

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

San Antonio R.L.



 **Cacsa**
Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L.



Sistema financiero, ASFI y mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia.

Instructor: Mgr. Carlos José Rojas Mendoza.

SERVICIOS DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA



Conjunto de entidades de intermediación financiera, de servicios financieros y del mercado de valores autorizadas conforme a la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que prestan servicios financieros a la población en general.

Son las operaciones pasivas, activas y contingentes como los servicios de naturaleza financiera que están facultadas a prestar las entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.



OPERACIONES PASIVAS



- a) Recibir depósitos de dinero en cuentas de ahorro, en cuenta corriente, a la vista y a plazo y emitir certificados negociables y no negociables.
- b) Emitir y colocar acciones de nueva emisión para aumento de capital.
- c) emitir y colocar cédulas hipotecarias.
- d) Emitir y colocar valores representativos de deuda.
- e) Contraer obligaciones subordinadas.
- f) Contraer créditos u obligaciones con el Banco Central de Bolivia - BCB y con entidades financieras del país y del extranjero.
- g) Aceptar letras giradas a plazo contra sí mismas, cuyos vencimientos no excedan de ciento ochenta (180) días contados desde la fecha de aceptación y que provengan de operaciones de comercio, internas o externas, de bienes y/o servicios.
- h) Emitir cheques de viajero.
- i) Celebrar contratos a futuro de compraventa de monedas extranjeras.

OPERACIONES ACTIVAS, CONTINGENTES Y DE SERVICIOS



- a) Otorgar créditos y efectuar préstamos a corto, mediano y largo plazo, con garantías personales, hipotecarias, prendarias u otras no convencionales, o una combinación de las mismas.
- b) Descontar y/o negociar títulos-valores u otros documentos de obligaciones de comercio, con o sin recurso, cuyo vencimiento no exceda un (1) año.
- c) Otorgar avales, fianzas y otras garantías a primer requerimiento.
- d) Abrir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito.
- e) Recibir letras de cambio u otros efectos en cobranza, así como efectuar operaciones de cobranza, pagos y transferencias.
- f) Realizar giros y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero.
- g) Realizar operaciones de cambio y compraventa de monedas.
- h) Comprar, conservar y vender monedas y barras de oro, plata y metales preciosos, así como certificados de tenencia de dichos metales.

OPERACIONES ACTIVAS, CONTINGENTES Y DE SERVICIOS



- a) Comprar, conservar y vender por cuenta propia, valores registrados en el registro del mercado de valores.
- b) Comprar, conservar y vender por cuenta propia, documentos representativos de obligaciones cotizadas en bolsa, emitidas por entidades financieras.
- c) Comprar y vender por cuenta propia documentos mercantiles.
- d) Alquilar cajas de seguridad.
- e) Ejercer comisiones de confianza y operaciones de fideicomiso, incluidos fideicomisos en garantía, de acuerdo a reglamentación por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- f) Operar con tarjetas de crédito y cheques de viajero.
- g) Actuar como agente originador en procesos de titularización.
- h) Servir de agente financiero para las inversiones o préstamos en el país, de recursos provenientes del exterior.
- i) Efectuar operaciones de reporto.
- j) Efectuar operaciones de arrendamiento financiero mobiliario hasta un monto límite equivalente a UFV200.000.- (Doscientas Mil Unidades de Fomento a la Vivienda) e inmobiliario para vivienda de interés social. Estos límites podrán ser modificados mediante Decreto Supremo. s) Efectuar operaciones de factoraje, con facturas cambiarias u otro tipo de documento mercantil autorizado mediante reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

OPERACIONES ACTIVAS, CONTINGENTES Y DE SERVICIOS



- a) Efectuar operaciones de derivados en distintas modalidades, sujetas a reglamentación emitida mediante Decreto Supremo.
- b) Sindicarse con otras entidades de intermediación financiera para otorgar créditos o garantías, sujeto a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, la que no se considerará como sociedad accidental, ni conlleva responsabilidad solidaria y mancomunada entre las entidades sindicadas.
- c) Canalizar recursos a otras entidades financieras en forma de préstamo, únicamente para fines de expansión de cartera al sector productivo por parte de la entidad financiera prestataria
- d) Canalizar recursos a otras entidades financieras temporalmente para fines de liquidez, sujeto a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.
- e) Mantener saldos en bancos corresponsales del exterior.
- f) Realizar transferencias de dinero y emitir órdenes de pago exigibles en el país o en el extranjero, en forma física o por medios electrónicos.
- g) Canalizar productos y servicios financieros, autorizados en la presente Ley, a través de dispositivos móviles.

OPERACIONES ACTIVAS, CONTINGENTES Y DE SERVICIOS



Las entidades de intermediación financieras emisoras de una garantía a primer requerimiento deberán cumplir con el pago de la misma indefectiblemente, el día hábil siguiente al requerimiento del beneficiario, sin que pueda invocar para abstenerse de hacerlo, excepciones o defensa derivadas de ninguna otra relación, incluida la subyacente que se garantiza. El requerimiento del beneficiario consistirá en la presentación por escrito de la solicitud de pago acompañando el o los documentos exigidos en la garantía afirmando bajo juramento, que la obligación garantizada ha sido incumplida.

Las entidades financieras podrán adquirir y vender bienes inmuebles para ser utilizados en actividades propias del giro.

Las entidades financieras podrán solicitar autorización para la realización de operaciones no previstas en la presente Ley a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, misma que deberá aceptar o rechazar la solicitud con carácter general, por tipo de entidad.



TIPOS DE ENTIDADES FINANCIERAS

Entidades financieras del Estado o con participación mayoritaria del Estado

- Banco de Desarrollo Productivo.
- Banco Público.
- Entidad Financiera Pública de Desarrollo.

Entidades de intermediación financiera privadas

- Banco de Desarrollo Privado.
- Banco Múltiple.
- Banco PYME.
- Cooperativa de Ahorro y Crédito.
- Entidad Financiera de Vivienda.
- Institución Financiera de Desarrollo.
- Entidad Financiera Comunal.

Empresas de servicios financieros complementarios:

- Empresas de arrendamiento financiero.
- Empresas de factoraje..
- Almacenes generales de depósito
- Cámaras de compensación y liquidación.
- Burós de información.
- Empresas transportadoras de material monetario y valores
- Empresas administradoras de tarjetas electrónicas
- Casas de Cambio
- Empresas de servicios de pago móvil.



Proceso de Reclamo en una Entidad Financiera (Según Normas ASFI)



Proceso para Realizar un Reclamo



Punto de Reclamo (PR) en las Entidades Financieras

- Servicio que brinda la Entidad supervisada, que se presta en todas las oficinas de atención al público, destinado a atender en primera instancia los reclamos que presentan los clientes y usuarios.
- Las Entidades Financieras, están obligadas a atender los reclamos de sus clientes, de acuerdo al Reglamento para el funcionamiento del PR., de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

Central de Reclamos ASFI

Es un servicio de ASFI, disponible en todas sus oficinas, dedicado a atender aquellos reclamos en los que el cliente o usuario está en desacuerdo con la respuesta emitida por la entidad supervisada.

Proceso para Realizar un Reclamo



Pasos para Presentar un Reclamo

- **Por escrito:** Mediante el Formulario de Registro de Reclamos dirigido al Área del Punto de Reclamo del Banco.
- **Por teléfono.**
- **Por Internet:** a través de los Formulario de Reclamos existentes en el sitio público y/o sitio privado.
- **En forma personal:** En cualquiera de las oficinas de la entidad donde está el letrero de Punto de Reclamo.
- **ASFI Movil:** En cualquier dispositivo inteligente.

El reclamo será registrado en la institución, se le asignará un número único de reclamo y el plazo en el cual se emitirá la respuesta. Dentro del plazo establecido recibirá una comunicación de la institución dando respuesta al mismo.

Punto de Reclamo Fecha

FORMULARIO DE REGISTRO DE RECLAMOS

Nombre

Apellido

Empresa

Documento de Identificación C.I. R.U.N.
 N.I.T. Pasaporte

Nº

Dirección Domicilio

Dirección Empresa

Teléfono Domicilio Celular

Teléfono Empresa

Ciudad Ubicación

Producto

Monto comprometido en \$us

Monto comprometido en Bs

Problema

Descripción

Tiempo de solución E-mail

Documentos adjuntos

Proceso para Realizar un Reclamo



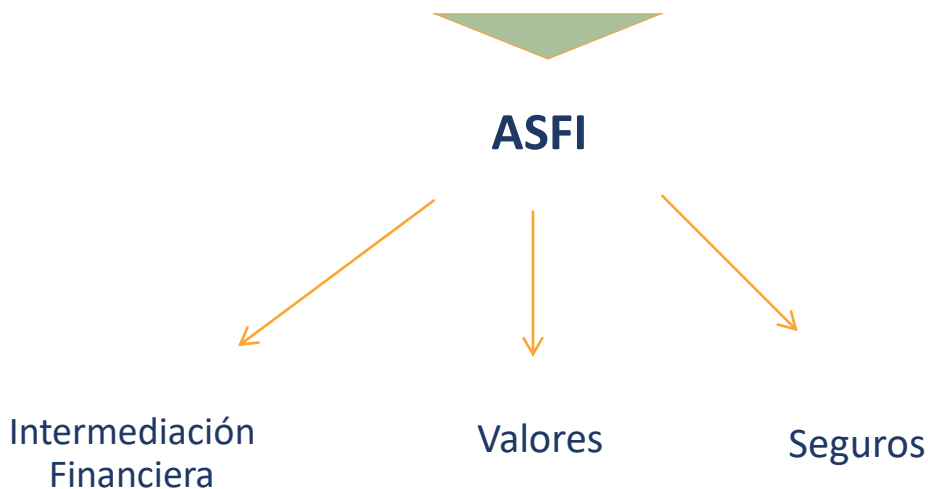
Para Tomar en Cuenta al Momento de Presentar el Reclamo en la ASFI

- La ASFI, atenderá los reclamos únicamente cuando se hayan agotado todos los medios para su solución y atención en las entidades financieras.
- La ASFI, no puede intervenir en los procesos judiciales interpuestos entre entidades y sus clientes o usuarios, los que deben ser resueltos en los tribunales de justicia. La ASFI, no tiene facultades para resolver conflictos que exceden el ámbito administrativo y de regulación.

¿Cuál es el Rol de las ASFI?



La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) es una institución del Estado Plurinacional de Bolivia que REGULA y SUPERVISA el funcionamiento del sistema financiero.



ASFI – Objetivos Estratégicos



ASFI

Intermediación Financiera	R e g u l a c i ó n	S u p e r v i s i ó n	Protección del ahorro: Solidez, Solvencia, Estabilidad
Valores			Mejorar condiciones para promover el desarrollo económico
Seguros			Protección de los Derechos del Consumidor Financiero

Trabajo coordinado con MEFP y BCB.

Proceso para Realizar un Reclamo



Pasos para Presentar un Reclamo

- **Por escrito:** Mediante el Formulario de Registro de Reclamos dirigido al Área del Punto de Reclamo del Banco.
- **Por teléfono.**
- **Por Internet:** a través de los Formulario de Reclamos existentes en el sitio público y/o sitio privado.
- **En forma personal:** En cualquiera de las oficinas de la entidad donde está el letrero de Punto de Reclamo.
- **ASFI Movil:** En cualquier dispositivo inteligente.

El reclamo será registrado en la institución, se le asignará un número único de reclamo y el plazo en el cual se emitirá la respuesta. Dentro del plazo establecido recibirá una comunicación de la institución dando respuesta al mismo.

Punto de Reclamo Fecha _____

FORMULARIO DE REGISTRO DE RECLAMOS

Nombre _____

Apellido _____

Empresa _____

Documento de Identificación C.I. R.U.N.
 N.I.T. Pasaporte
Nº _____

Dirección Domicilio _____

Dirección Empresa _____

Teléfono Domicilio _____ Celular _____

Teléfono Empresa _____

Ciudad _____ Ubicación _____

Producto _____

Monto comprometido en \$us _____

Monto comprometido en Bs _____

Problema _____

Descripción _____

Tiempo de solución _____ E-mail _____

Documentos adjuntos _____

Reclamos en primera y segunda instancia



The image shows a web form titled "Registro de Reclamo" (Complaint Registration). It is divided into two main sections: "Datos de Reclamante" (Complainant Data) and "Datos del Reclamo" (Complaint Data).
Datos de Reclamante:
- "Nombre y Apellido del Reclamante": A text input field.
- "Identificación": Radio buttons for "Cédula de Identidad" (selected) and "NIT, Pasaporte u Otro". Below it is a dropdown menu for "Selección Expedición" with a note "* Si corresponde".
- "Celular": A text input field.
- "Correo Electrónico": A text input field.
- "Ciudad/Dirección": A text input field.
Datos del Reclamo:
- "Descripción": A large text area for the complaint details.
- "Entidad": A dropdown menu labeled "Seleccione una Entidad" with a "Buscar" button.
- "Ubicación del Hecho": A text input field.

El Consumidor Financiero puede hacer seguimiento a los reclamos de segunda instancia presentados a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, en el marco de la Sección 5 del Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros, contenido en el Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, que establece el procedimiento de atención de reclamos en segunda instancia.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

San Antonio R.L.



GRACIAS