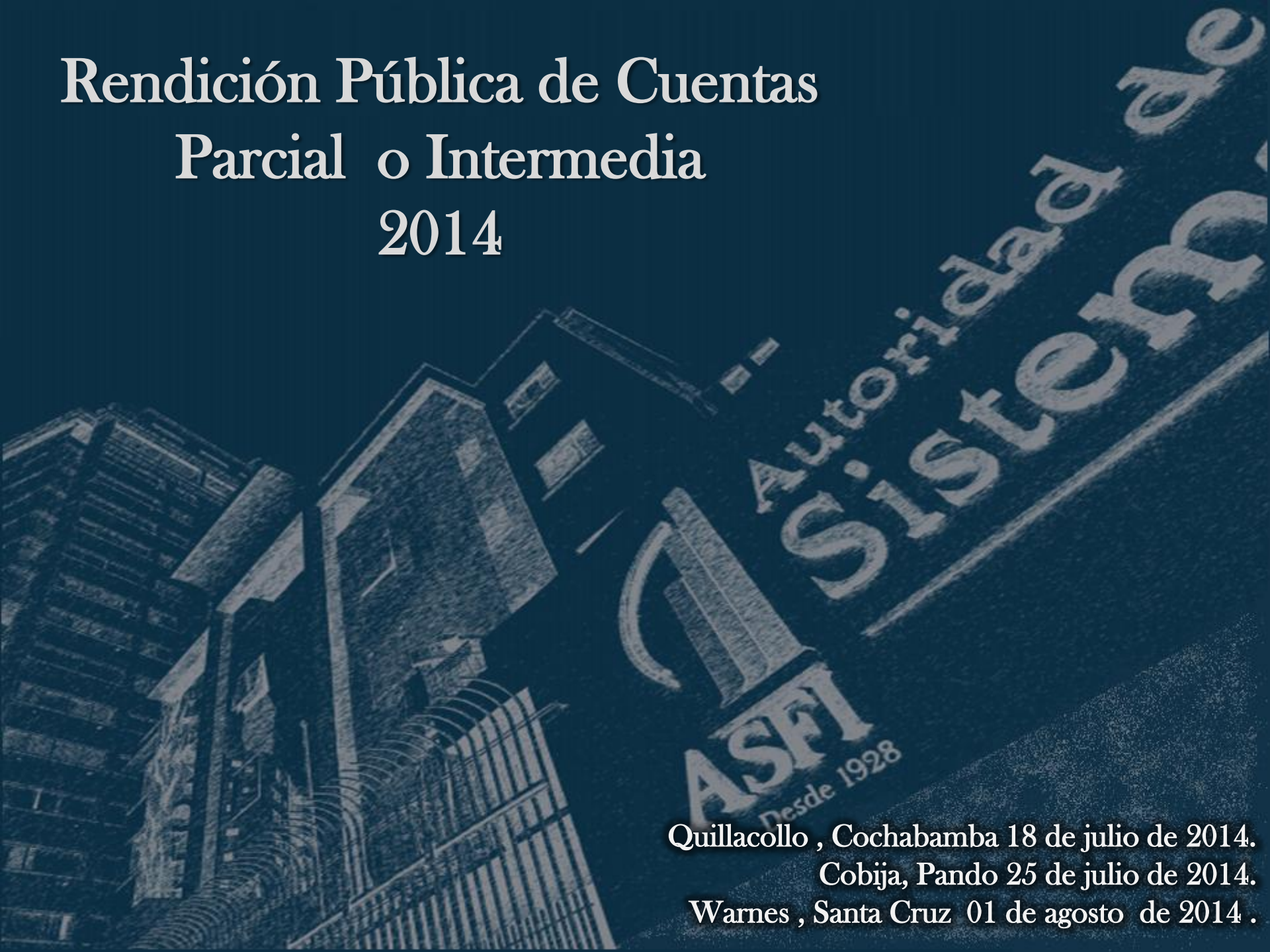


Rendición Pública de Cuentas Parcial o Intermedia 2014

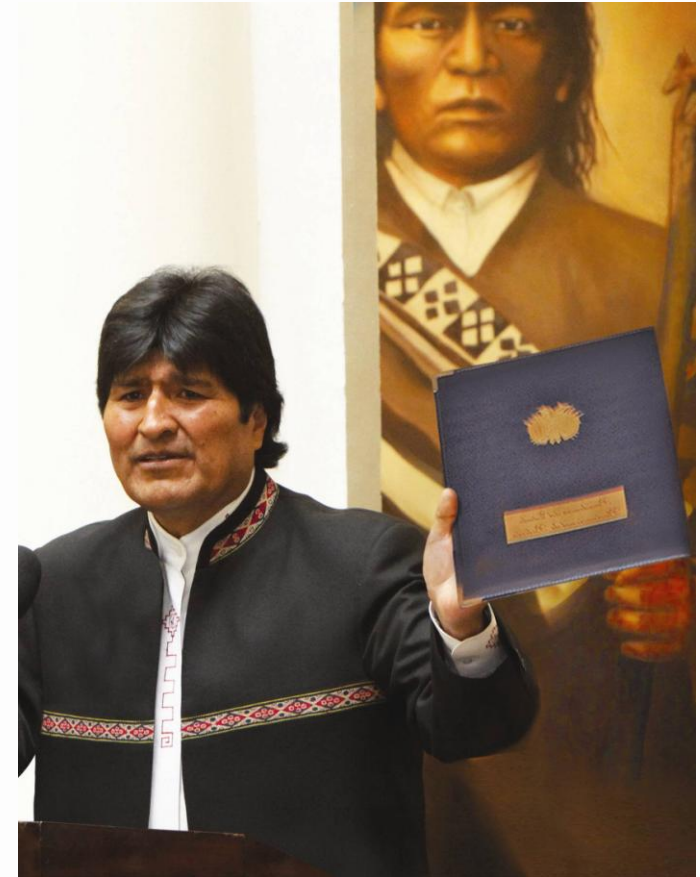


Quillacollo , Cochabamba 18 de julio de 2014.
Cobija, Pando 25 de julio de 2014.
Warnes , Santa Cruz 01 de agosto de 2014 .

LEY N 393 DE 21 DE AGOSTO DE 2013 LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS



El artículo 8 de la Ley de Servicios Financieros establece: “Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado”.



OBLIGACIÓN CONSTITUCIONAL DE RENDIR CUENTAS.

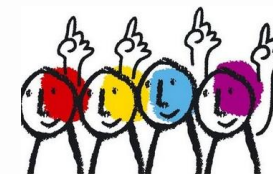


El numeral 4 del artículo 235 de la Constitución Política del Estado establece:

4. Rendir cuentas sobre las responsabilidades económicas, políticas, técnicas y administrativas en el ejercicio de la función pública.



PROCESO DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS



Audiencia Inicial.

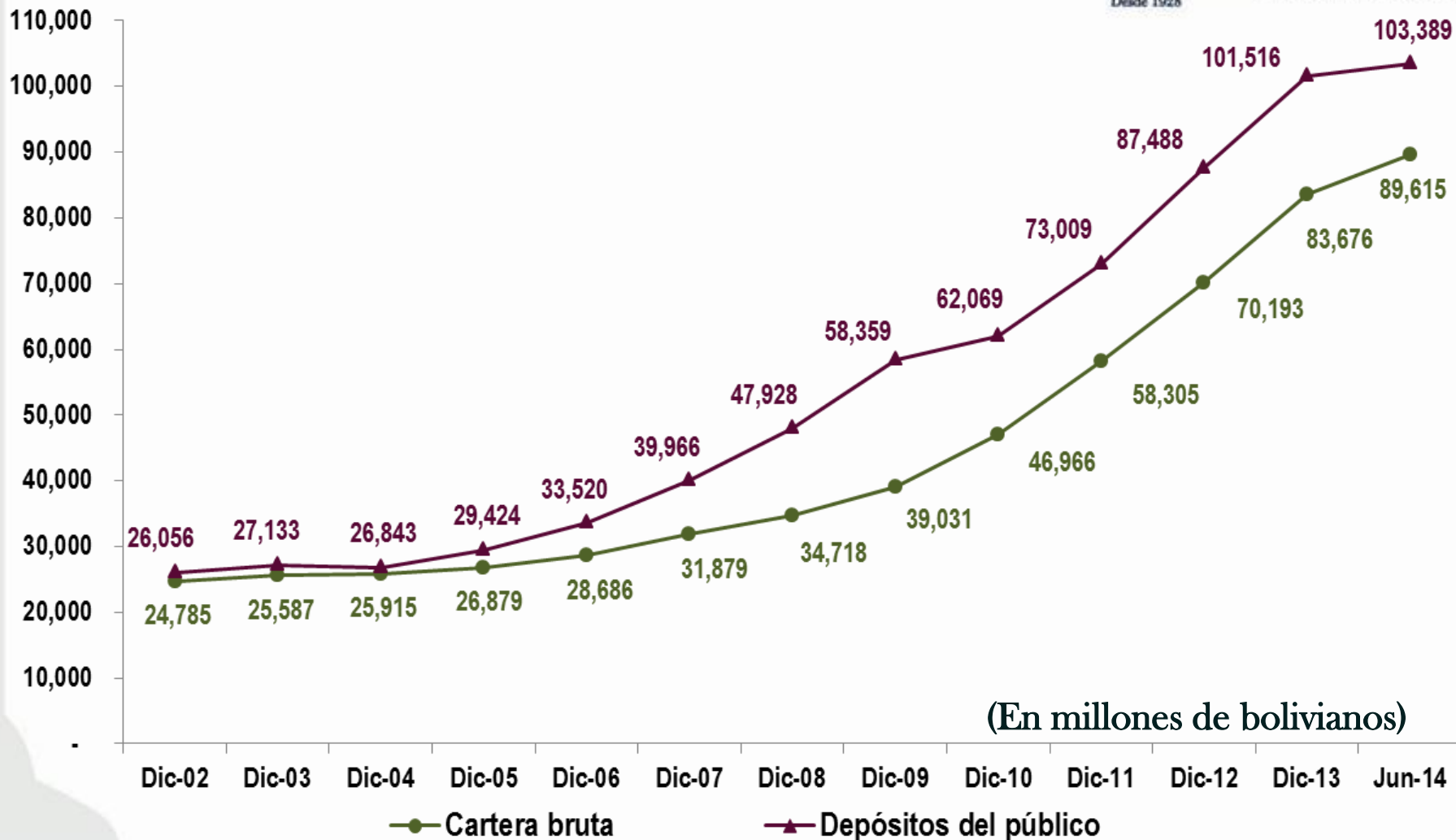


¿Por qué Quillacollo, Warnes y Cobija?

PUNTOS DE ATENCIÓN	JUNIO 2013	JUNIO 2014
WARNES (SANTA CRUZ)	23	28
QUILLACOLLO (COCHABAMBA)	57	66
COBIJA (PANDO)	46	51

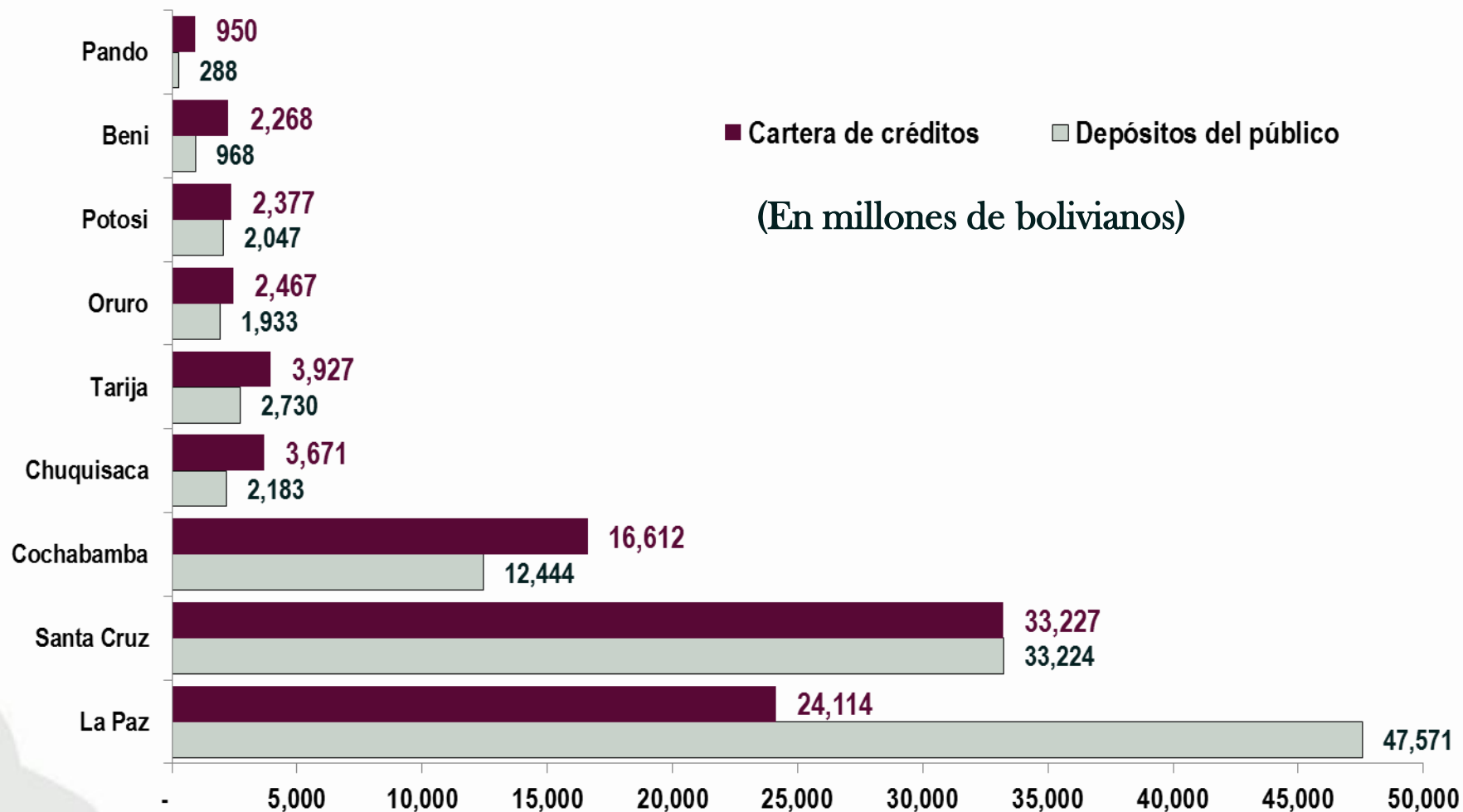
1. SISTEMA FINANCIERO SÓLIDO, ESTABLE, CONFIABLE, TRANSPARENTE E INCLUSIVO.

CARTERA Y DEPÓSITOS DEL PÚBLICO A NIVEL NACIONAL

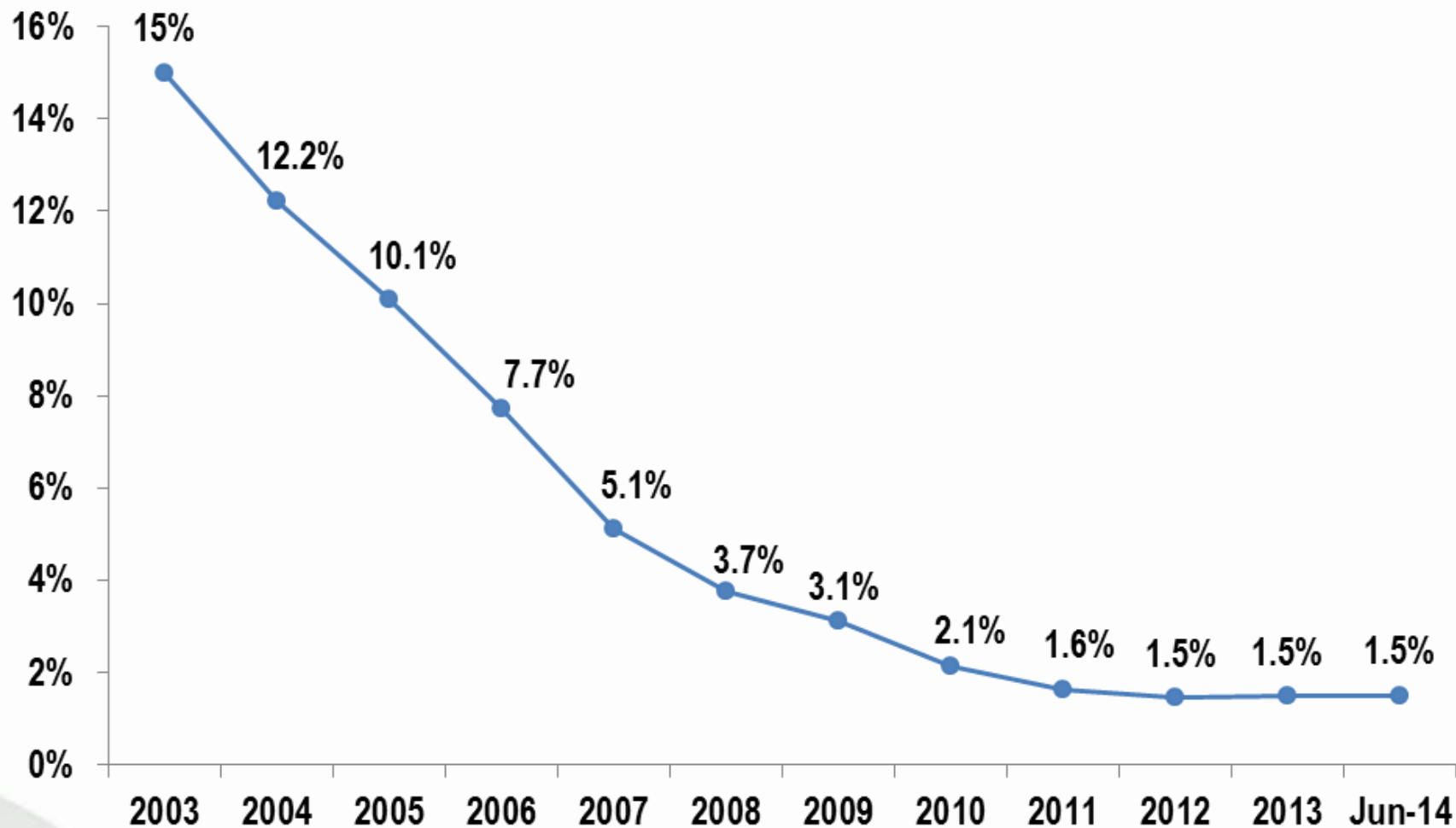


CARTERA Y DEPÓSITOS DEL PÚBLICO POR DEPARTAMENTO

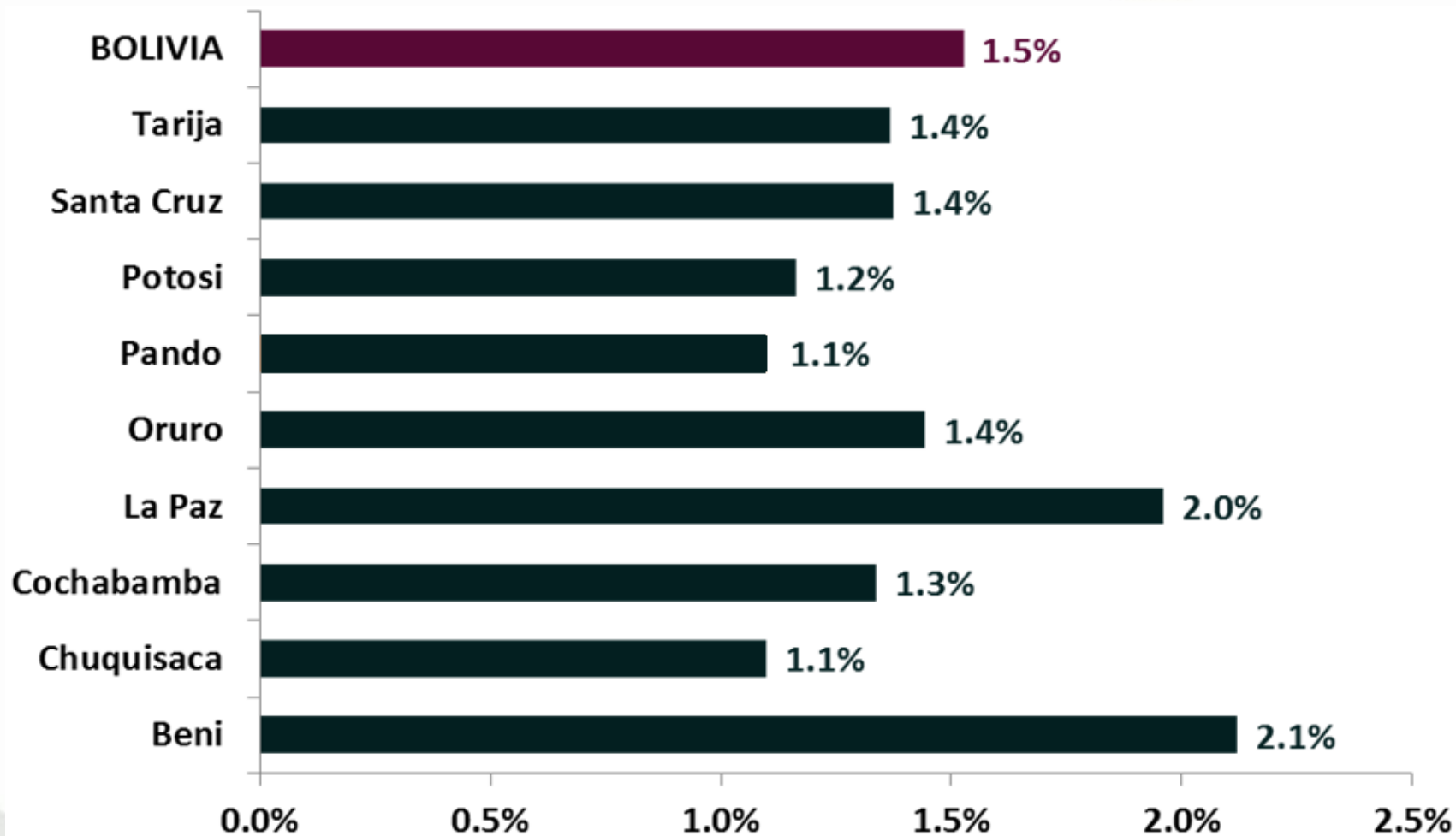
(Al 30 de junio de 2014)



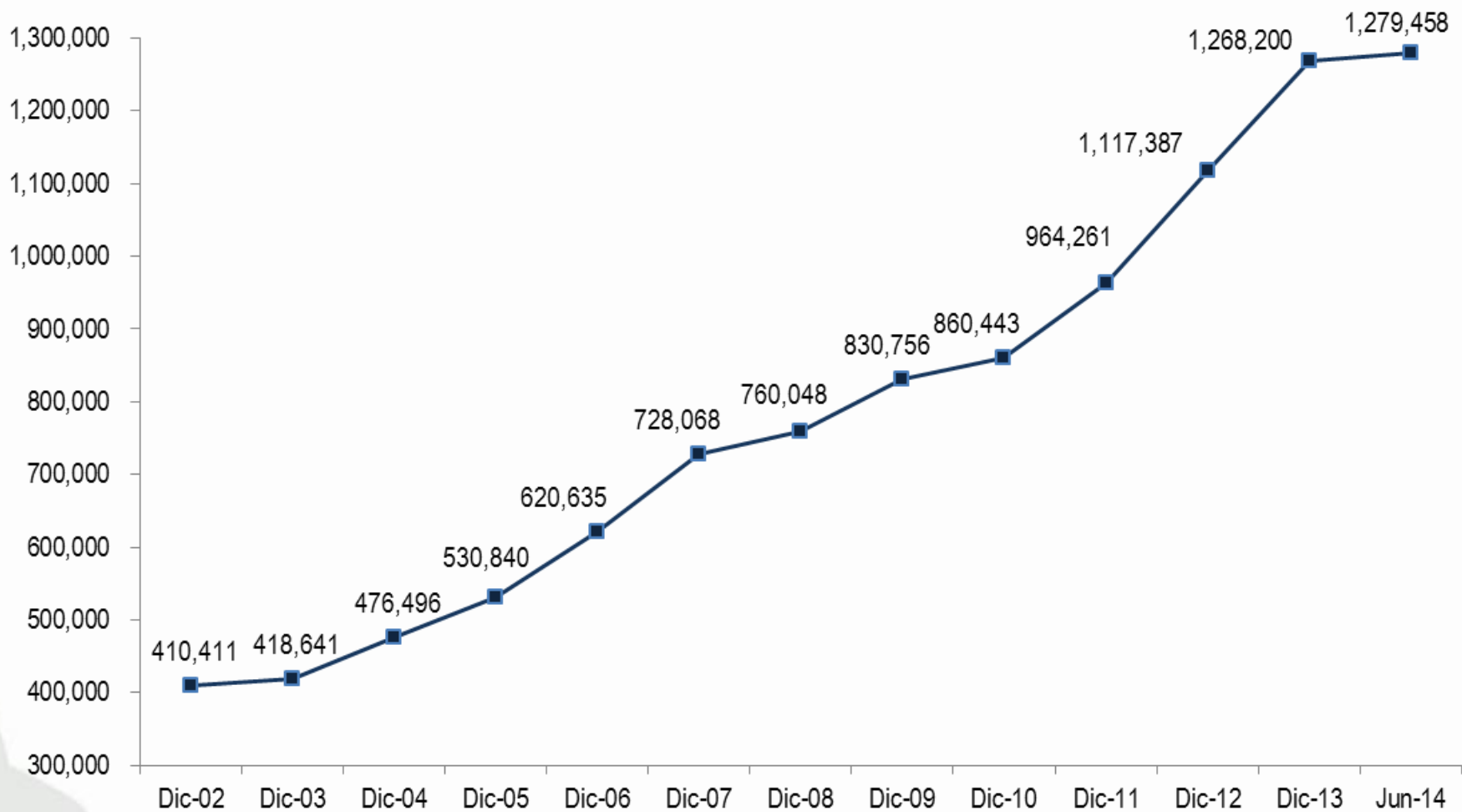
INDICE DE MORA A NIVEL NACIONAL



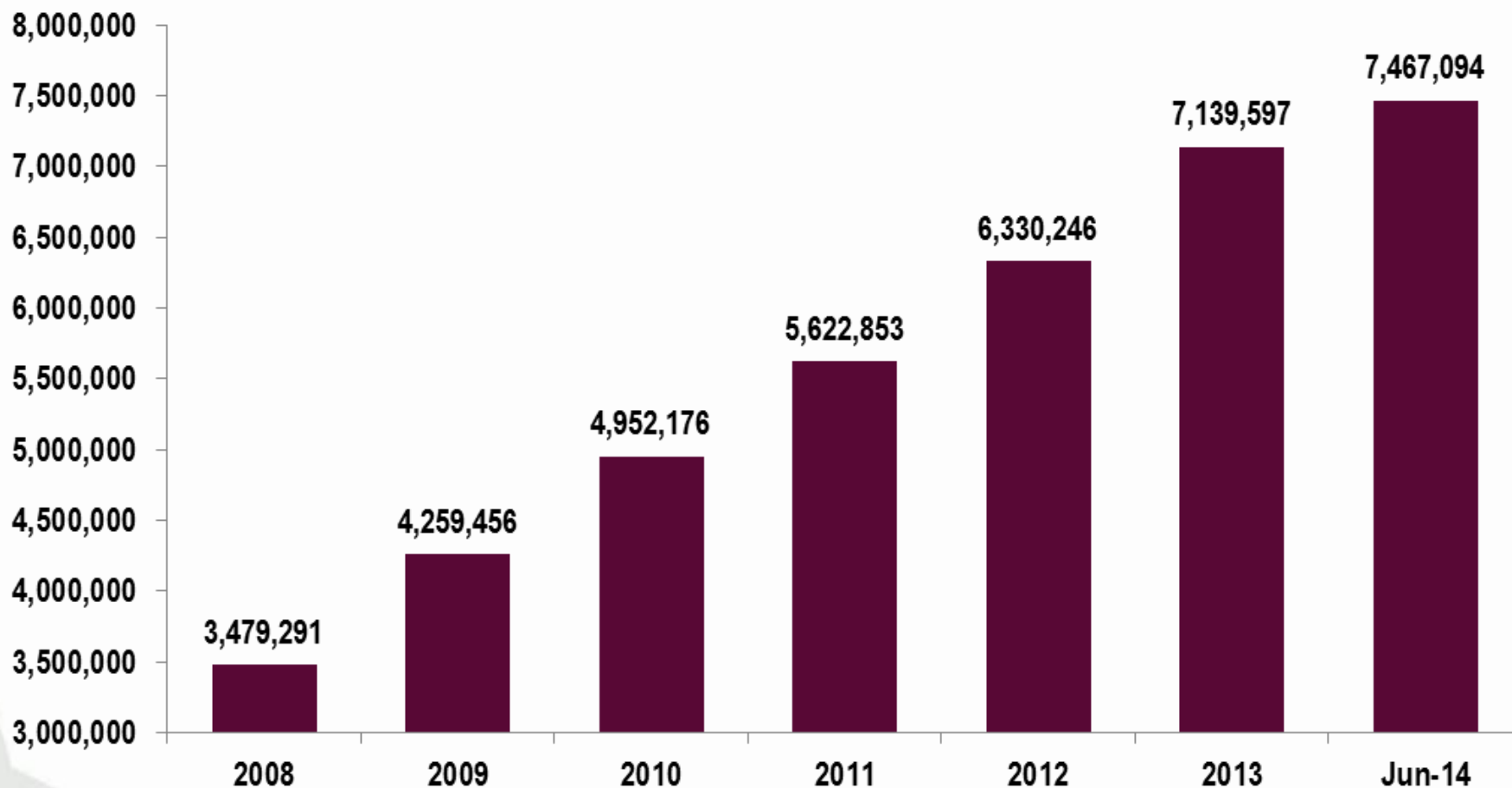
INDICE DE MORA POR DEPARTAMENTO



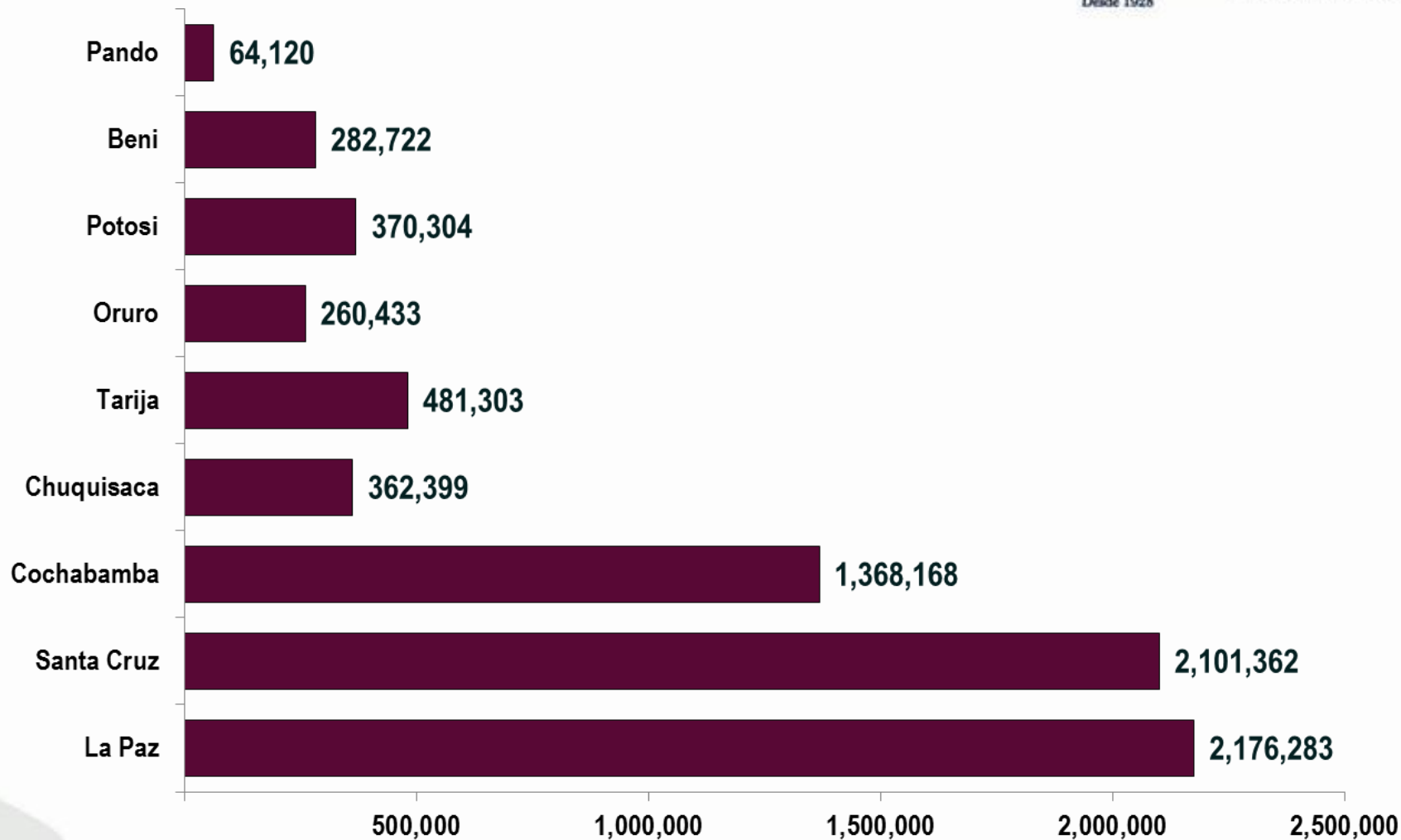
NÚMERO DE PRESTATARIOS A NIVEL NACIONAL



NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITO A NIVEL NACIONAL

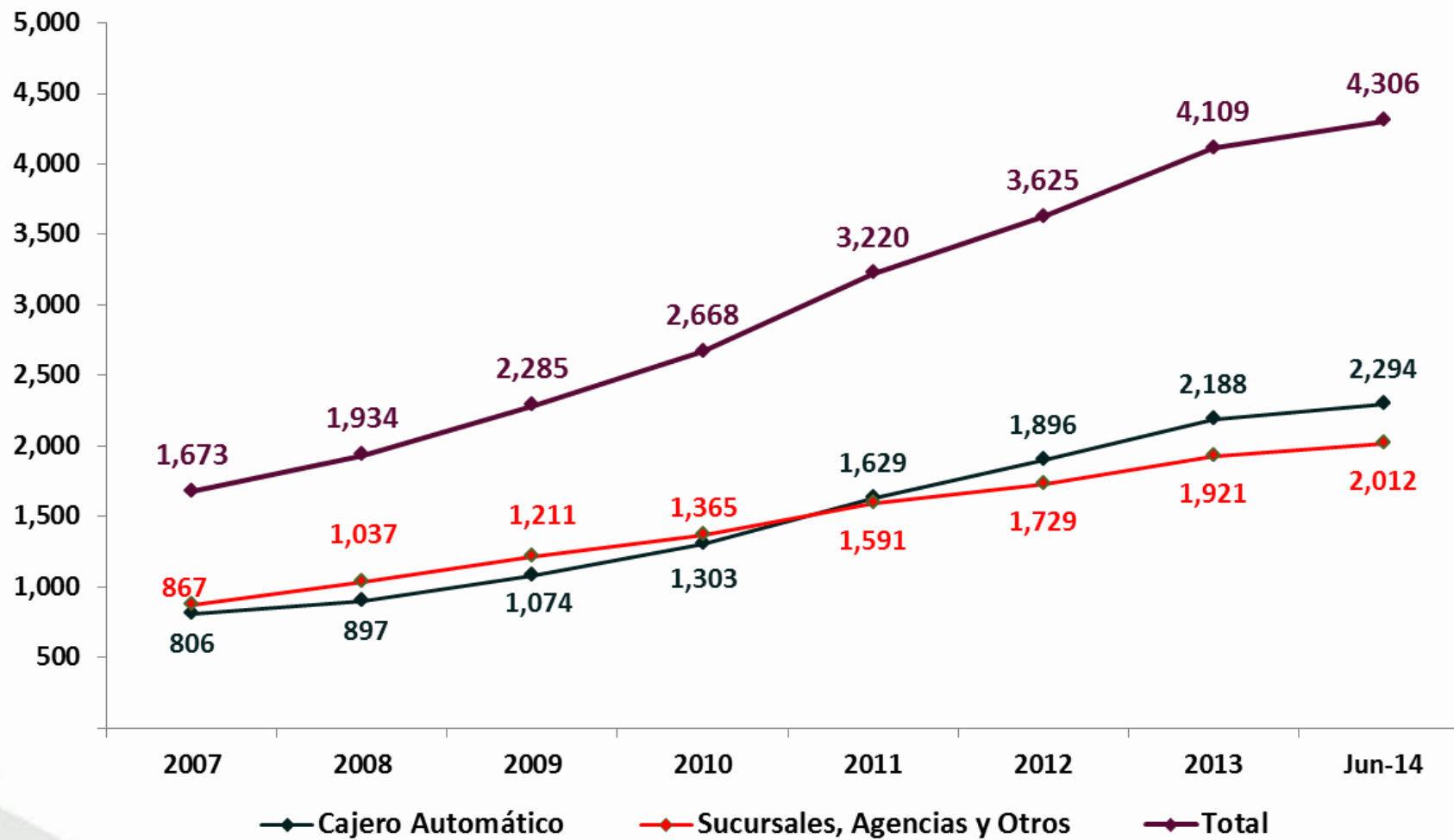


NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITO POR DEPARTAMENTO

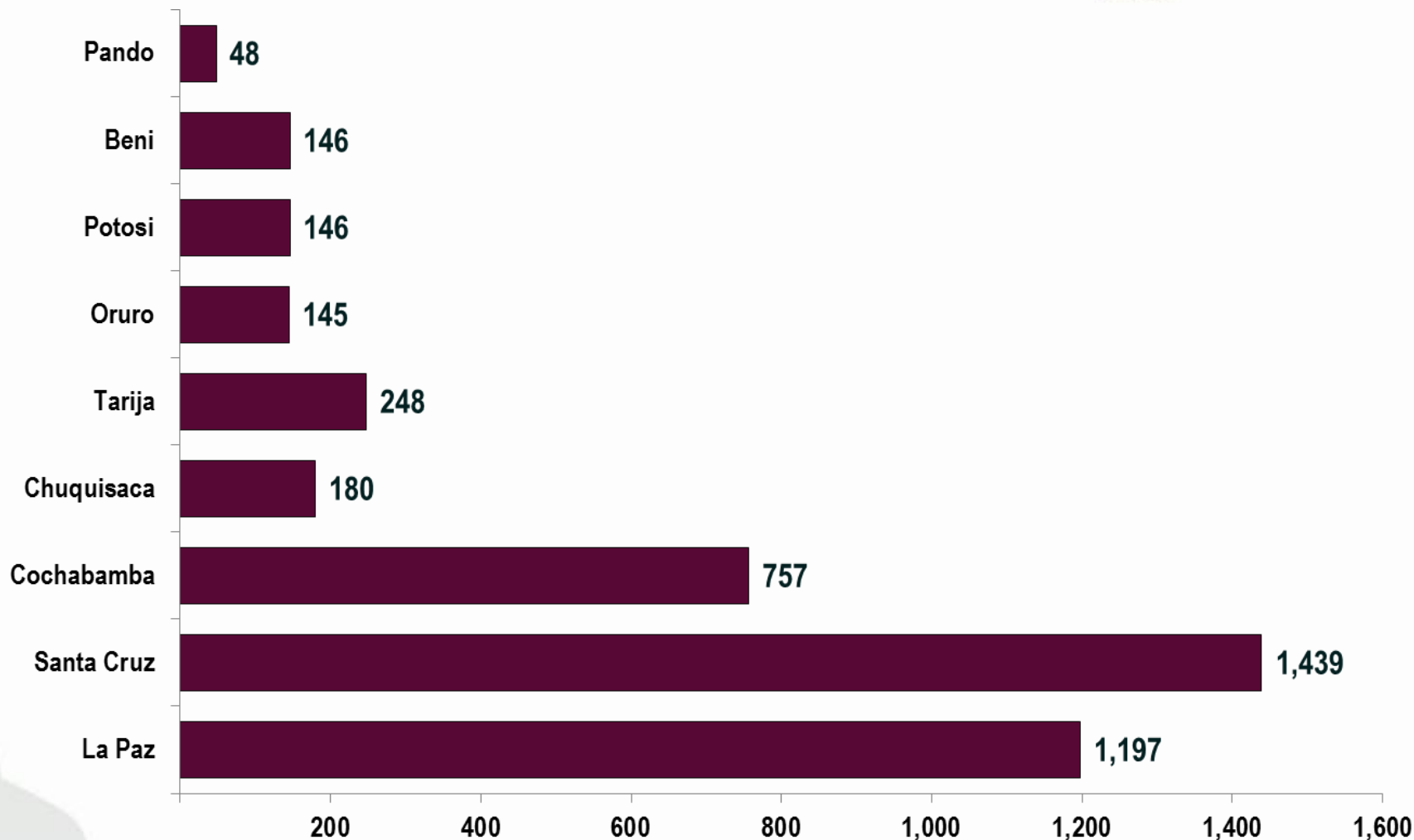


2. MAYOR COBERTURA EN SECTORES DESATENDIDOS DE LA POBLACIÓN

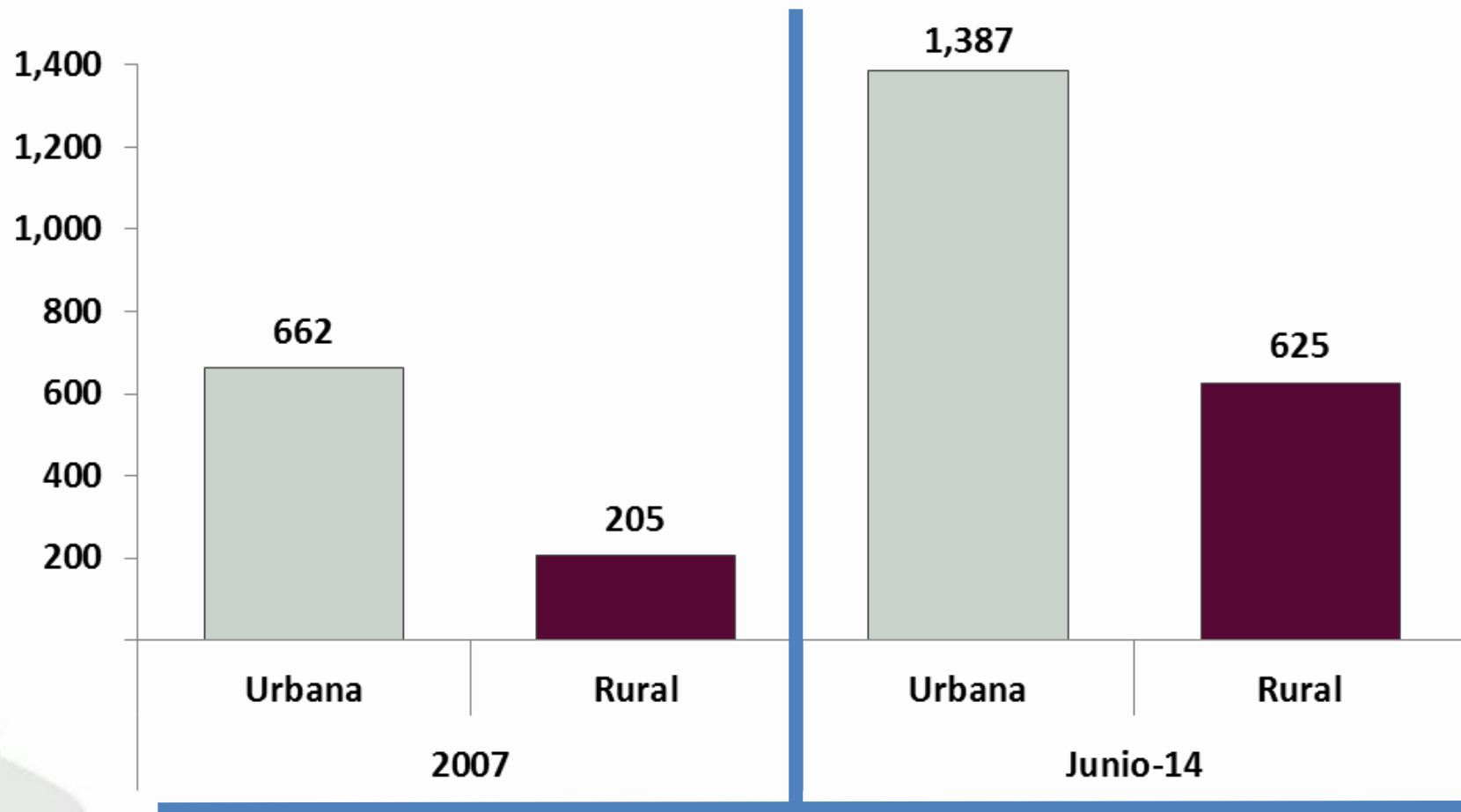
NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA A NIVEL NACIONAL



NÚMERO DE PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA POR DEPARTAMENTO

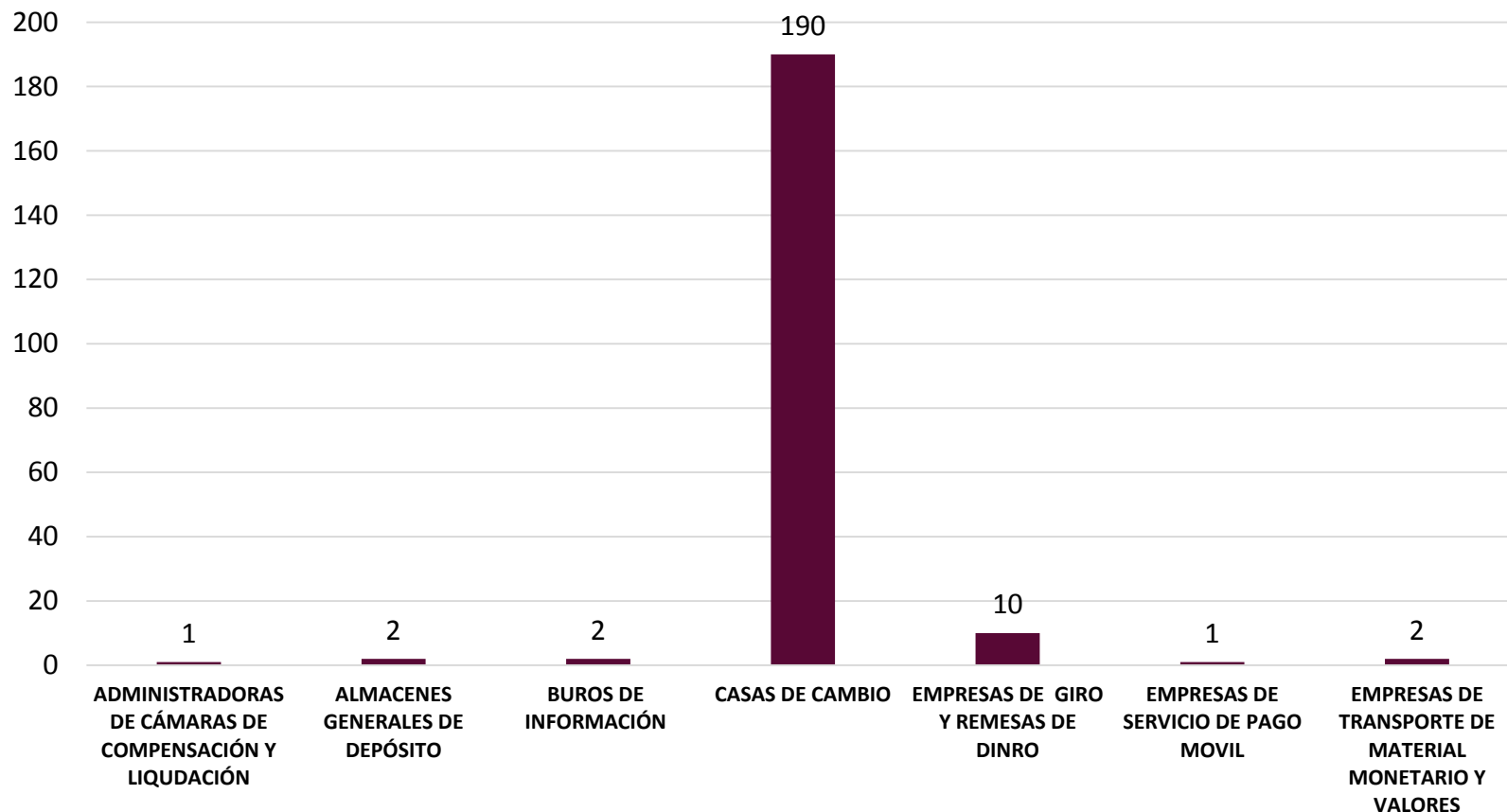


NÚMERO DE SUCURSALES, AGENCIAS Y OTRAS OFICINAS A NIVEL NACIONAL

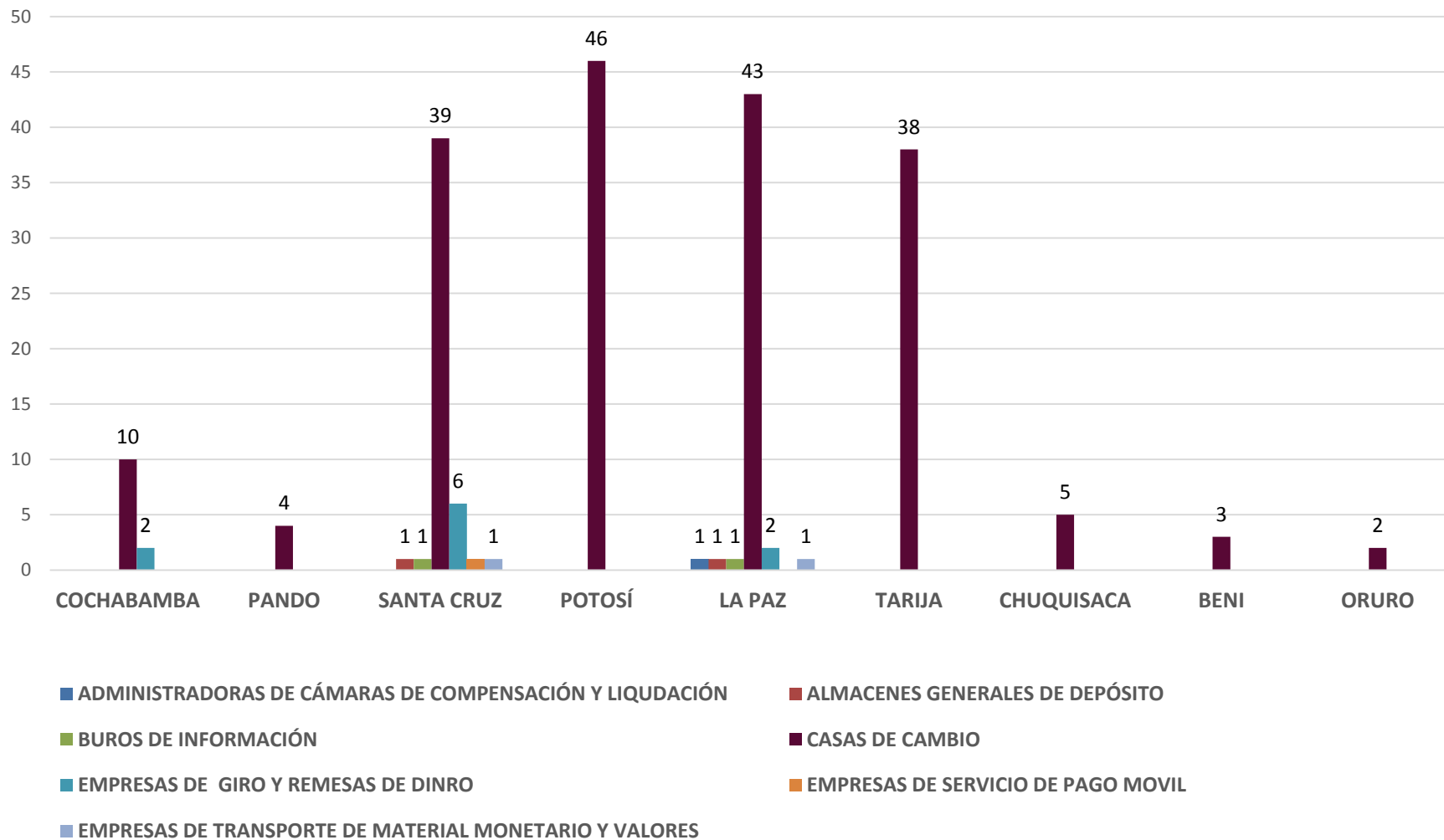


EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS A NIVEL NACIONAL

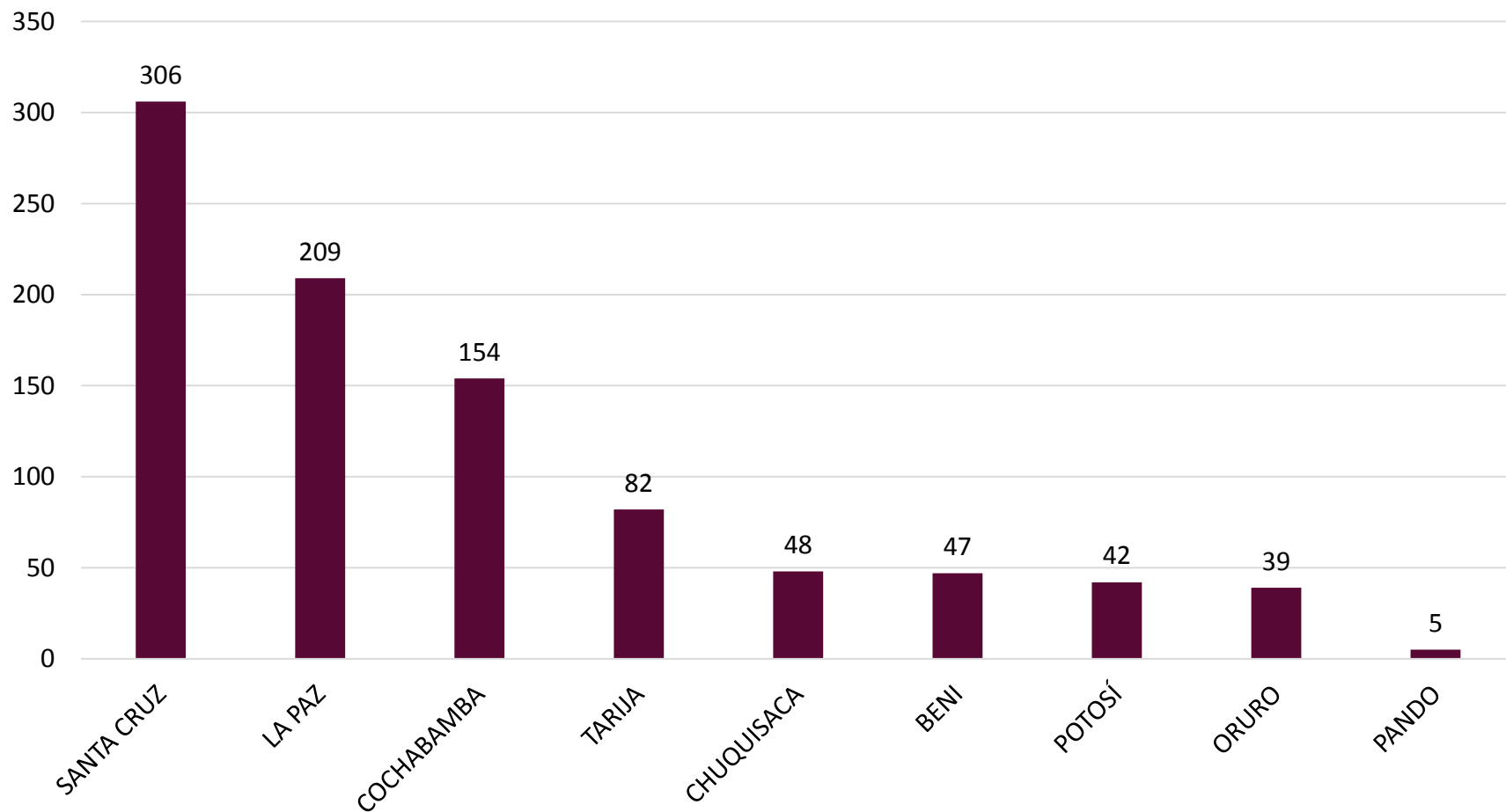
CANTIDAD DE EMPRESAS REGULADAS



EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS



CANTIDAD DE PUNTOS DE ATENCIÓN BILLETERA MÓVIL POR DEPARTAMENTO

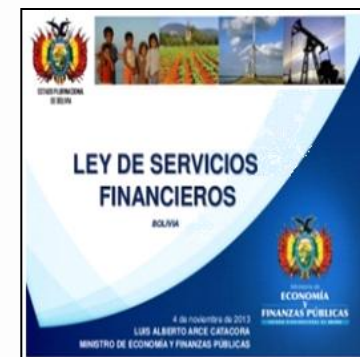


**3. CREACIÓN DE CONDICIONES
APROPIADAS PARA FOMENTAR EL
ACCESO AL CRÉDITO PARA EL
DESARROLLO DEL SECTOR
PRODUCTIVO Y ACCESO A CRÉDITOS
DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL.**

ACCESO AL CRÉDITO PARA EL SECTOR PRODUCTIVO Y CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL



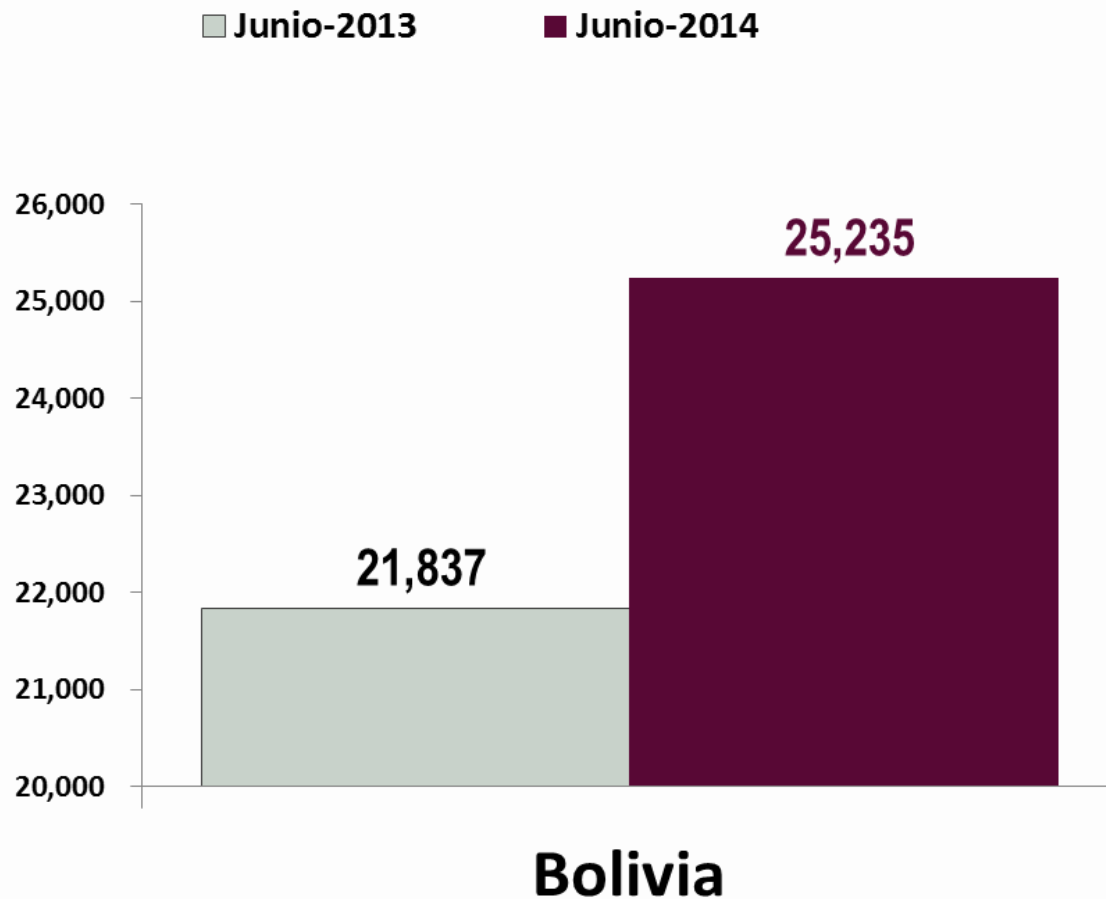
Ley de Servicios Financieros establece la participación activa del Estado para mejorar y promover el financiamiento al sector productivo con orientación a la micro, pequeña y mediana empresa. También establece que se incentivarán los créditos para vivienda de interés social.



El Decreto Supremo N° 1842, de 18 de diciembre de 2013, tiene por objeto establecer el régimen de tasas de interés para el financiamiento de vivienda de interés social y determinar los niveles mínimos de cartera de créditos para préstamos destinados al sector productivo y créditos destinados para vivienda de interés social.

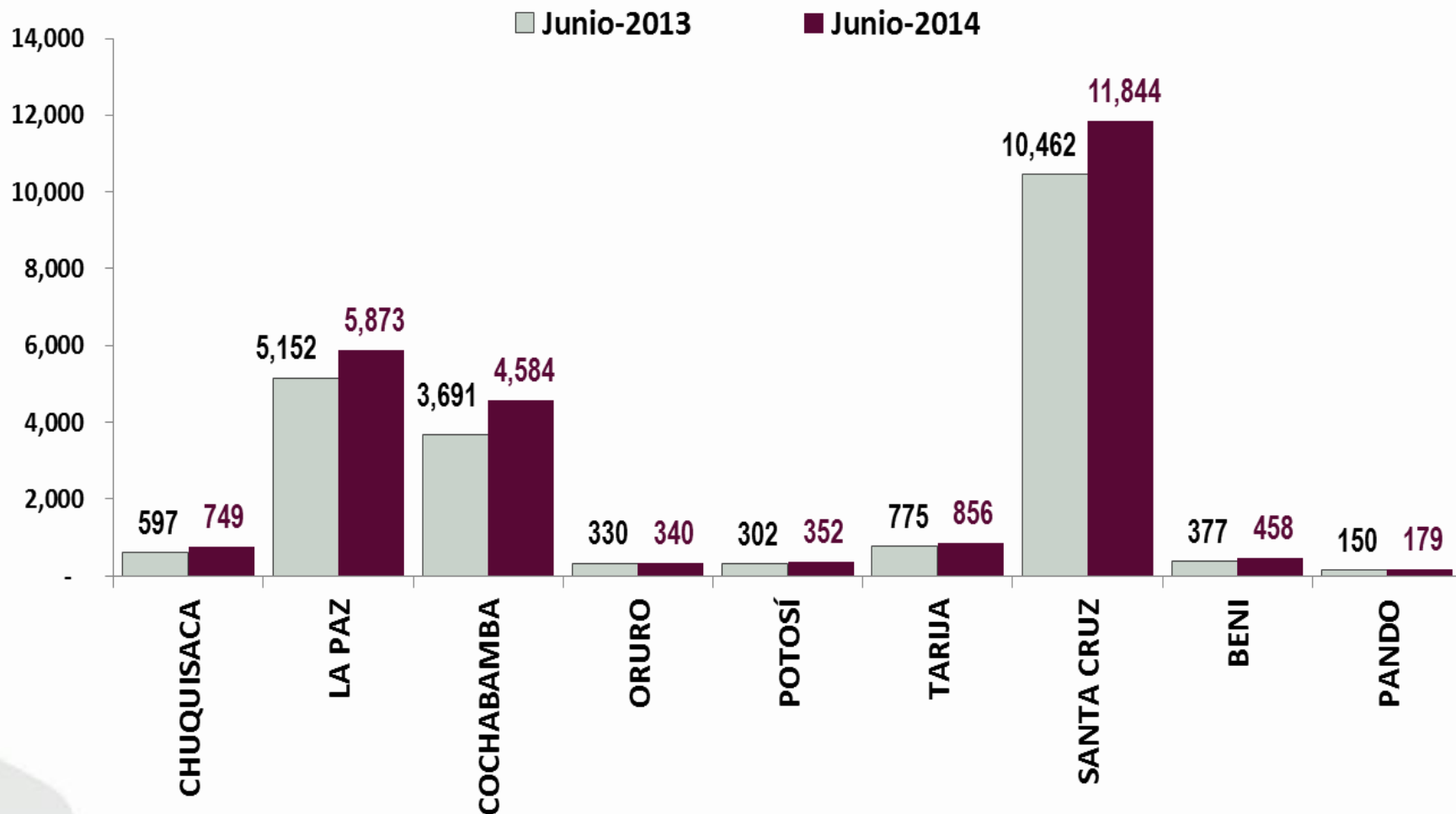
CRÉDITO AL SECTOR PRODUCTIVO A NIVEL NACIONAL

(En millones de bolivianos)

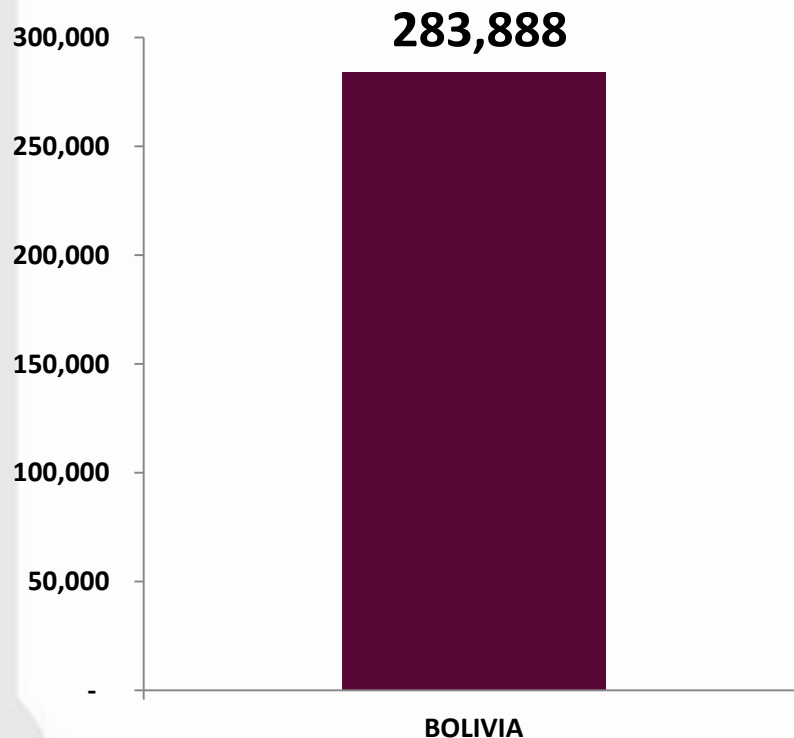


CRÉDITO AL SECTOR PRODUCTIVO POR DEPARTAMENTO

(En millones de bolivianos)



NÚMERO DE OPERACIONES DE CRÉDITO AL SECTOR PRODUCTIVO A NIVEL NACIONAL

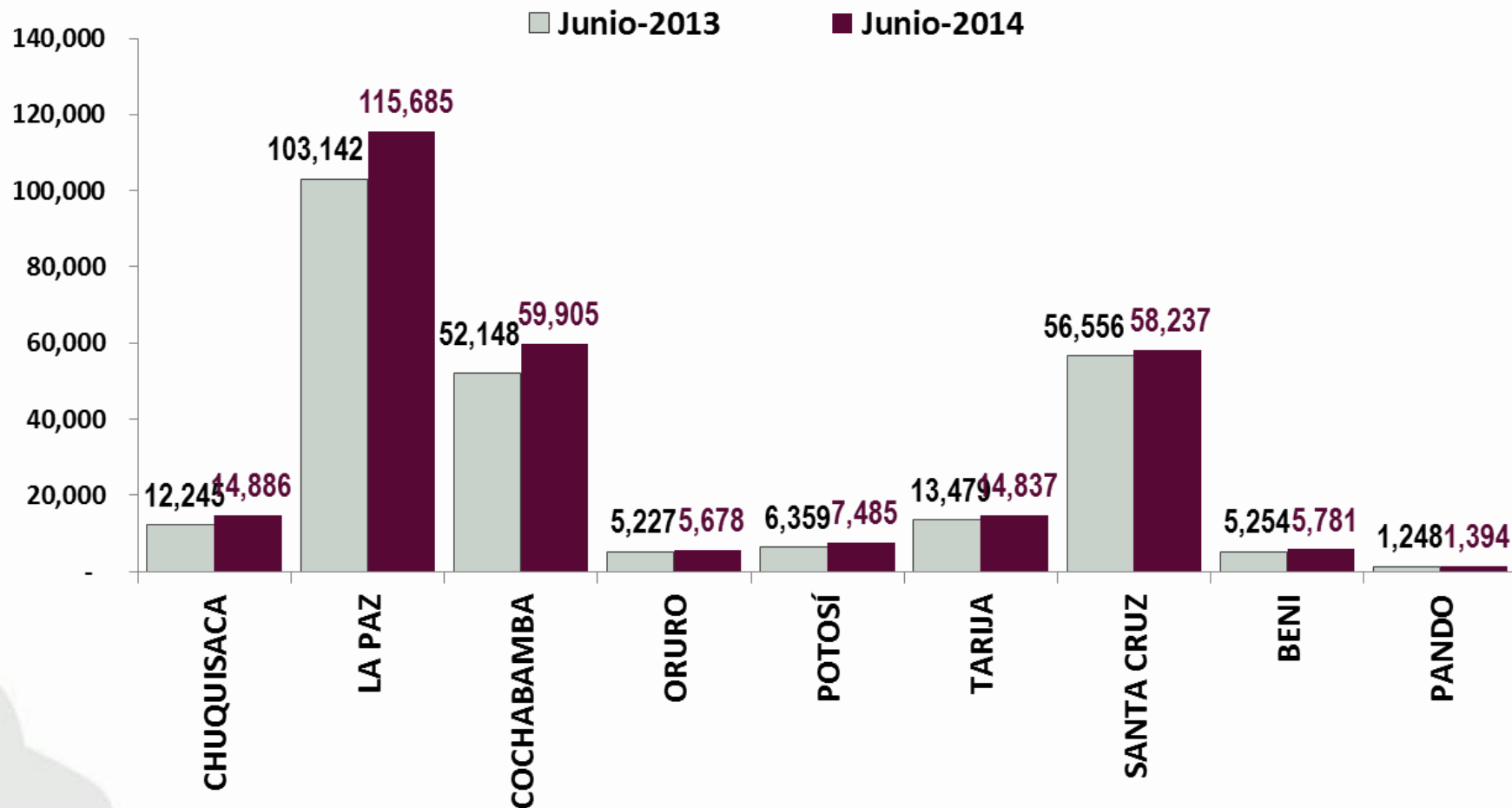


(Al 30 de junio 2014)



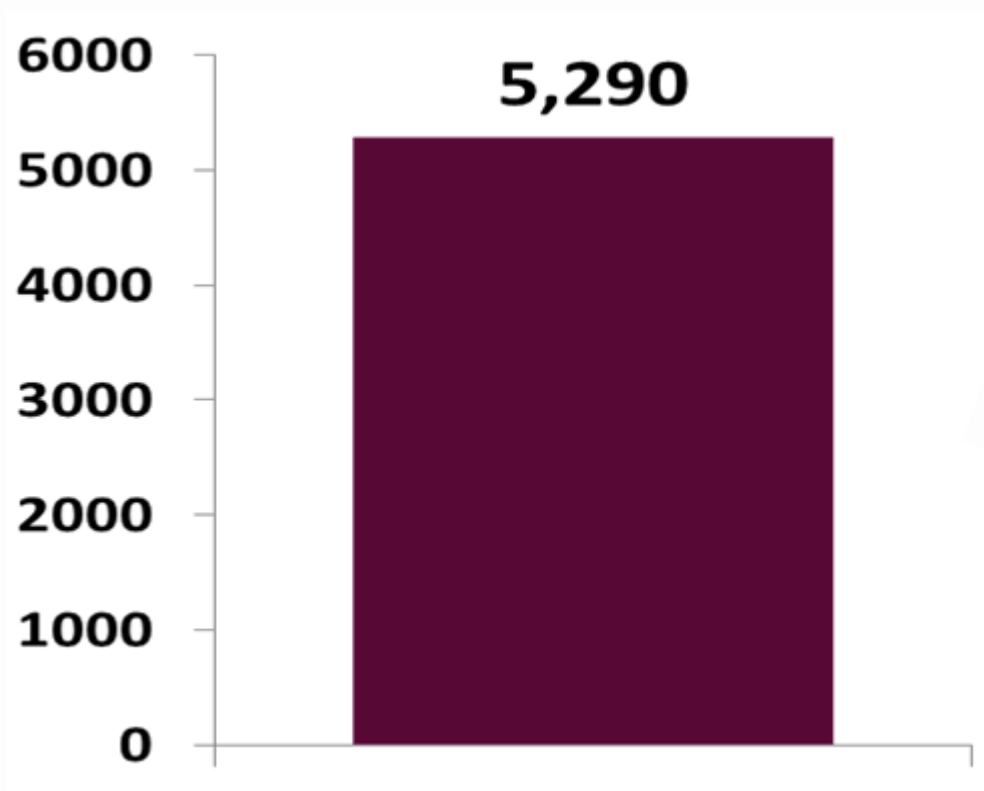
283,88 BENEFICIADOS
CON CRÉDITO AL SECTOR
PRODUCTIVO

NÚMERO DE OPERACIONES CRÉDITO AL SECTOR PRODUCTIVO POR DEPARTAMENTO

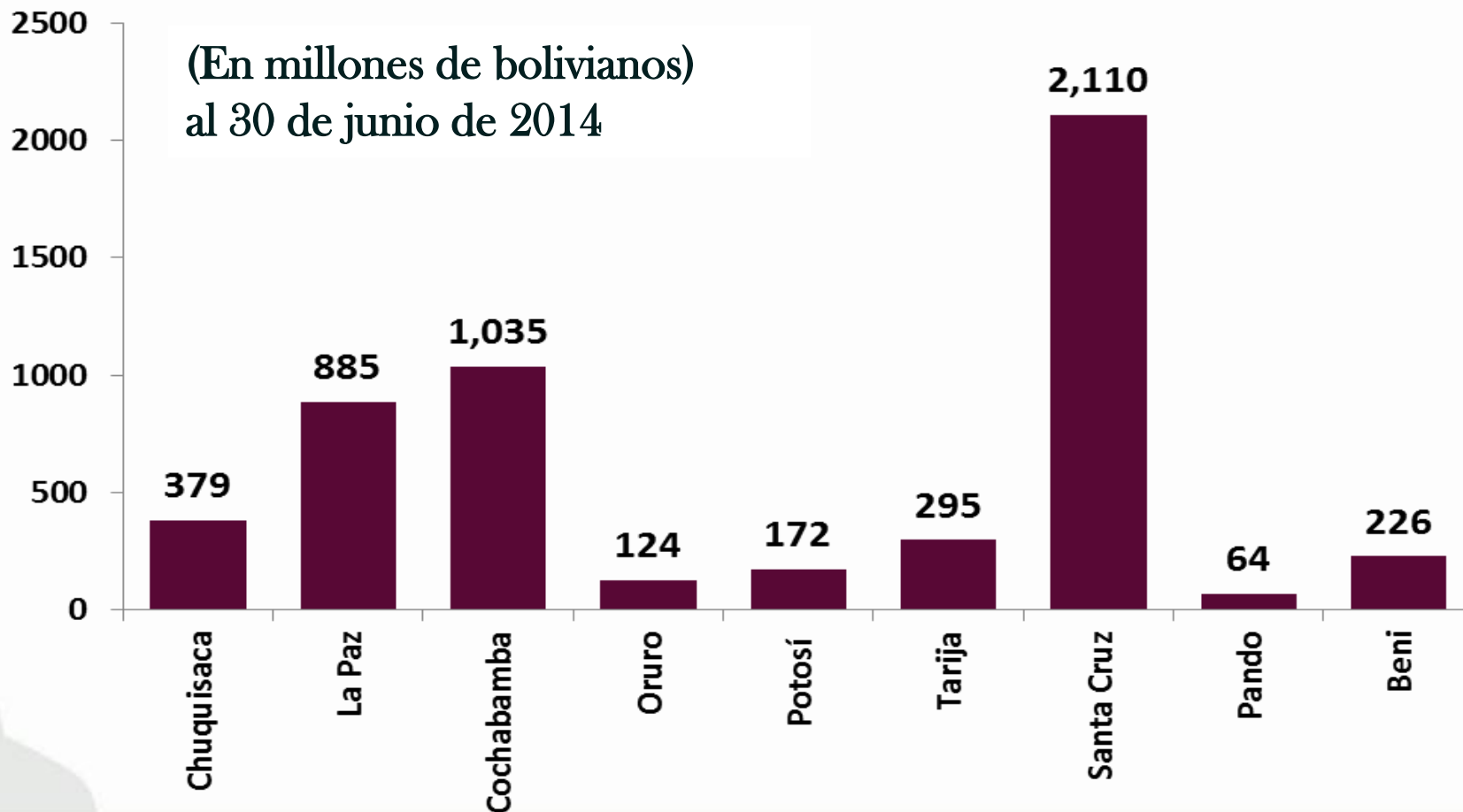


CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL A NIVEL NACIONAL

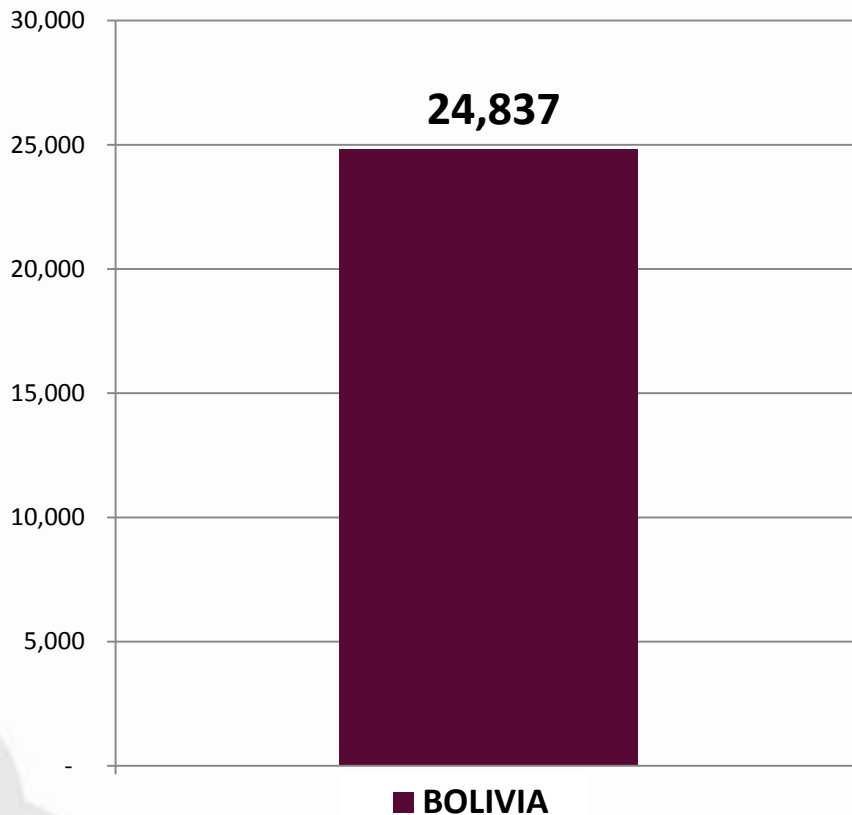
(En millones de bolivianos)
al 30 de junio de 2014



CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL POR DEPARTAMENTO



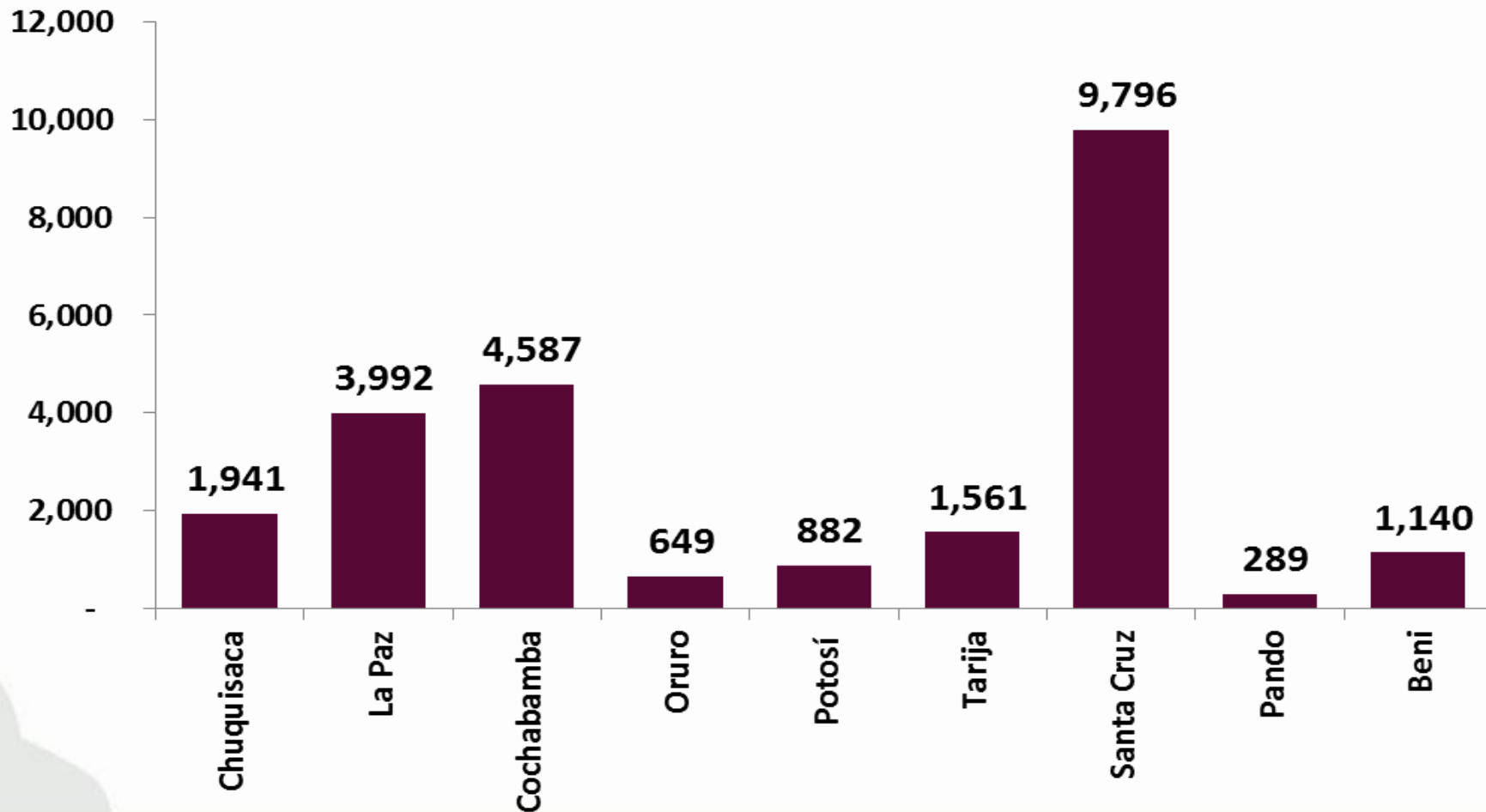
NÚMERO DE OPERACIONES DE CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL A NIVEL NACIONAL



24,837 FAMILIAS
BENEFICIADAS CON
CRÉDITO DE VIVIENDA
DE INTERÉS SOCIAL

(Al 30 de junio 2014)

NÚMERO DE OPERACIONES DE CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL POR DEPARTAMENTO



**4. PROFUNDIZACIÓN DE LA
EDUCACIÓN FINANCIERA
ENFOCADA EN LA DEFENSA DE LOS
DERECHOS DEL CONSUMIDOR
FINANCIERO Y ACCESO AMPLIO A
SERVICIOS FINANCIEROS.**

EDUCACIÓN FINANCIERA ENFOCADA EN LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



CAPACITADOS EN:

Organizaciones Sociales,
Sector Productivo,
Colegios, Universidades y
Centros de Educación Superior

- ¿Qué es ASFI?
- Derechos y Obligaciones Ley
De Servicios Financieros
- Crédito de Vivienda de Interés
Social
- Central de Información
Crediticia
- Instancias de Reclamo

NÚMERO DE PERSONAS CAPACITADAS EN EDUCACIÓN FINANCIERA

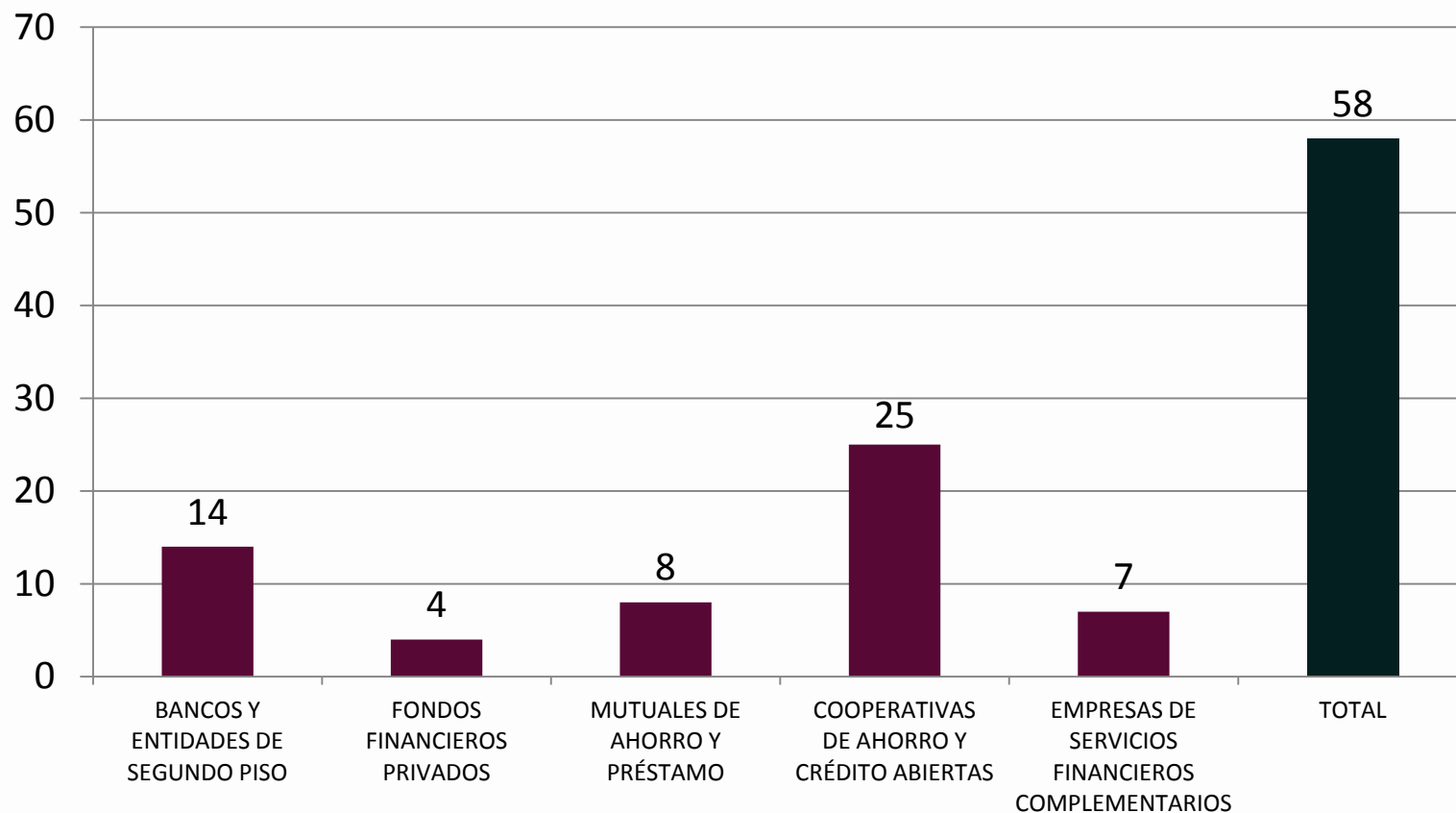
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO TALLERES DE EDUCACIÓN FINANCIERA Primer Semestre 2014

CIUDAD	TALLERES	PARTICIPANTES
LA PAZ	4	259
ORURO	6	216
COCHABAMBA	2	180
SANTA CRUZ	7	408
PANDO	5	288
TARIJA	6	108
CHUQUISACA	3	147
POTOSÍ	3	163
TOTAL	36	1769

MEDIOS ALTERNATIVOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

MINITALLERES REALIZADOS EN FERIAS		
CIUDAD	FERIA	PARTICIPANTES
COCHABAMBA	2DA. FERIA DEL CRÉDITO	1184
SUCRE	1RA. FERIA DEL CRÉDITO	871
	FERIA DE TRANSPARENCIA	550
TOTAL		2605

PLANES DE EDUCACIÓN FINANCIERA REMITIDOS POR LAS ENTIDADES FINANCIERAS



CAMPAÑAS COMUNICACIONALES PARA EDUCACIÓN FINANCIERA



GESTIÓN 2011

- Spot: “Punto de Reclamo y el tiempo máximo de espera para atención en cajas - 30 minutos”
- Cuña Radial : “Derechos del Consumidor Financiero” en idiomas castellano, aymara y quechua.



GESTIÓN 2012

- Campaña televisiva de prevención de estafas en empresas financieras sin Autorización o Licencia a nivel nacional.
- Tarjetas de Crédito y Debito con Tecnología Chip.



GESTIÓN 2013

- Spots: Infraestructura requerida para personas con discapacidad , Central de Información Crediticia -CIC, Atención en las entidades financieras para personas ciegas
- Microprogramas: “La educación financiera comienza contigo”, “El ahorro comienza contigo”, “Elegir dónde depositas tu dinero es tu responsabilidad”, “Beneficiarte con un crédito de vivienda de interés social es tu derecho” y “Entidades financieras no autorizadas”.



GESTIÓN 2014

- Spots: “Crédito de vivienda de Interés Social”, “Cajeros automáticos para discapacitados” y “¿Qué es el Mercado de Valores?”.

5. PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



El artículo 73 de la Ley de Servicios Financieros establece que la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero consistirá en la defensa y protección de los intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

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.

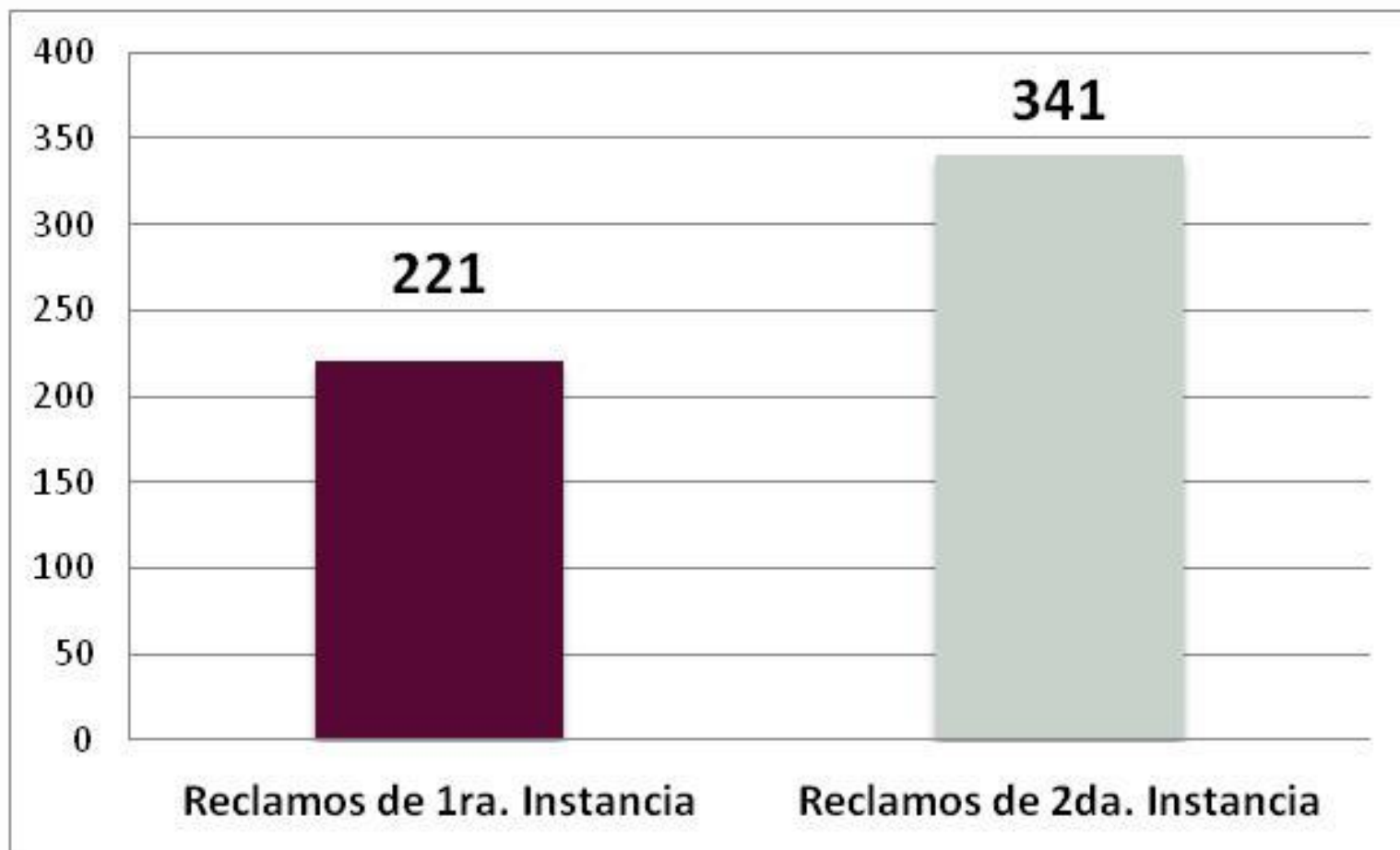


El reclamo debe ser presentado en las oficinas de ASFI, adjuntando copia de la respuesta que emitió la entidad financiera u otro documento que se considere necesario.

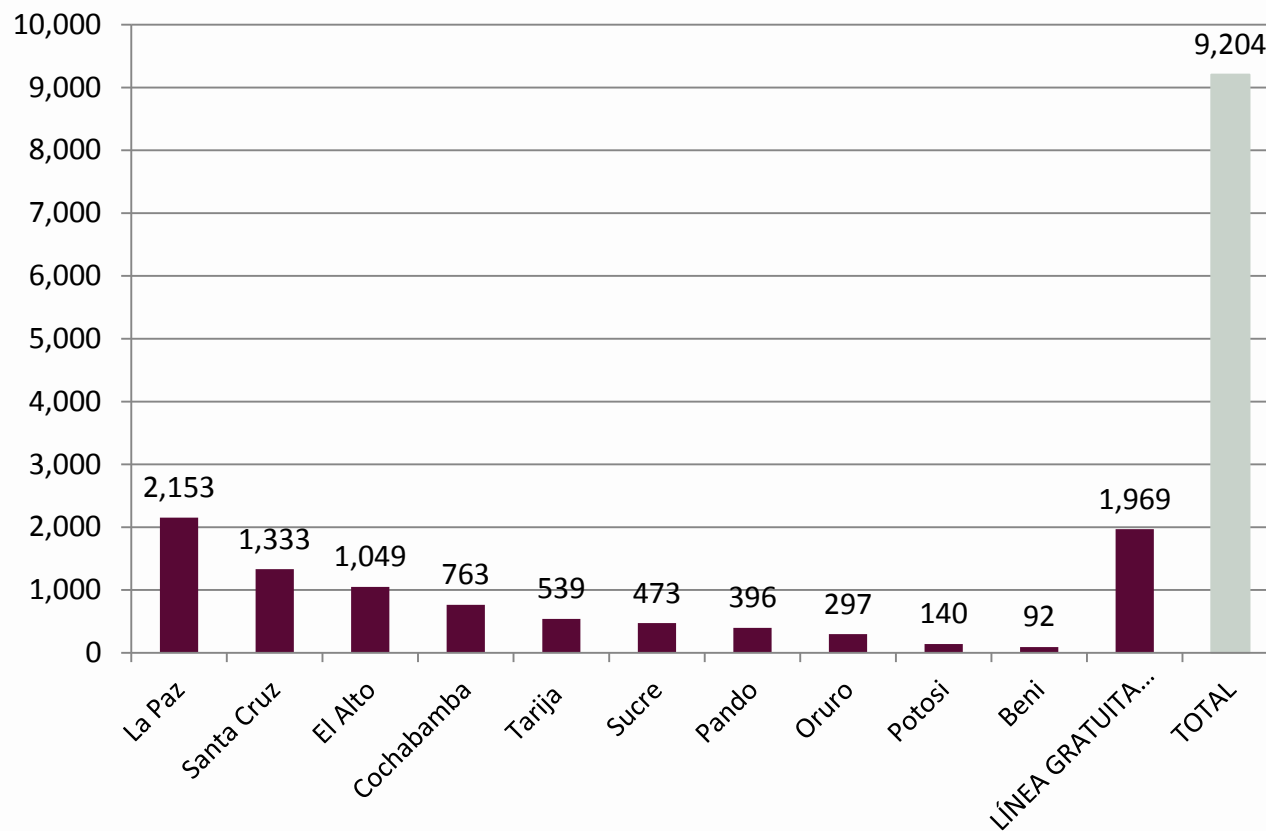


El ordenamiento jurídico boliviano no otorga facultades a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, para conocer y resolver controversias que están siendo consideradas por instancias judiciales competentes.

RECLAMOS ATENDIDOS POR LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

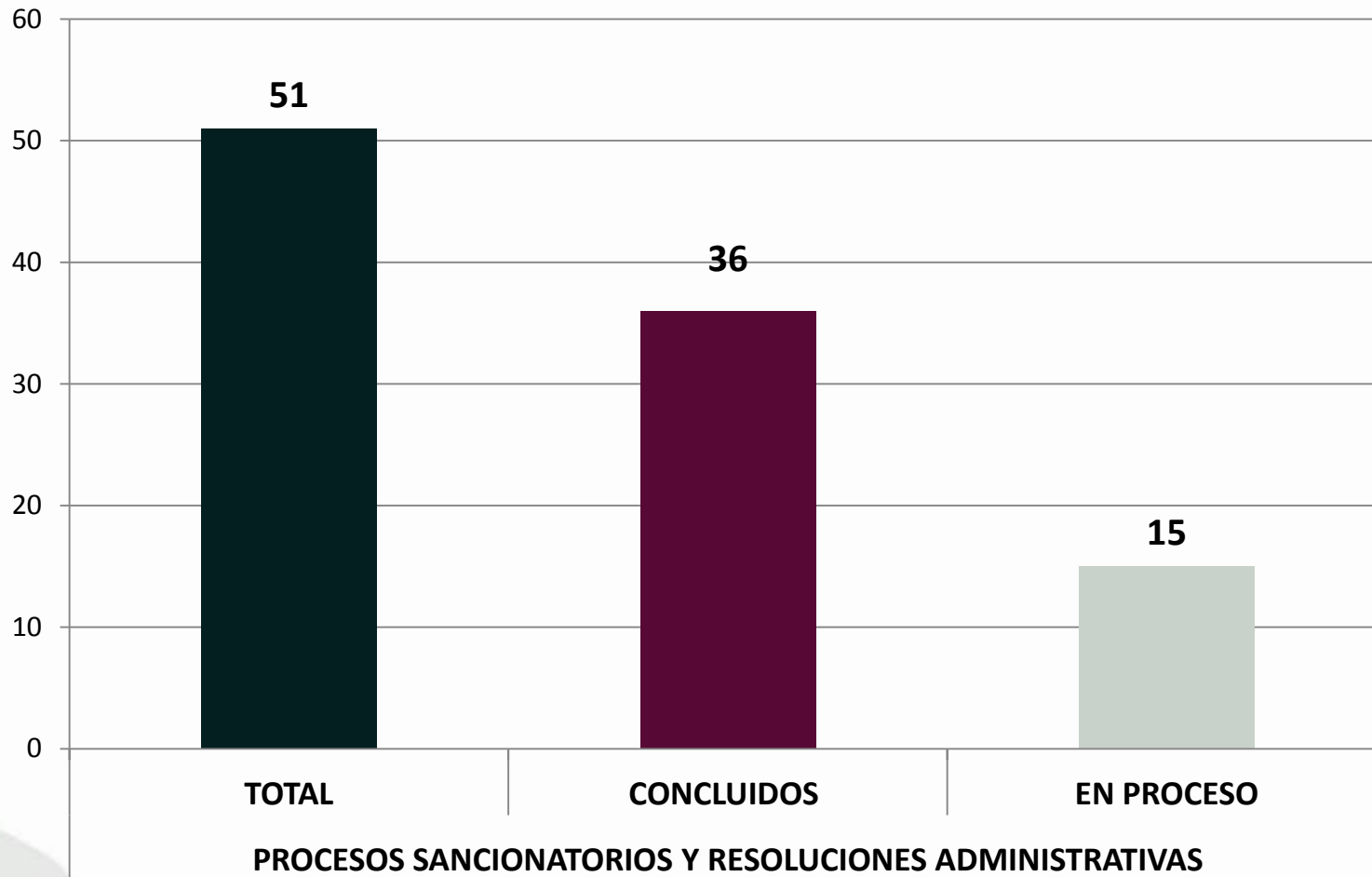


CENTROS DE CONSULTAS Y LÍNEA GRATUITA A NIVEL NACIONAL



**Línea gratuita
800 103 103**

PROCESOS SANCIONATORIOS Y RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS



DICTÁMENES

La Defensoría del Consumidor Financiero a la fecha emitió 107 dictámenes, en los cuales recomienda a las entidades de intermediación financiera adoptar acciones para una mejor prestación de los servicios financieros.



RECOMENDACIONES EMITIDAS POR LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

La Entidad debe cumplir con emitir la respuesta a los reclamos presentados en el plazo de 5 días hábiles.

Las acciones de cobranza extrajudicial de los créditos en mora deben estar sujetos al secreto bancario.

La entidad debe devolver los documentos otorgados en garantía después de 7 días hábiles de cancelar la totalidad de la deuda.

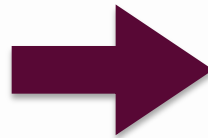
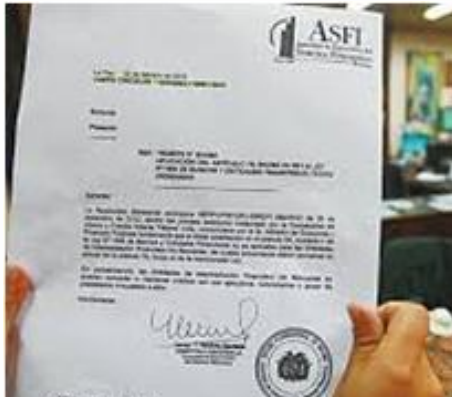
La Entidad no debe realizar prácticas de cobranza abusivas en procesos de cobranza judicial o extrajudicial.

Brindar toda la información que requiera la reclamante respecto a las características y condiciones de los productos que ofrece la EIF.

Efectuar las gestiones ante los Burós de Información “INFOCRED” y “ENSERBIC”, para rectificar o corregir la exposición de los antecedentes históricos de la operación crediticia.

**6. MECANISMOS QUE INCENTIVEN LAS
CONDICIONES DE FINANCIAMIENTO A
CLIENTES QUE REGISTREN PLENO Y
OPORTUNO CUMPLIMIENTO EN EL
PAGO DE SUS OBLIGACIONES
CREDITICIAS.**

INCENTIVOS A CLIENTES QUE REGISTREN PLENO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE SUS OBLIGACIONES CREDITICIAS



Las EIF deben contar con políticas de beneficios e incentivos, destinados a mejorar las condiciones de financiamiento de clientes que registren pleno y oportuno cumplimiento en el pago de sus obligaciones crediticias

**RESOLUCIÓN ASFI/073/2014
DE 13 DE FEBRERO DE 2014.**

Dichas mejoras en las condiciones de financiamiento deben consistir en menores tasas de interés o la otorgación de otras condiciones más favorables para el cliente, en nuevas operaciones de préstamo que vaya a contratar en cualquier EIF autorizada por ASFI



**“Nuestra obligación es
Rendir Cuentas, tu Derecho
es Participar y ejercer
Control Social”**

