



PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA ¡ASFI JUNTO A TI!

La Autoridad de Supervisión Financiera (ASFI), en el marco de sus atribuciones establecidas por la Ley N° 393 de Servicios Financieros, diseñó el Programa de Educación Financiera ¡ASFI Junto a ti! Este programa tiene por objetivo llegar a los consumidores financieros con información sobre servicios financieros y los derechos y obligaciones inherentes a su uso. El programa está compuesto por varios proyectos complementarios, entre los que destacan la creación de la primera Defensoría móvil y de la innovadora aplicación ASFI móvil.

Defensoría móvil

La Defensoría móvil es una iniciativa que consiste en el desplazamiento de servidores públicos de ASFI en una unidad móvil por diferentes regiones del país con el objetivo de atender las consultas y solicitudes de la población, así como impartir talleres de educación financiera sobre servicios financieros. A continuación se explican brevemente las actividades que se realizan:

Consultas: Atención de preguntas relacionadas con los servicios que prestan las entidades financieras supervisadas.

Reclamos: Los reclamos de los consumidores financieros se registran en formularios que son remitidos a las entidades financieras que, de acuerdo con la normativa, deben responder en un plazo de cinco días hábiles administrativos.

Emisión de certificados de endeudamiento: Se proporciona, a solicitud del cliente, el reporte de la central de información crediticia que contiene información acerca de las operaciones de crédito que tenga el cliente con las entidades de intermediación financiera supervisadas por ASFI, tanto como deudor o garante de estas operaciones.

Educación financiera: Se provee información relacionada con el rol de ASFI y su ámbito de supervisión, sobre la Defensoría del consumidor financiero, los principales conceptos financieros (tipos de entidades, ahorro, crédito, tasas de interés, etc.), las empresas de servicios financieros complementarios, instrumentos electrónicos de pago y las operaciones en el mercado de valores.

La Defensoría móvil inició sus actividades en la ciudad de La Paz el 14 de junio de 2015 con la atención, durante fines de semana, en las principales plazas de las ciudades de La Paz, Oruro, Potosí, Sucre, Cochabamba, Santa Cruz y localidades aledañas. Hasta el 20 de octubre de 2015 se atendieron 7,612 consultas distribuidas de la siguiente manera:

Consultas atendidas en la Defensoría móvil

(del 14 de junio al 20 de octubre de 2015)

Departamento	Participantes
La Paz	2,942
Oruro	423
Potosí	1,424
Cochabamba	904
Santa Cruz	889
Chuquisaca	1,030
Total	7,612

ASFI móvil

ASFI móvil es una aplicación informática que facilita el acceso a información de interés de la población de forma ágil y segura las 24 horas del día y los 365 días del año. Esta aplicación cuenta con cuatro módulos interactivos: registro de reclamos, educación financiera, puntos de atención financiera e información de contacto. Fue presentada el 12 de octubre de 2015 y puede ser descargada en forma gratuita desde el aplicativo *Play Store* para teléfonos inteligentes, tabletas y otros dispositivos móviles que cuenten con el sistema operativo Android. Los módulos citados son los siguientes:

Reclamos: Permite registrar reclamos en primera instancia sobre actos, hechos u omisiones que vulneren los derechos de las personas en las entidades financieras. Una vez registrado el reclamo, la Defensoría del consumidor financiero de ASFI lo remite a la entidad financiera a través de la Central de información de reclamos y sanciones – entidades financieras para que, en un plazo no mayor a cinco días hábiles administrativos, el consumidor financiero tenga respuesta a su reclamo.

Educación financiera: Otorga información con respecto al sistema financiero y el rol que cumple ASFI, informa a los consumidores financieros sobre sus derechos y obligaciones, los mecanismos de reclamos en primera y segunda instancia y las características principales de los servicios de intermediación financiera y de servicios financieros complementarios.

Puntos de atención financiera: Permite ubicar geográficamente agencias de entidades financieras y cajeros automáticos en todo el país, a través de una función enlazada con *Google Maps*.

Contactos: Se encuentran las direcciones y teléfonos de las oficinas de ASFI en todo el país, además del número de la línea gratuita, el correo electrónico y la dirección de la página web institucional.

Con estas iniciativas ASFI crea condiciones que permiten generar y fortalecer la cultura financiera, así como llegar a la mayor cantidad de bolivianos brindando información acerca de los servicios financieros e informándolos sobre sus derechos y obligaciones.