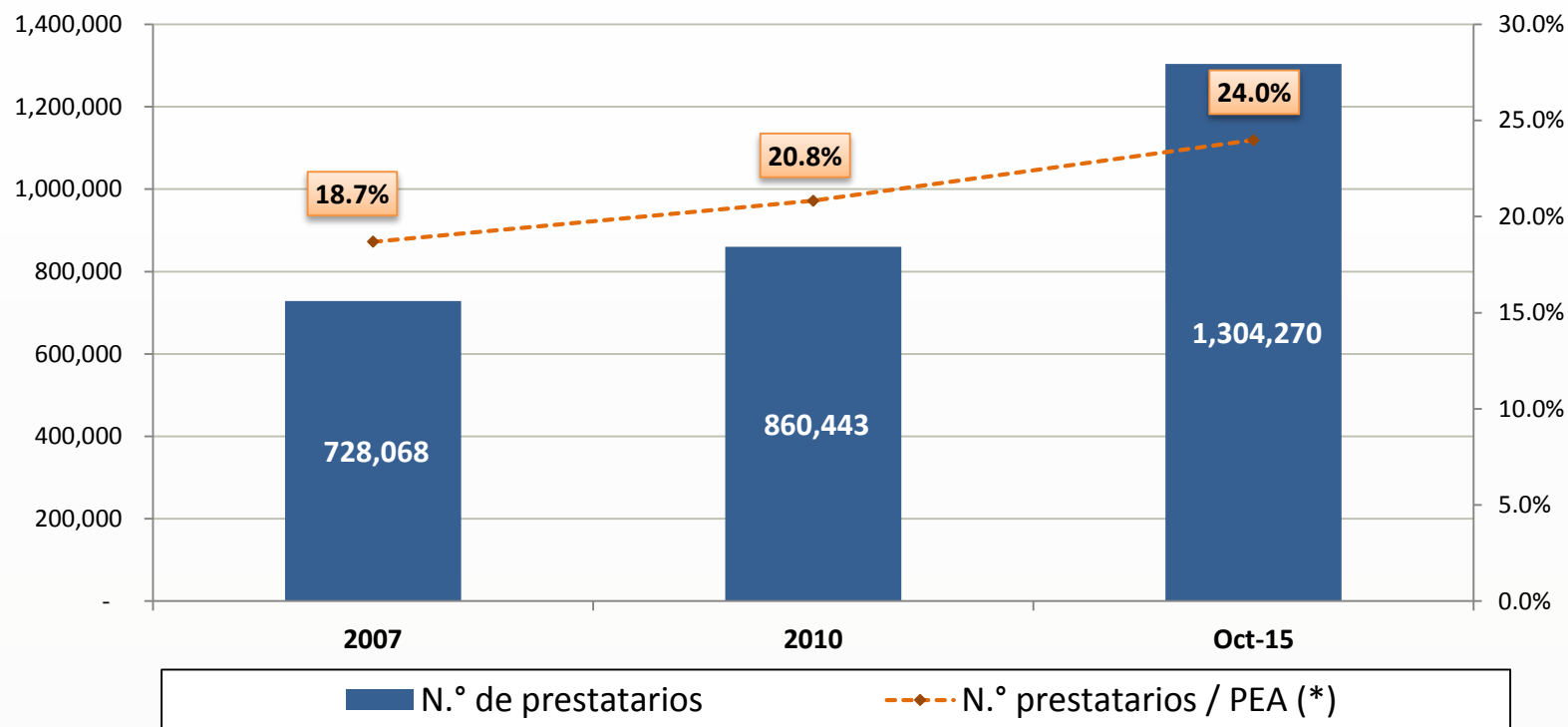


Nota.- Se considera área urbana a las capitales de departamento y El Alto, mientras que Área rural es el resto de las localidades.

# NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS



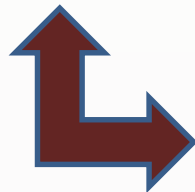
# NÚMERO DE PRESTATARIOS



(\*) Población económicamente activa (PEA).

## OBJETIVO DE GESTIÓN 3:

**Ejercer y fortalecer la regulación y supervisión, basados en normativa prudencial y enfoque basado en riesgos, orientándola hacia una supervisión efectiva.**



**SISTEMA FINANCIERO  
SÓLIDO, ESTABLE, CONFIABLE,  
TRANSPARENTE E INCLUSIVO**

# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA / MODIFICADA GESTIÓN 2015***



## **NORMATIVA EMITIDA**

- Reglamento para Aumento y Reducción de Capital. ●
- Reglamento para el Control de Actividades Financieras Ilegales o No Autorizadas. ●
- Reglamento para Entidades Financieras Comunes. ●
- Reglamento para la Fusión de Entidades Supervisadas. ●
- Reglamento para Factoraje y Empresas de Factoraje. ●
- Reglamento para la Disolución y Liquidación Voluntaria de Entidades Financieras. ●





# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA*** **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para Aumento y Reducción de Capital.**

**Circular ASFI N°291/2015, Resolución ASFI N°207, ambas de 31/03/2015.**

Se emitió el Reglamento para Aumento y Reducción de Capital con el objeto de **normar el procedimiento de aumento y reducción de capital de las Entidades Financieras**, incluyendo a aquellas que tengan participación del Estado.

# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA*** **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para el Control de Actividades Financieras Ilegales o No Autorizadas.**

**Circular ASFI N°317/2015, Resolución ASFI N°681, ambas de 28/08/2015.**

Se emitió el "Reglamento para el Control de Actividades Financieras Ilegales o no Autorizadas", con el propósito de normar lo establecido en el Título VIII de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, referido a las actividades financieras ilegales o no autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

# **NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para Entidades Financieras Comunes.**

**Circular ASFI N°329/2015 y Resolución ASFI N°792, ambas de 01/10/2015.**

Se emitió el "Reglamento para Entidades Financieras Comunes", con el propósito de reglamentar aspectos relativos a la **constitución y funcionamiento de las Entidades Financieras Comunes (EFC)**, considerando para tal propósito, a aquellas **asociaciones conformadas por una o más organizaciones de productores u otros sectores** legalmente constituidos que a la fecha de la publicación del Reglamento **realicen las operaciones reservadas para una EFC**. En el marco de lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA*** **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para la Fusión de Entidades Supervisadas.**

**Circular ASFI N°344/2015 y Resolución ASFI N°865, ambas de 21/10/2015.**

Se emitió el "Reglamento para la Fusión de Entidades Supervisadas", con el objetivo de **señalar las condiciones y requisitos para la fusión por absorción o por integración de las entidades financieras**, en el marco de lo establecido por la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA*** **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para Factoraje y Empresas de Factoraje.**

**Circular ASFI N°345/2015 y Resolución ASFI N°866, ambas de 21/10/2015.**

Se emitió el "Reglamento para Factoraje y Empresas de Factoraje", con el objetivo de **impulsar el financiamiento especializado a las micro, pequeñas y medianas empresas urbanas y rurales del sector productivo**. Asimismo, se establecieron los lineamientos para la constitución de las Empresas de Factoraje, sus operaciones y servicios, además de los requisitos que deben cumplir los Bancos, para efectuar operaciones de factoraje.

# **NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para la Disolución y Liquidación Voluntaria de Entidades Financieras .**

**Circular ASFI N°355/2015 y Resolución ASFI N°1017, del 30/11/2015.**

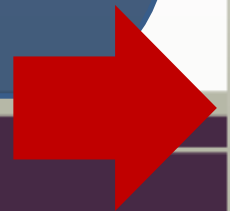
Se emitió el "Reglamento para la Disolución y Liquidación Voluntaria de Entidades Financieras", con el objetivo de establecer lineamientos para la disolución y liquidación voluntaria de las entidades financieras, previa autorización de ASFI, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros, siendo de aplicación obligatoria para las entidades financieras privadas con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI.

# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA / MODIFICADA GESTIÓN 2015***



## **NORMATIVA MODIFICADA**

- Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito. ●
- Reglamentos para Empresas de Giro y Remesas de Dinero. ●
- Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil. ●
- Reglamento para Burós de Información. ●
- Reglamento para Casas de Cambio. ●
- Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil. ●
- Reglamento para Sociedades Controladoras de Grupos Financieros. ●
- Reglamento para las Instituciones Financieras de Desarrollo. ●
- Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago. ●



# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito.**

**Circular ASFI N°286/2015, Resolución ASFI N°16, ambas de 08/01/2015.**

Se modificó el Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito considerando principalmente la **adecuación a las disposiciones de la Ley N° 393** de Servicios Financieros (LSF), de la Ley N° 356 General de Cooperativas y el resuelve segundo de la Resolución ASFI N° 718/2014 referente a **los impedimentos para ser consejero de una Cooperativa de Ahorro y Crédito.**



# ***NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA*** **GESTIÓN 2015**



- **Reglamentos para Empresas de Giro y Remesas de Dinero.**

**Circular ASFI N°285/2015, Resolución ASFI N°11, ambas de 07/01/2015.**

Se concilian definiciones sobre corresponsalías de las entidades supervisadas y se precisan los requisitos para la autorización de constitución y obtención de Licencia de Funcionamiento de las Empresas de Giro y Remesas de Dinero, establecidos en los Anexos del citado Reglamento.

# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil.**

**Circular ASFI N°300/2015, Resolución ASFI N°402, ambas de 29/05/2015.**

Se modificó el "Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil" a "Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil, efectuando las adecuaciones correspondientes **con el propósito de que la normativa regulatoria sea uniforme y compatible con los lineamientos previstos en la Ley N° 393** de Servicios Financieros (LSF).

# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para Burós de Información.**

**Circular ASFI N°302/2015, Resolución ASFI N°455, ambas de 16/06/2015.**

Las modificaciones establecen las obligaciones de los usuarios eventuales de la información, la **incorporación de la gratuidad de la visualización de los reportes en pantalla por parte del titular y la adecuación de los campos requeridos en los reportes de información crediticia** para coadyuvar a una exposición coherente de la información para los usuarios y clientes del Buró de Información.

# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales.**

**Circular ASFI N°312/2015, Resolución ASFI N°660, ambas de 25/08/2015.**

Se modificó la denominación del "Reglamento para la Apertura, Traslado y Cierre de Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales" a "Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales". Asimismo, **se establecieron parámetros para los procesos de apertura, traslado y cierre de puntos de atención financiera y puntos promocionales** que se adecúen a los diferentes tipos de entidades financieras y otras disposiciones que coadyuvan a mantener el cumplimiento de las metas de bancarización para una mayor cobertura de los servicios financieros.

# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para Casas de Cambio.**

**Circular ASFI N°313/2015, Resolución ASFI N°661, ambas de 25/08/2015.**

Se modificó el "Reglamento para Casas de Cambio", con el objetivo de mejorar la operatividad de las mismas, en cuanto a la prestación de servicios al consumidor financiero, en el marco de lo determinado por la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil.**

**Circular ASFI N°319/2015, Resolución ASFI N°696, ambas de 03/09/2015.**

Se modificó el "Reglamento para Empresas de Servicios de Pago Móvil", considerando principalmente lo dispuesto en el inciso h) del Artículo 153 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, en cuanto a la salvedad para que aquellas personas que cumplan funciones como docentes universitarios, maestros del magisterio, profesionales médicos, paramédicos dependientes de salud y las personas que realicen actividades culturales o artísticas puedan ser accionistas o socios fundadores de las Empresas de Servicios de Pago Móvil.

# ***NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA*** **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para Sociedades Controladoras de Grupos Financieros.**

**Circular ASFI N°323/2015 y Resolución ASFI N°724, ambas de 11/09/2015.**

Se incorporaron modificaciones con el propósito de adecuar el “Reglamento para Sociedades Controladoras de Grupos Financieros” en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, incluyendo aspectos relativos a los requisitos para la constitución de las Sociedades Controladoras.

# ***NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA*** **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para las Instituciones Financieras de Desarrollo.**

**Circular ASFI N°340/2015 y Resolución ASFI N°859, ambas de 21/10/2015.**

Se incorporaron modificaciones con el propósito de adecuar el Reglamento para Instituciones Financieras de Desarrollo en el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, incluyendo aspectos relativos a la constitución de capital fundacional, capital ordinario y otros aspectos referidos al proceso de adecuación.



# **NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA**

## **GESTIÓN 2015**



- **Modificaciones al Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago.**

**Circular ASFI N°285/2015, Resolución ASFI N°11, ambas de 07/01/2015.**

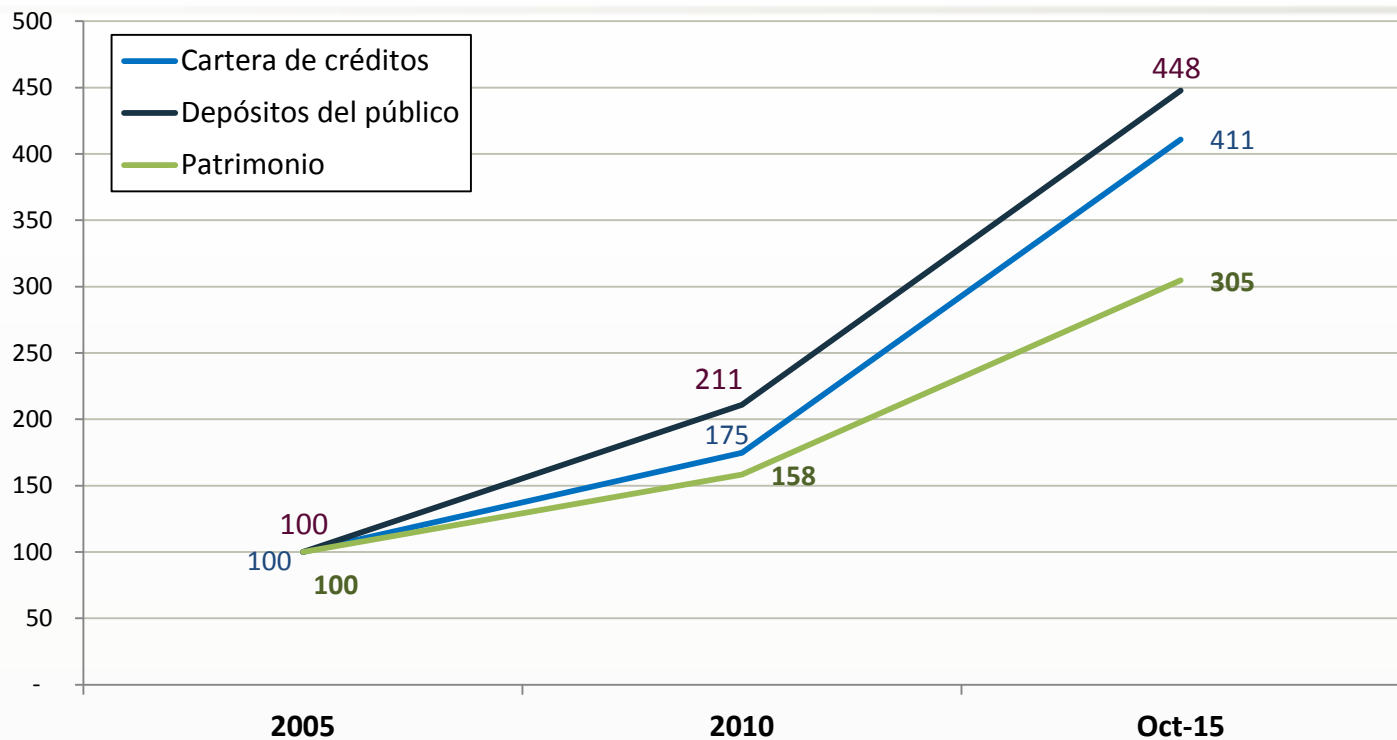
Se modificó el Reglamento a fin de determinar que las tarifas correspondientes a la prestación de servicios de órdenes electrónicas de transferencias de fondos, no deben exceder los montos establecidos por el Banco Central de Bolivia (BCB) mediante Resolución de Directorio.

# SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

## ÍNDICE DE CRECIMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DEPÓSITOS DEL PÚBLICO Y PATRIMONIO (AÑO 2007 = 100)



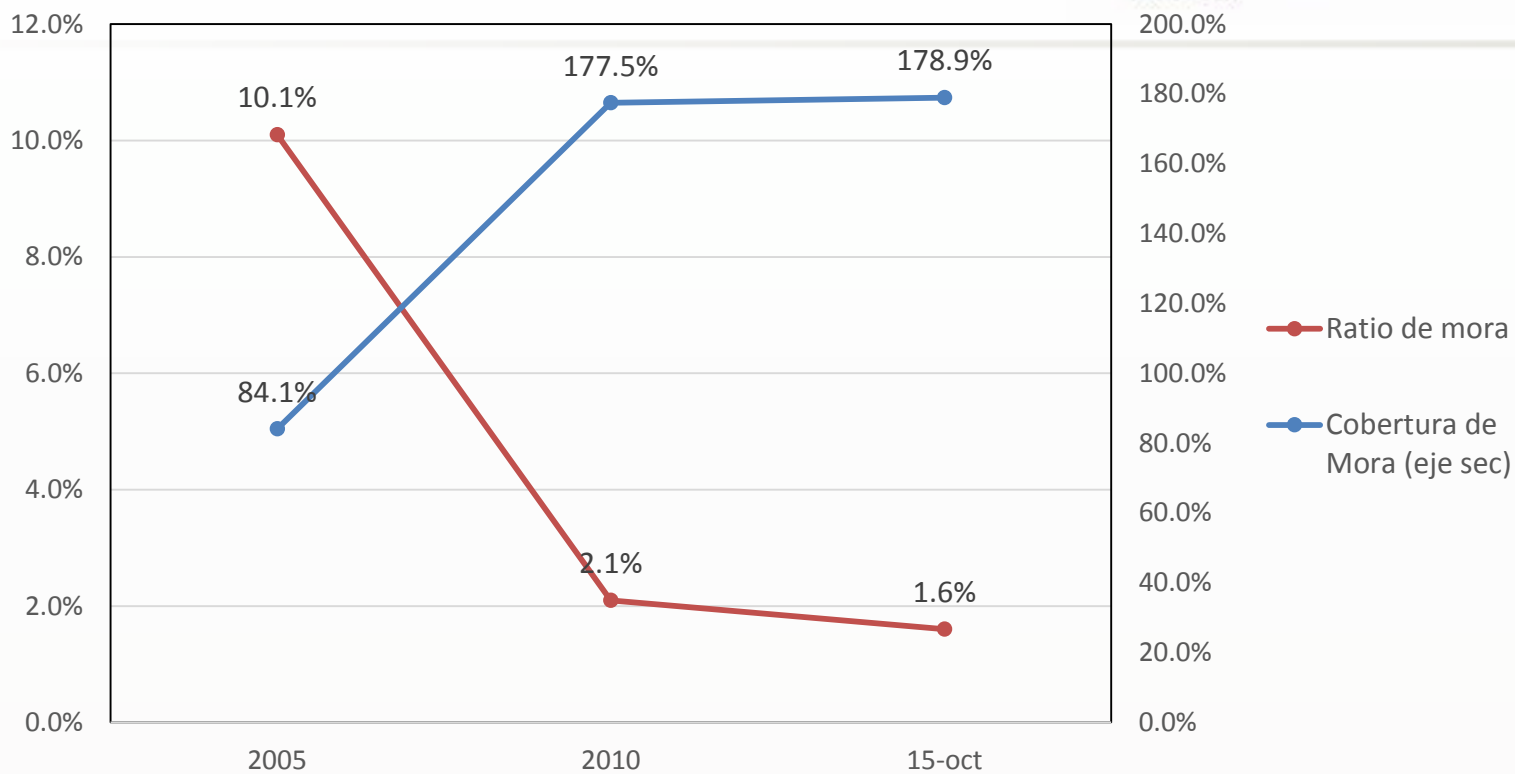
(En porcentajes)



EN MILLONES DE BOLIVIANOS	2005	2010	Oct-15
Cartera de créditos	26,879	46,966	110,458
Depósitos del público	29,424	62,069	131,726
Patrimonio	4,663	7,387	14,207

# SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA COBERTURA DE LA CARTERA EN MORA

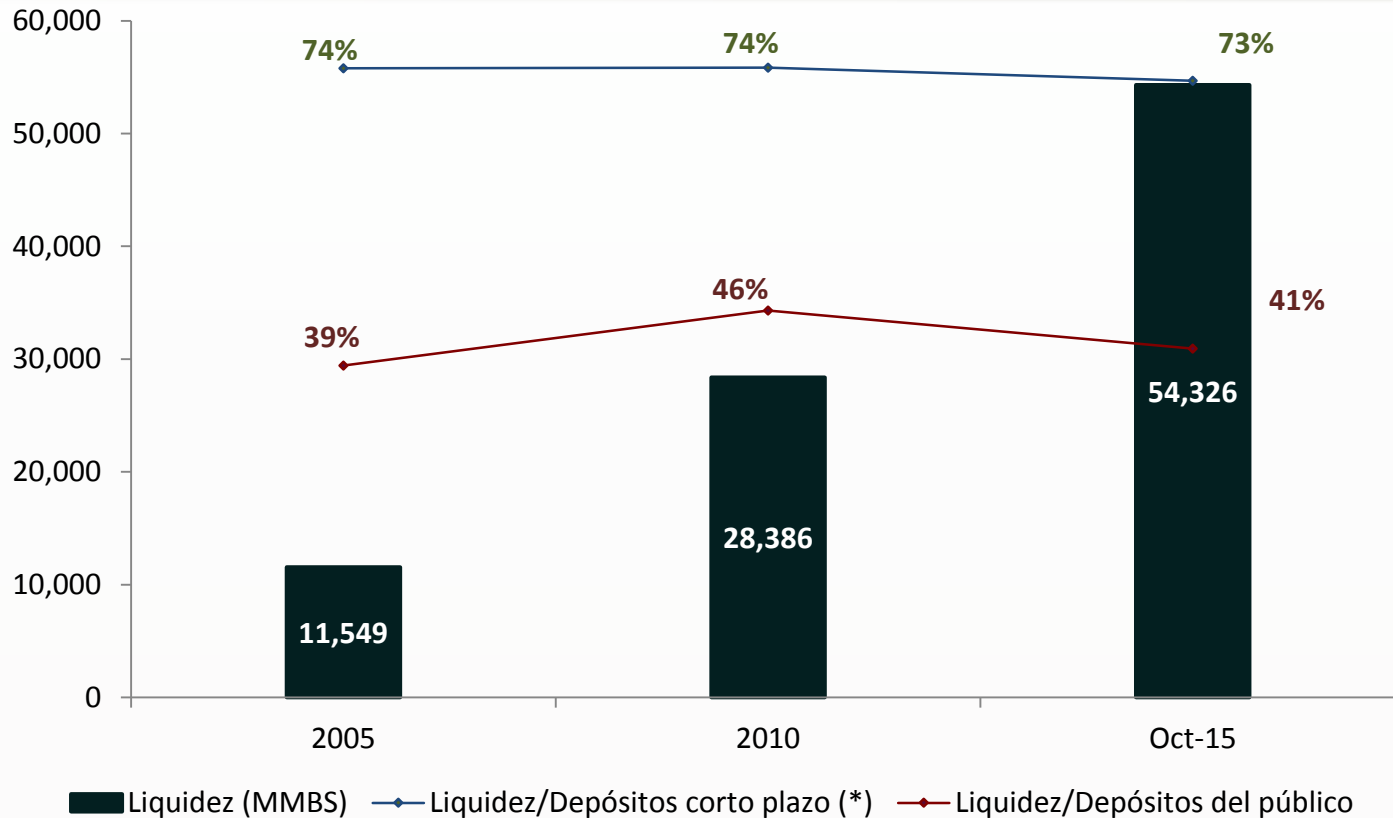
(En porcentajes)



EN MILLONES DE BOLIVIANOS	2005	Oct-15
Cartera en mora	2,711	1,884
Previsiones	2,280	3,371

# LIQUIDEZ

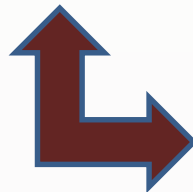
(En millones de bolivianos y porcentajes)



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

## OBJETIVO DE GESTIÓN 4:

**Fortalecer los mecanismos de protección y defensa de los derechos de los consumidores financieros.**



PROTECCIÓN Y DEFENSA DE  
LOS DERECHOS DEL  
CONSUMIDOR FINANCIERO

# ***NORMATIVA RELEVANTE EMITIDA / MODIFICADA GESTIÓN 2015***



## **NORMATIVA MODIFICADA**

- Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros.●
- Reglamento para Burós de Información.●
- Reglamento de la Central de Información Crediticia.●
- Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.●



***NORMATIVA  
RELEVANTE MODIFICADA  
GESTIÓN 2015***



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

**Circular ASFI N°292/2015, Resolución ASFI N°208, ambas de 31/03/2015.**

Se modificó el “Reglamento de protección del Consumidor Financiero” con el objetivo de aclarar que para el caso de resarcimiento de daños y perjuicios, la carga de la prueba recaerá en la entidad financiera.

***NORMATIVA  
RELEVANTE MODIFICADA  
GESTIÓN 2015***



- **Modificaciones al Reglamento para Burós de Información.**  
**Circular ASFI N°316/2015, Resolución ASFI N°680, ambas de 28/08/2015.**

Se incorporó en el “Reglamento para Burós de Información”, la obligación de los Burós de Información (BI) de incluir en sus reportes de información crediticia, la nota rectificatoria la cual deja constancia que la información reportada por las entidades supervisadas a la Central de Información Crediticia y otras fuentes de información del BI, se efectuó de forma indebida y/o errónea y en consecuencia no debe ser considerada como un antecedente del historial crediticio en los procesos de evaluación crediticia, en el marco de lo establecido en el Artículo 477 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.



***NORMATIVA  
RELEVANTE MODIFICADA  
GESTIÓN 2015***



- **Modificaciones al Reglamento de la Central de Información Crediticia.**

**Circular ASFI N°330/2015, Resolución ASFI N°793, ambas de 01/10/2015.**

Se modificó el "Reglamento de la Central de Información Crediticia" con el objeto de definir en la misma, los parámetros para determinar el ingreso, salida y reincorporación de los deudores al Registro de "Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago".

***NORMATIVA  
RELEVANTE MODIFICADA  
GESTIÓN 2015***



- **Modificación al Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos.**

**Circular ASFI N°353/2015, Resolución ASFI N°1015 del 30/11/2015.**

Se modificó el "Reglamento para el Funcionamiento de Cajeros Automáticos " con el objeto de incorporar el indicador de No Operatividad de Cajeros Automáticos, para que se pueda controlar su cumplimiento y disposiciones relacionadas al sistema de monitoreo para obtener dicho indicador.


**DEFENSORÍA DEL  
CONSUMIDOR  
FINANCIERO**



**EDUCACIÓN  
FINANCIERA**



**PROTECCIÓN Y  
DEFENSA**



**PLAN DE  
EDUCACIÓN  
FINANCIERA  
ASFI ¡Junto a Ti!**

**ATENCIÓN A  
RECLAMOS**

- 
- 1ra Instancia
  - 2da Instancia

# EDUCACIÓN FINANCIERA



**Desarrollar en los consumidores financieros la capacidad de comprender conceptos relacionados con el sistema financiero que les permita tomar decisiones adecuadas a sus necesidades.**



# EDUCACIÓN FINANCIERA



## PROGRAMA ASFI ¡Junto a Ti!

### A través de Entidades Supervisadas

- **Contenidos mínimos.**
- **Revisión y aprobación.**

### Educación Masiva

- **Defensoría Móvil.**
- **ASFI Móvil.**
- **Participación en Ferias.**
- **Página web.**

### Talleres a Grupos Organizados

- **Sector Productivo.**
- **Organizaciones Sociales.**
- **Casas de Educación Superior.**

# DEFENSORIA MÓVIL



LUGARES VISITADOS CON DEFENSORÍA MÓVIL	
Ciudad - Municipio Localidad	Número de Participantes
<b>LA PAZ</b>	
Viacha	
Achacachi	
Patacamaya	
Tiquina	2616
Tiwanacu	
Coroico	
Caranavi	
<b>EL ALTO</b>	453
<b>ORURO</b>	
Caracollo	423
<b>POTOSI</b>	
Llallagua	
Uncía	1613
Villazón	
Tupiza	
<b>COCHABAMBA</b>	
Quillacollo	
Sacaba	949
Villa Tunari	
Ibirgarzama	
<b>SANTA CRUZ</b>	
Warnes	
Montero	889
Cotoca	
<b>SUCRE</b>	1117
<b>TOTAL</b>	<b>8060</b>

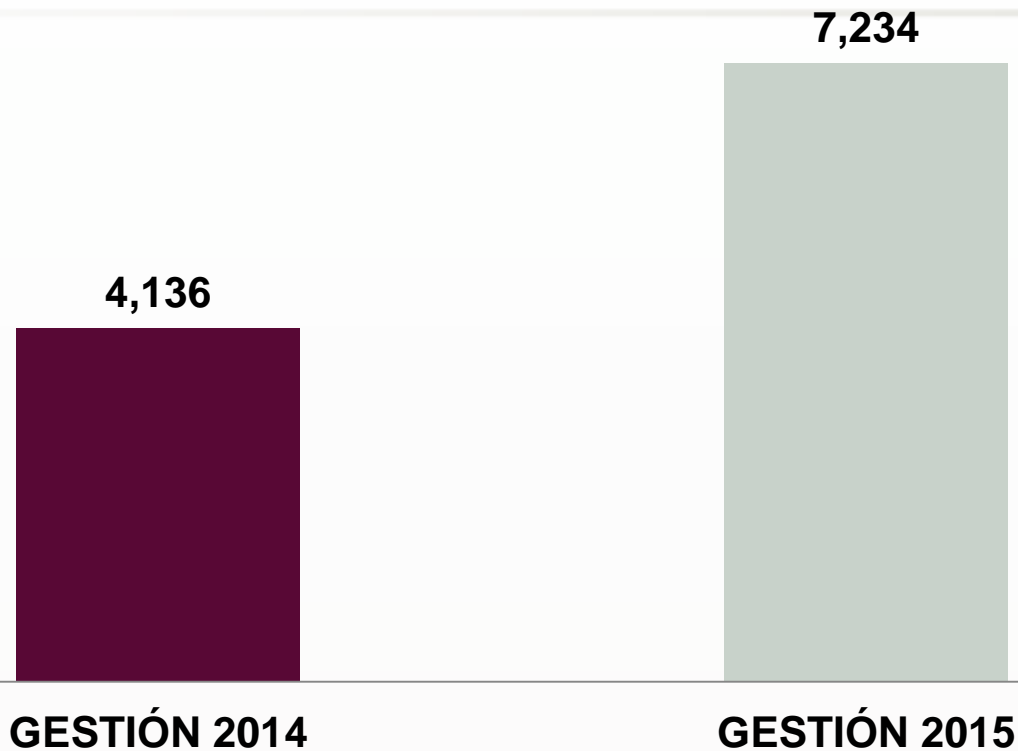




# ASFI Móvil



# PARTICIPACIÓN EN FERIAS

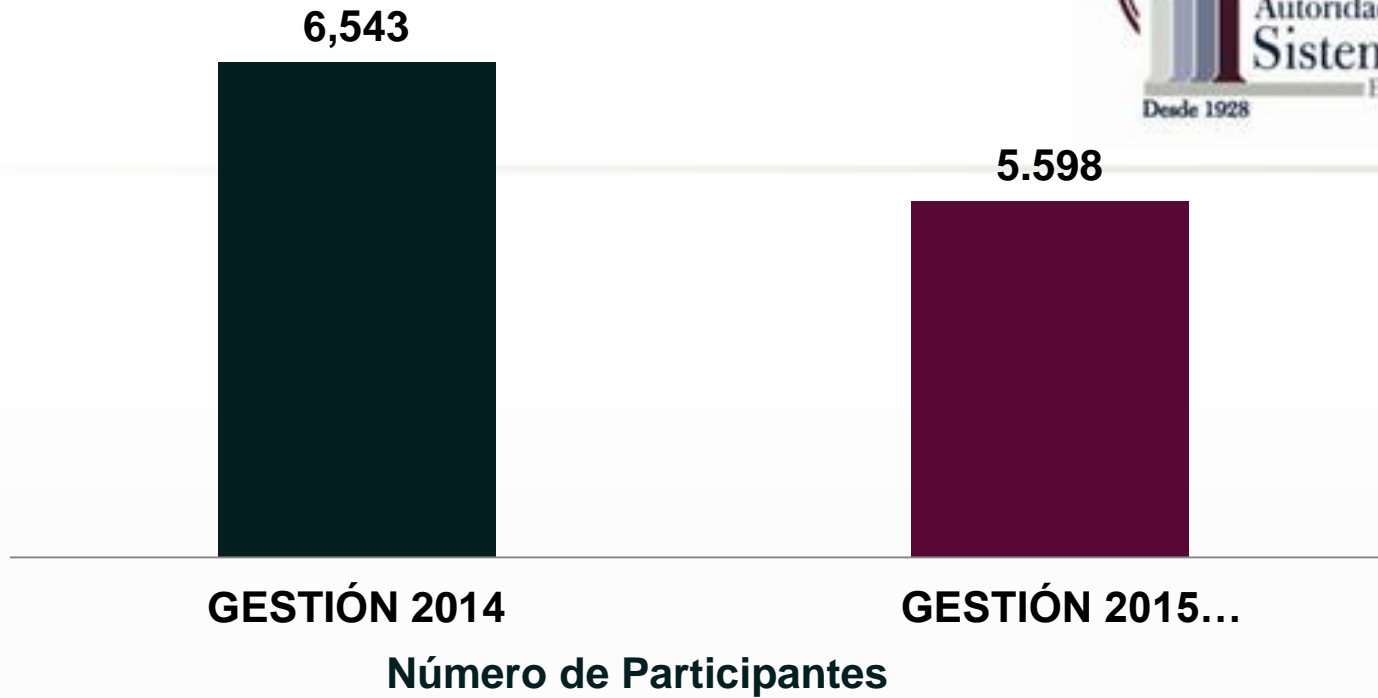


Número de Participantes





# TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA



## TOTAL PARTICIPANTES

Defensoría Móvil  
Ferias  
Talleres de Educación

20.892 PERSONAS



# DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



**1ra. INSTANCIA**  
Ante la misma Entidad.

En 5 días la Entidad debe emitir respuesta.  
Si el caso es complejo puede solicitar ampliación.

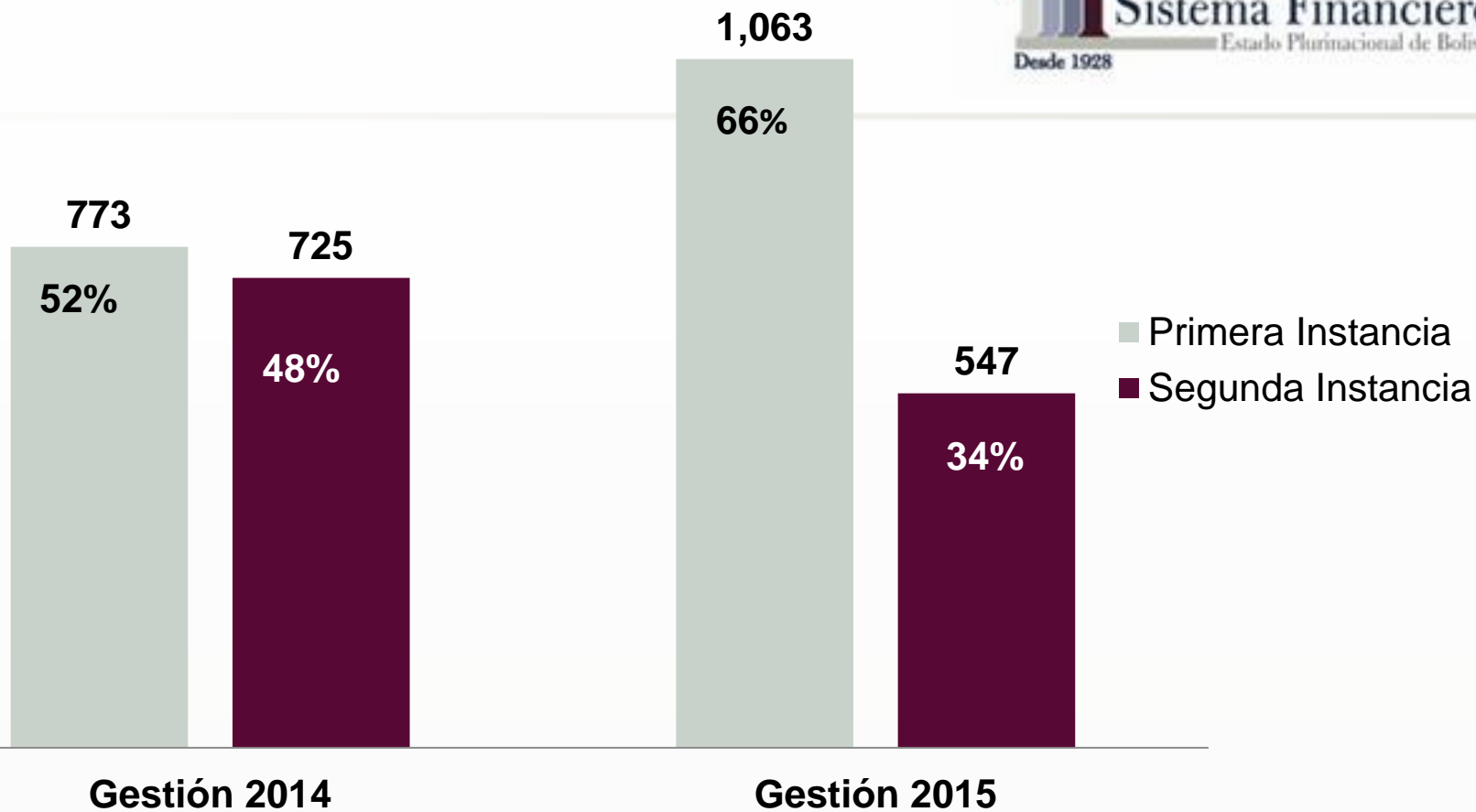
Si la Entidad no resuelve su reclamo o la respuesta no le es satisfactoria

**ATENCIÓN DE RECLAMOS**

Resoluciones Administrativas Sancionatorias/Dictámenes con recomendaciones

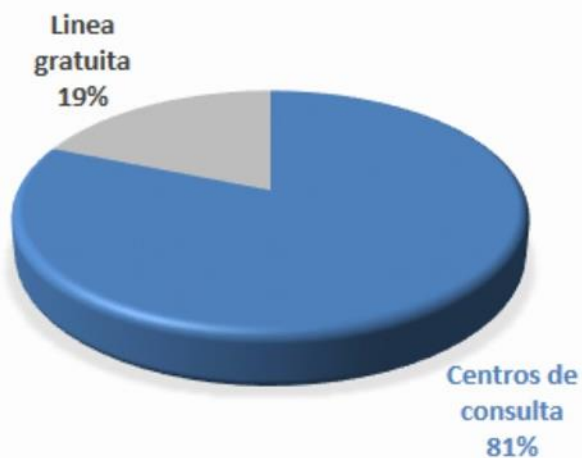
**ASFI - DCF**  
**2da. instancia**

# RECLAMOS A NIVEL NACIONAL

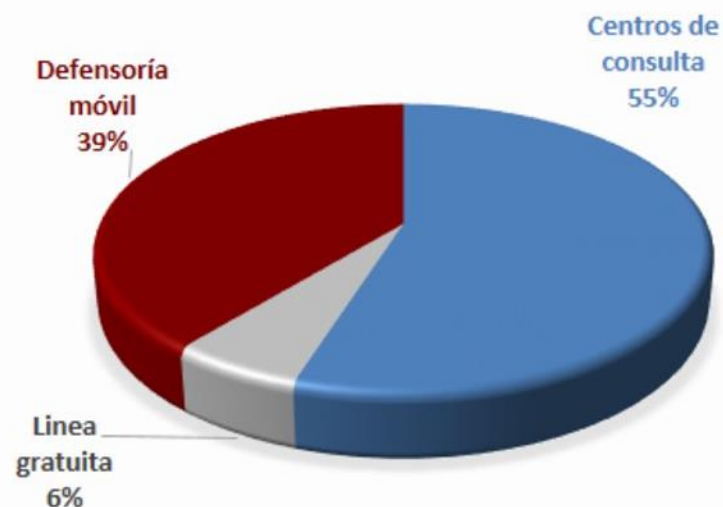


# Atención de consultas en centros de consulta, línea gratuita y defensoría móvil

2014



2015



	2014	2015
Centros de consulta	13,245	11,350
Linea gratuita	3,068	1,250
Defensoría móvil	-	8,060
<b>Total</b>	<b>16,313</b>	<b>20,660</b>

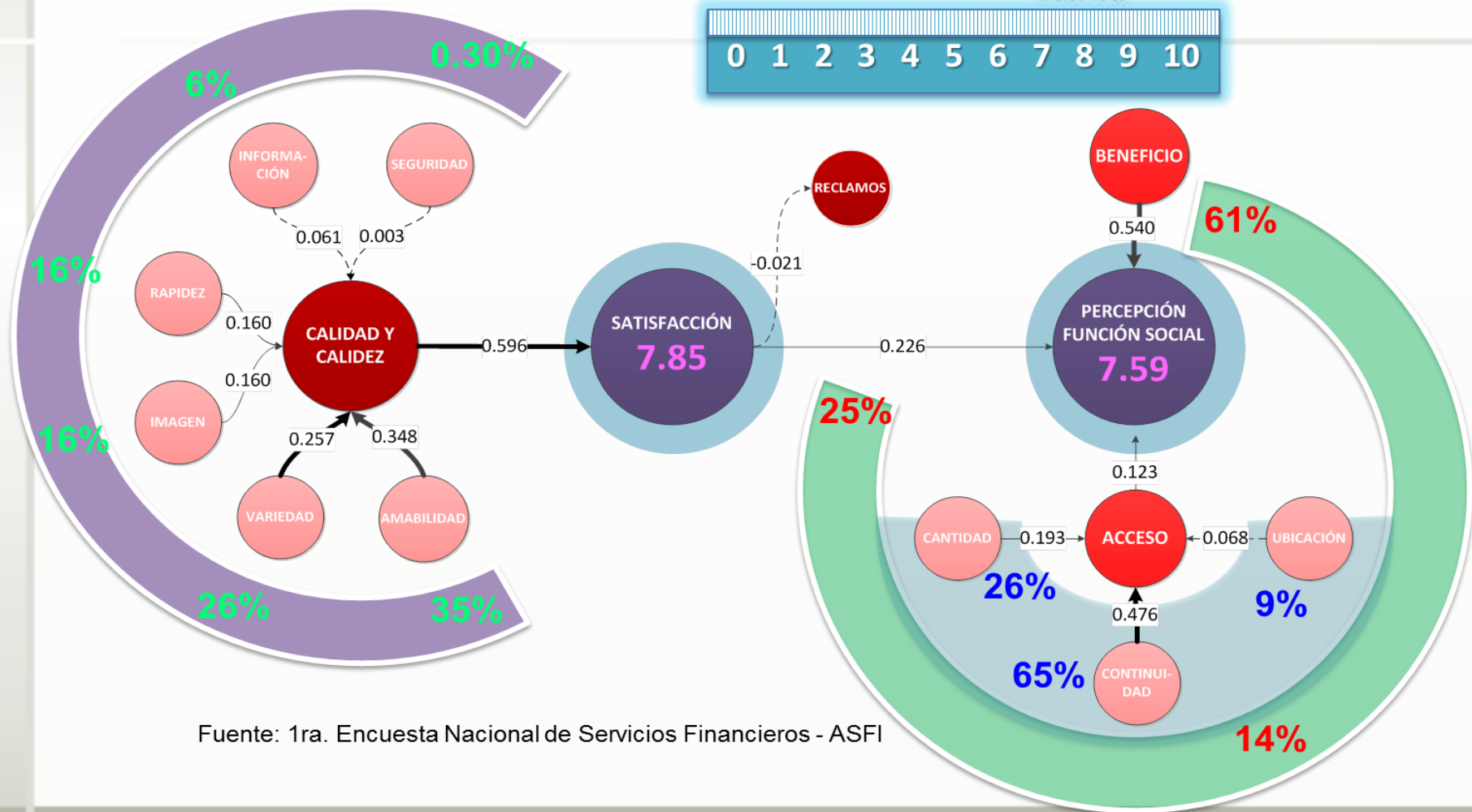
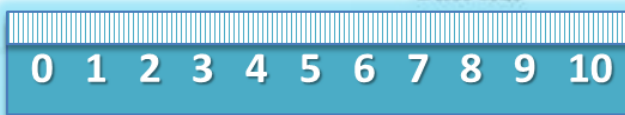
# ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS



## 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

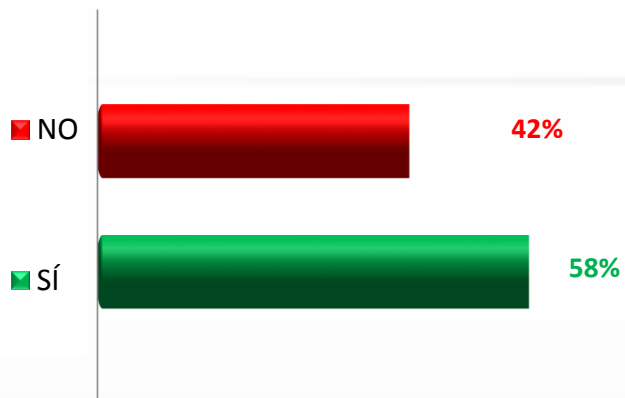
# PRIMERA ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS



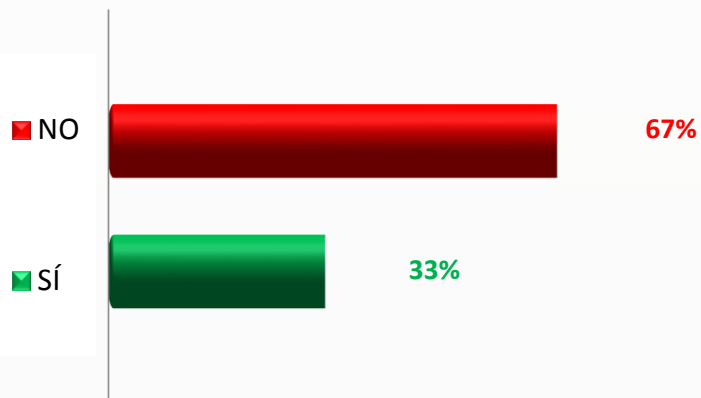
Fuente: 1ra. Encuesta Nacional de Servicios Financieros - ASFI

# Necesidades del Consumidor financiero

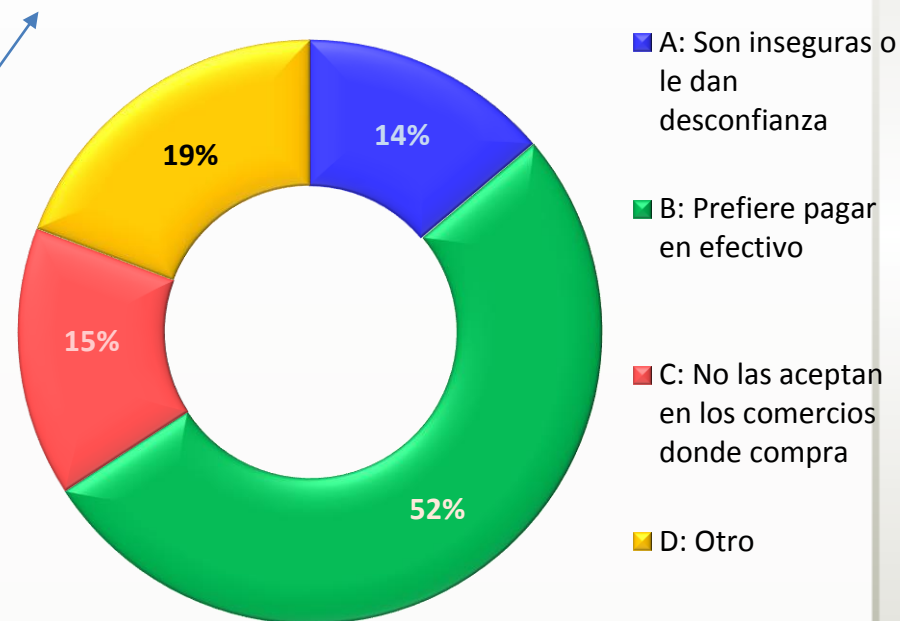
¿Tiene tarjeta de débito?



¿Utiliza su (s) tarjeta (s) de débito para hacer compras?

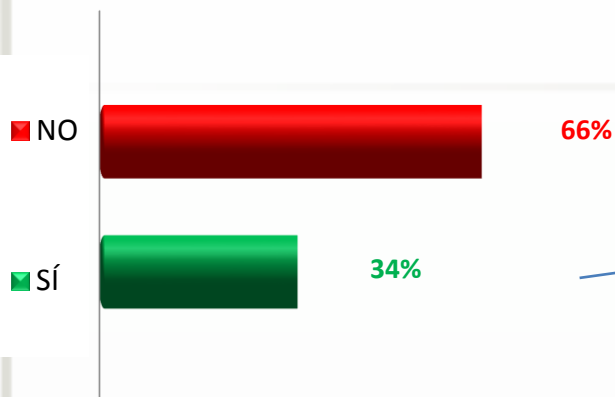


¿Por qué no utiliza su tarjeta de débito para hacer compras?

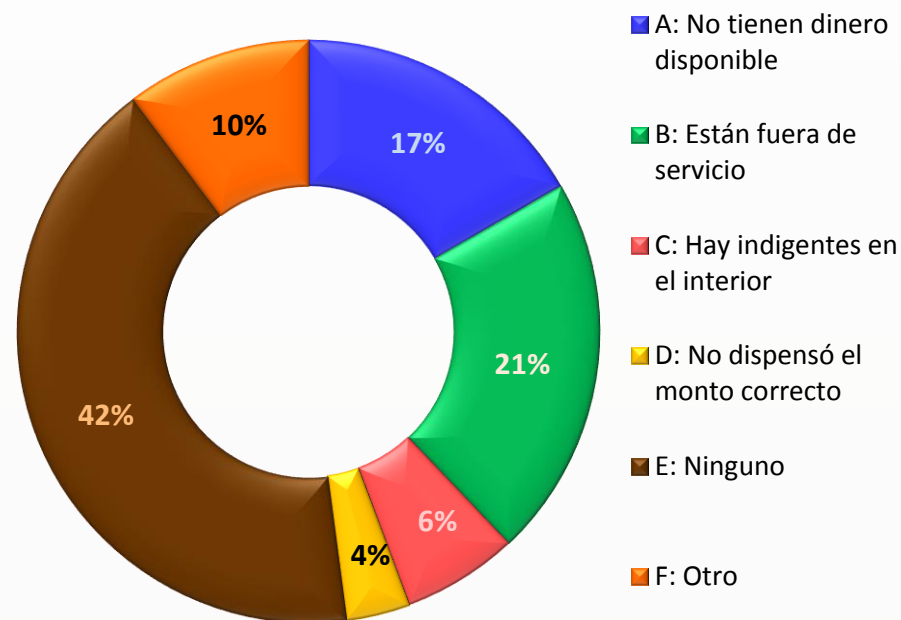


# Necesidades del Consumidor financiero

¿Utiliza los cajeros automáticos de esta entidad



Indique el problema que más le afecta al usar cajeros automáticos





# 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**

**Línea Gratuita: 800 103 103**

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

# AUDIENCIA FINAL DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

## GESTIÓN 2015

Línea Gratuita: 800 103 103

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