

Ley N° 393 de Servicios Financieros



Fuente: Open AI, 2025

Regula las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros, la protección del consumidor financiero y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.



Fuente: Open AI, 2025

1. Sistema Financiero en Bolivia

Es el conjunto de entidades financieras autorizadas, en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que prestan servicios financieros a la población en general.

El sistema financiero en Bolivia, tiene las siguientes funciones:

- a) Captar y proteger los depósitos del público, generando confianza y estabilidad.
- b) Canalizar recursos captados a través de préstamos hacia actividades productivas y sectores estratégicos, apoyando el desarrollo económico y social del país.
- c) Brindar una variedad de servicios financieros eficientes, seguros, con calidad y transparencia, promoviendo su acceso universal a todas las personas y protegiendo los derechos de los consumidores financieros.
- d) Contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, así como a la eliminación de la pobreza y la exclusión social y económica de la población, ejerciendo una función social.

2. Servicios Financieros

Servicios diversos que prestan las entidades financieras autorizadas, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros.

3. Composición

El sistema financiero está compuesto por los siguientes tipos de entidades:

- a. **Entidades de Intermediación Financiera:** Entidad cuyo objeto social es la intermediación financiera y la prestación de servicios financieros complementarios, que comprende a:
 - Bancos Múltiples:** Entidades que se basan en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con destino hacia clientes en general, empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica.
 - Bancos Pyme:** Entidades que se basan en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con especialización en el sector de las pequeñas y medianas empresas, sin restricción para la prestación de los mismos también a la microempresa.
 - Cooperativas de Ahorro y Crédito:** Constituidas como sociedad cooperativa de objeto único, autorizadas a realizar operaciones de intermediación financiera y a prestar servicios financieros a sus asociados y al público en general en el territorio nacional.
 - Entidades Financieras de Vivienda:** Sociedades que tienen por objeto prestar servicios de intermediación financiera con especialización en préstamos para la vivienda.
 - Instituciones Financieras de Desarrollo:** Constituidas como organizaciones sin fines de lucro, autorizada para realizar intermediación financiera y prestar servicios financieros integrales en el territorio nacional, con un enfoque integral que incluye gestión social y que contribuyen al desarrollo sostenible del pequeño productor agropecuario y de la micro y pequeña empresa.

¿Qué es la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)?



Fuente: ASFI, 2025

ASFI es la entidad pública que tiene la función de regular, controlar y supervisar los servicios financieros que prestan las entidades financieras a la población. Asimismo, tiene entre sus atribuciones la de velar por la solvencia del sistema financiero y la de garantizar y defender los derechos e intereses de los consumidores financieros.



Fuente: ASFI, 2025

b. Entidades Financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado:

Banco Público: Entidad de intermediación financiera cuya finalidad es brindar servicios financieros a la administración pública en sus diferentes niveles de gobierno y al público en general, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica nacional y apoyando principalmente al sector productivo.

Banco de Desarrollo Productivo: Entidad de intermediación financiera que realiza actividades de primer y segundo piso, cuyo objetivo es promover el desarrollo del sector agrícola, ganadero, manufacturero, piscícola y forestal maderable y no maderable, pudiendo ampliar a otros sectores productivos y los sectores de comercio y servicios complementarios a la actividad productiva de Bolivia, otorgando servicios financieros y no financieros de manera directa o a través de terceros.

c. Empresas de Servicios Financieros Complementarios:

Entidades que realizan actividades de prestación de servicios financieros complementarios con destino a las entidades financieras y al público en general, quedando las mismas sujetas a la autorización y control de ASFI, que comprenden a:

Empresas de Arrendamiento Financiero: Autorizadas para realizar operaciones de arrendamiento financiero.

Empresas de Factoraje: Tienen por objeto recibir documentos mercantiles autorizados representativos de deudas exigibles por parte de sus clientes, asumiendo o no el riesgo de crédito con el comprador o cedido, a cambio de pago por adelantado de dinero o cobrando un importe por el servicio.

Cámaras de Compensación y Liquidación: Encargadas del procesamiento automático y centralizado de la compensación y liquidación de órdenes de pago generadas a partir de instrumentos de pago y otras actividades accesorias.

Burós de Información: Su giro exclusivo es la recolección, administración y suministro de información crediticia, estadísticas sectoriales, eventos de fallas operativas en entidades financieras y otra información diversa relacionada con las potencialidades de expansión crediticia y la identificación de riesgos inherentes a la actividad financiera.

Almacenes Generales de Depósito: Constituidas como sociedad anónima o de responsabilidad limitada, con especialización en el almacenaje, guarda, conservación y custodia transitoria de mercaderías o productos de propiedad de terceros, autorizadas para emitir certificados de depósito y bonos de prenda, que se pueden aplicar en garantía.

Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores: Autorizadas para realizar en forma habitual operaciones de transporte de material monetario y de valores.

Tasa de Interés

Una **tasa de interés** es el precio del dinero en el tiempo, que representa el costo o la ganancia por prestarlo.

La **tasa de interés pasiva** es la que las entidades de intermediación financiera pagan a los ahorristas por los depósitos que fueron captados. Por otro lado, la **tasa de interés activa**, es la que dichas entidades cobran a quienes obtienen créditos.

La diferencia entre la tasa activa y la pasiva se conoce como **margen de intermediación**, que permite a la entidad cubrir sus costos como salarios, alquileres, tecnología y otros, además de generar utilidades que aseguren su sostenibilidad y capacidad para seguir realizando intermediación financiera.



Fuente: Open AI, 2025

Los créditos otorgados a los sectores priorizados, cuentan con tasas de interés fija reguladas en función al valor comercial para la vivienda de interés social y del tamaño de la actividad económica para el sector productivo.

Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas: Su actividad principal es la administración de instrumentos de pago (tarjetas de pago: crédito, débito y/o prepagadas), que de forma complementaria puede realizar la gestión de tarjetas electrónicas, como la adquirencia, compensación y liquidación de las operaciones realizadas con dichas tarjetas.

Casas de Cambio: Empresas o establecimientos autorizados que se dedican a comprar y vender monedas extranjeras.

Empresas de Servicios de Pago Móvil: Autorizadas para realizar como giro exclusivo, servicios de pago móvil.

Empresas de Giro y Remesas de Dinero: Realizan en forma habitual operaciones de giro y transferencia de remesas.

Empresas de Tecnología Financiera: Empresas privadas, públicas o con participación mayoritaria del Estado, especializadas en la prestación de servicios con innovación tecnológica en el ámbito de servicios financieros, mercado de valores y seguros.

4. Intermediación Financiera

Se entiende por intermediación financiera a la actividad habitual de captar recursos, bajo cualquier modalidad, para su colocación conjunta con el capital de la entidad de intermediación financiera, en forma de créditos e inversiones propias del giro.

La intermediación financiera efectuada por las entidades de intermediación financiera, antes mencionadas, es importante porque permite canalizar los depósitos captados hacia las actividades productivas, la inversión o el consumo, mediante la colocación de créditos, de tal manera que los recursos disponibles en la economía se asignen de manera eficiente.

5. Ahorro

Parte del ingreso disponible que no se gasta en el consumo presente y es conservado para el uso futuro, mayoritariamente depositado en entidades de intermediación financiera.

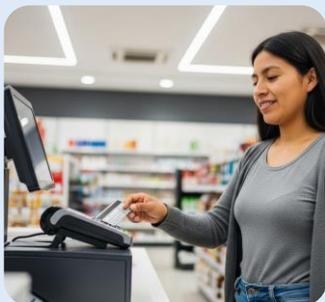
6. Captación

La captación es el proceso mediante el cual las entidades de intermediación financiera atraen y reúnen los depósitos de las personas, a través de productos financieros.

- a. **Depósito:** Es la acción de entregar dinero a una entidad de intermediación financiera para su custodia y a menudo para generar intereses.
- b. **Cuenta de Caja de Ahorro:** Depósito de dinero que se realiza con plazo indeterminado y sin restricciones para retirar fondos y efectuar depósitos sucesivos, que generan intereses, calculados con una tasa de interés pasiva.
- c. **Cuenta Corriente:** También denominada cuenta de depósito a la vista que es utilizada generalmente por empresas, para el giro de cheques y movimiento de fondos.
- d. **Depósito a Plazo Fijo:** Es la entrega o depósito de dinero bajo la modalidad de plazo fijo, lo cual debe ser documentado mediante la expedición de un certificado físico o cartular o la representación del mismo a través de su anotación en cuenta.

Usos de la Tarjeta de Débito

Pago en comercios



Fuente: Open AI, 2025

Retiro de dinero en un ATM



Fuente: Open AI, 2025

Banca Móvil

Consumidor financiero realizando transacciones a través de un dispositivo móvil



Fuente: Open AI, 2025

Estos depósitos por su naturaleza generan intereses, los cuales se determinan mediante la aplicación de una tasa de interés pasiva.

A continuación, se detallan algunos servicios financieros relacionados al proceso de captación:

- a. **Tarjeta de Débito:** Instrumento electrónico de pago físico o virtual que permite realizar pagos en comercios vía terminales de punto de venta, dispositivos que se utilizan para procesar órdenes de pago, también conocidos por sus siglas en inglés como POS (*Points of Sale*), asimismo, con la tarjeta se pueden realizar retiros en cajeros automáticos (ATM), así como consultas sobre una cuenta de caja de ahorro.
- b. **Banca Electrónica.** Prestación de servicios financieros a través de internet u otros medios electrónicos y digitales sin necesidad de presencia física del cliente en las oficinas de la entidad financiera.
- c. **Banca Móvil.** Es un servicio de banca electrónica al cual un cliente financiero accede a través de un dispositivo móvil, como un teléfono celular, tableta electrónica u otro, utilizando al efecto una plataforma o aplicación brindada por una entidad financiera.

7. Colocación

La colocación es el proceso complementario a la captación, mediante el cual las entidades de intermediación financiera utilizan los depósitos, junto con sus recursos propios, para otorgar créditos a personas y empresas para el consumo, la inversión o actividades productivas.

- a. **Crédito:** Es todo activo de riesgo, cualquiera sea la modalidad de su instrumentación, mediante el cual la entidad de intermediación financiera, asumiendo el riesgo de su recuperación, provee o se compromete a proveer fondos u otros bienes o garantizar frente a terceros el cumplimiento de obligaciones contraídas por sus clientes.

b. Créditos a Personas

Otorgados a las personas y/u hogares, según la siguiente clasificación:

Hipotecarios de vivienda: Destinados exclusivamente para la adquisición de terreno para la construcción de vivienda, compra de vivienda individual o en propiedad horizontal, construcción de vivienda individual o para la refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento de vivienda individual o en propiedad horizontal.

Créditos de Consumo: Destinados a financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios, amortizable en cuotas sucesivas y cuya fuente principal de pago es el salario de la persona o ingresos provenientes de su actividad, adecuadamente verificados. Esta definición incluye a las operaciones realizadas a través de tarjetas de crédito, que permiten realizar retiros en ATM y pagos en comercios vía terminales de punto de venta, a cambio de una tasa de interés activa.

Créditos a Sectores Priorizados

Familia boliviana beneficiada por un crédito de vivienda de interés social



Fuente: ASFI, 2025

Actividades financiadas por los créditos al sector productivo



Fuente: ASFI, 2025

c. Créditos a Empresas

Destinados a financiar actividades de producción, comercialización o servicios, que se clasifican según el tamaño de la unidad económica de la empresa beneficiada, como:

Microcréditos: Otorgados a una persona o a un grupo de prestatarios, cuya fuente de repago son los ingresos generados por sus actividades.

Pyme: Para actividades económicas que se encuentren clasificadas como pequeña o mediana empresa.

Empresarial: Destinados a financiar actividades clasificadas como gran empresa.

d. Créditos a Sectores Priorizados

Son otorgados a los sectores priorizados establecidos por la Ley N° 393 de Servicios Financieros:

Vivienda de interés social: Financiamiento de una única vivienda sin fines comerciales, destinado a la adquisición de terreno para la construcción de vivienda, así como para la compra, construcción, ampliación, anticrético, remodelación y refacción de una vivienda individual o en propiedad horizontal.

Sector productivo: Es el crédito tipo empresarial, microcrédito o Pyme destinado a actividades del sector productivo: agricultura y ganadería; caza, silvicultura y pesca; extracción de petróleo crudo y gas natural; minerales metálicos y no metálicos; industria manufacturera; producción y distribución de energía eléctrica; construcción; turismo; producción intelectual, entre otros.

8. Consumidores Financieros

Los consumidores financieros son los clientes y/o usuarios financieros, que se diferencian en lo siguiente:

a. Cliente Financiero: Es la persona u organización que utiliza los servicios de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos (ej.: cajas de ahorro, depósitos a plazo fijo, préstamos, tarjetas de crédito, banca electrónica, billetera móvil, entre otros).

b. Usuario Financiero: Es la persona u organización que utiliza los servicios de las entidades financieras, sin la suscripción de contratos (ej.: pago de servicios básicos como agua y/o luz, depósitos en cuentas de un familiar, cobro de rentas, así como el canje y fraccionamiento de monedas y/o billetes, entre otros).

9. Defensoría del Consumidor Financiero

Es una unidad especializada de ASFI, que tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras.

10. Derechos de los Consumidores Financieros

Son las facultades reconocidas a los consumidores financieros con respecto a sus relaciones con las entidades financieras, incluyendo la prestación de productos y/o servicios financieros.

Si tus Derechos como consumidor financiero han sido vulnerados ¡Debes Reclamar!



Fuente: ASFI, 2025

¿Qué es el Punto de Reclamo?

Es el espacio físico habilitado por la entidad financiera, en todas aquellas oficinas, sucursales y agencias en las que presta atención al público, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presentan los consumidores financieros.

Asimismo, las entidades financieras deben incluir un botón flotante del Punto de Reclamo en la página principal de su sitio web.

Tip: Puedes presentar tu reclamo en primera instancia en oficinas de ASFI, en su línea gratuita [800-103103](tel:800-103103) o sitio web (www.asfi.gob.bo), para que sea reenviado a la entidad financiera, para su atención.

El Artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, establece los siguientes derechos del consumidor financiero:

- a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- c) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrecen.
- d) A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- f) A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

11. Reclamo

Manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos.

12. Tipos de Reclamos

Los reclamos se clasifican en primera y en segunda instancia, cada uno tiene un procedimiento y canal de atención diferente.

- a. **El reclamo en primera instancia:** Se realiza ante la entidad financiera, a través del Punto de Reclamo, línea gratuita o su página web.

Cuando tu reclamo en primera instancia es registrado, la entidad financiera debe asignarle un número para que puedas hacer seguimiento, teniendo un plazo máximo de cinco días hábiles para otorgarte una respuesta, de forma escrita, íntegra, comprensible y oportuna.

- b. **El reclamo en segunda instancia:** En caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad financiera a tu reclamo, puedes acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI.

13. Resolución de Reclamos

Los reclamos en segunda instancia, pueden resolverse a través de:

- a. **Emisión de dictamen:** Presentado un informe documentado por la entidad financiera, la Defensoría del Consumidor Financiero emite un dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base del informe

Descarga la aplicación de IAN, el Asistente Virtual de con Inteligencia Artificial de ASFI, para realizar consultas relacionadas al sistema financiero en Bolivia.



Fuente: ASFI, 2025

(https://play.google.com/store/apps/details?id=b.o.asfi.asfian&pcampaignid=web_share)

técnico legal, el cual puede ser infundado, fundado o fundado en parte en favor del consumidor financiero.

- b. Solución favorable al consumidor financiero:** Cuando la entidad financiera dio solución al reclamo del consumidor financiero y sus derechos vulnerados son restituidos, informando a la Defensoría del Consumidor Financiero.
- c. Desistimiento:** Cuando el reclamante, en cualquier momento y en forma escrita desista de su pretensión.
- d. Conciliación:** La Defensoría del Consumidor Financiera, durante la tramitación del reclamo, gestiona una conciliación en audiencia entre la entidad financiera y el reclamante, en la que las partes pueden arribar a un acuerdo que será de cumplimiento obligatorio.

14. Atención de Consultas

La Defensoría del Consumidor Financiero, en cumplimiento de su misión, atiende consultas de la población en sus Centros Defensoriales, ubicados en las nueve ciudades capitales y en la ciudad de El Alto, así como por la Línea Gratuita **800-103103** y a través de “IAN” el asistente virtual con inteligencia artificial de ASFI.

PRÁCTICA

1. Describe las diferencias entre los diferentes productos de depósitos que brindan las entidades de intermediación financiera.
2. Escoge tres ejemplos de entidades financieras del sistema financiero en Bolivia e investiga qué productos y servicios financieros ofrecen.



ACTIVIDAD

- Visita, si es posible, una o dos entidades financieras que presten servicios en tu ciudad, municipio o comunidad.
- Identifica un producto de depósito y otro de crédito que ofrezca(n).

PRODUCCIÓN

Dinámica grupal: “El Circuito de la Intermediación Financiera”

Objetivo:

Comprender la intermediación financiera mediante roles prácticos.

Desarrollo en 5 minutos:

Formen grupos de tres personas: un “depositante” (entrega dinero ficticio a una “entidad financiera”), una “entidad financiera” (recibe el dinero y lo presta con interés razonable) y un “emprendedor” (solicita crédito para un proyecto).

Simulen el flujo: depósito → préstamo → inversión. Luego, en grupos, reflexionen: ¿cómo protegió la entidad financiera los depósitos? ¿qué beneficios existen para el “depositante” y para el “emprendedor”? ¿por qué es importante la regulación de ASFI en este proceso?