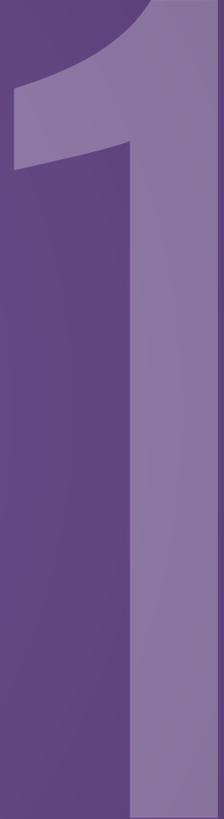


Sistema Financiero  
rol de la ASFI, alcance de la  
normativa y mecanismos de  
reclamo en primera y  
segunda instancia.



# Sistema Financiero

Características Básicas





El Sistema Financiero Nacional es el conjunto de entidades financieras autorizadas por la Autoridad de Control y Supervisión del Sistema Financiero ASFI, que cumple el rol de intermediarios financieros entre la oferta y la demanda de recursos monetarios.

## ¿Cuáles son los objetivos del Sistema financiero nacional?

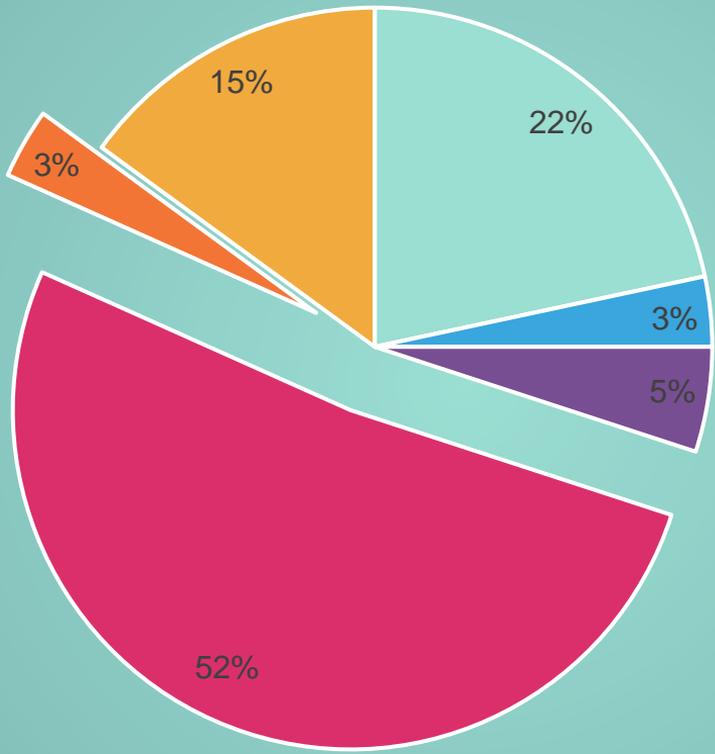
- ◇ Estimular la captación del ahorro privado.
- ◇ Asegurar la utilización sistemática y racional de los recursos.
- ◇ Orientar la colocación de los recursos en sectores productivos.
- ◇ Promover el crecimiento de las entidades financieras.



# ¿Quiénes Conforman?

Entidades Supervisadas por la ASFI

60  
EIF



- Banco Múltiple
- Banco PYME
- Entidades Financieras de Vivienda
- Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas y Societarias
- Entidades Financieras del Estado o con participación Mayoritaria del Estado
- Instituciones Financieras de Desarrollo

# BANCA

## BANCA MÚLTIPLE

- ◇ Nacional de Bolivia
- ◇ Mercantil Santa Cruz
- ◇ BISA
- ◇ Crédito de Bolivia
- ◇ Económico
- ◇ Otros 8

## BANCA PYME

- ◇ De la Comunidad
- ◇ Ecofuturo

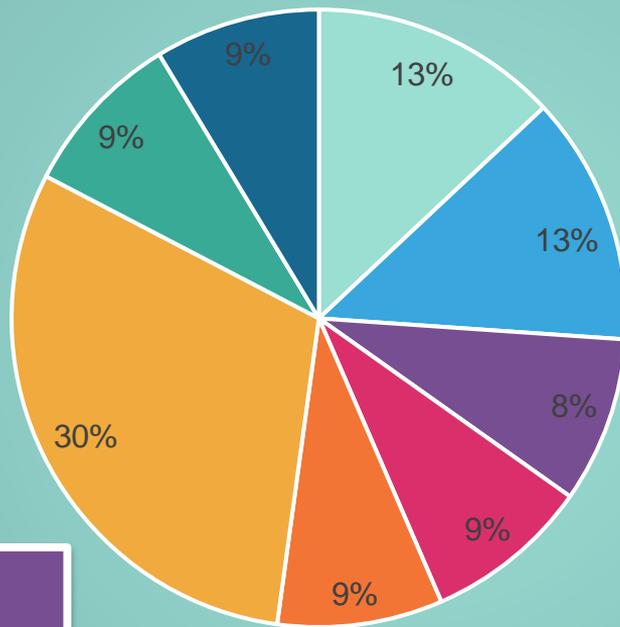
## Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas y Societarias

- ◇ Jesús de Nazareno
- ◇ San Martín de Porres
- ◇ San Antonio
- ◇ Incahuasi
- ◇ Quillacollo
- ◇ San José de Punata
- ◇ Loyola
- ◇ PIO X
- ◇ San Pedro
- ◇ Comarapa
- ◇ San Joaquín
- ◇ San Carlos Borromeo
- ◇ CACEF

# EFV, IFD y Entidades Financieras Del Estado o con Participación Mayoritaria Del Estado

- ◇ La primera
- ◇ La Promotora
- ◇ El Progreso
- ◇ CIDRE
- ◇ FUBODE
- ◇ CRECER
- ◇ DIACONÍA
- ◇ IDEPRO
- ◇ IMPRO
- ◇ PROMUJER
- ◇ Sembrar SARTAWI
- ◇ FONDECO
- ◇ Banco Unión
- ◇ Banco de Desarrollo Productivo

## 192 Servicios Complementarios



- Empresas de Arrendamiento Financiero
- Almacenes Generales de Depósito
- Burós de Información
- Cámaras de Compensación y Liquidación
- Empresas de Servicio de Pago Móvil
- Empresas de Giro y Remesas de Dinero
- Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores
- Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas

## Empresas de Servicios Financieros Complementarios

- ◇ Empresas de Arrendamiento Financiero
- ◇ Almacenes Generales de Depósito
- ◇ Burós de Información
- ◇ Cámaras de Compensación y Liquidación
- ◇ Empresas de Servicio de Pago Móvil
- ◇ Empresas de Giro y Remesas de Dinero
- ◇ Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores.
- ◇ Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas
- ◇ Casas de Cambio

# ¿Quién es la máxima autoridad?

Autoridad de Supervisión del Sistema  
Financiero



## Objeto, Objetivos de la Regulación y Atribuciones de la ASFI

Regular, Controlar y  
Supervisar los servicios  
financieros

Velar, Ejercer,  
Normar, Vigilar,  
Supervisar, Instruir  
e Imponer

Proteger,  
Promover,  
Asegurar,  
Controlar, Asegurar  
y Preservar

...Por un Sistema Financiero, solido, solvente e inclusivo



# ASFI MOVIL

Permite hacer reclamos, acceso a los Puntos de Atención Financiera, Central de Información Crediticia, CPOP y permite realizar reclamos



A high-angle photograph of a man with dark skin and short hair, wearing a dark blue t-shirt and light green pants, sitting on a light-colored sofa. He is leaning forward, typing on a silver laptop that sits on a white circular coffee table. His left hand is resting on his chin. A smartphone lies on the sofa to his right. The floor is made of light-colored wood. In the bottom left corner, there is a colorful geometric pattern. The overall lighting is soft and natural.

**¿Cómo efectuar un  
reclamo?**

## Punto de Reclamo (Primera Instancia)

1. Presenta tu reclamo en primera instancia de forma escrita o verbal
2. La entidad financiera te entregará un comprobante.
3. El plazo de respuesta es de cinco días hábiles.
4. La respuesta que recibirás de la entidad financiera debe ser oportuna, íntegra y comprensible.



## Defensoría del Consumidor Financiero (Segunda Instancia)

1. Presenta tu reclamo en segunda instancia en las oficinas de ASFI.
2. Debes hacerlo mediante nota escrita y adjuntar copia de la respuesta que recibiste de la entidad financiera.
3. ASFI atenderá los reclamos cuando se hayan agotado los medios para su solución en el "Punto de Reclamo".



# Defensoría del Consumidor Financiero (LOPE)

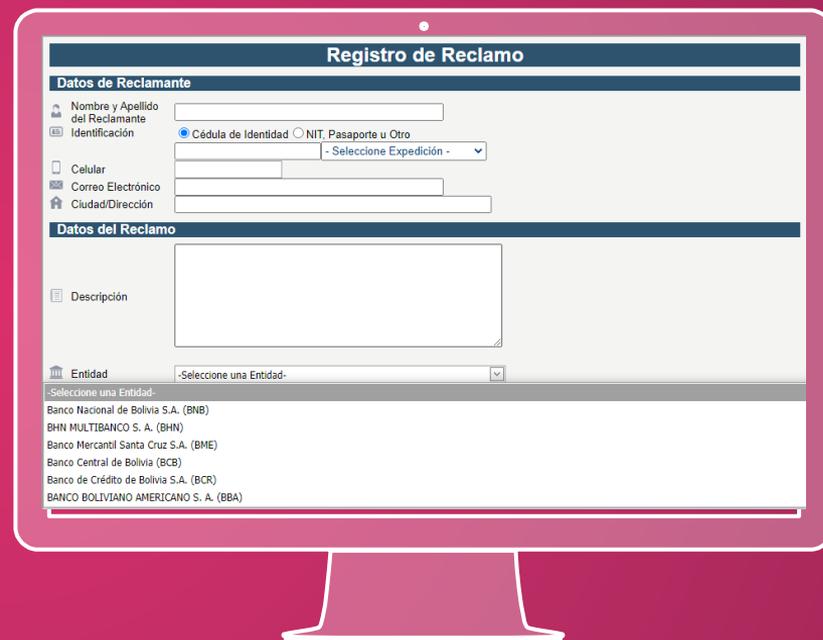
- ◆ Atender en segunda instancia de forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de una o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.
- ◆ Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo.
- ◆ Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la defensoría del consumidor financiero.
- ◆ Gestionar programas de Educación financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría.
- ◆ Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.

# Portal Web Reclamos

-Decepciona reclamos las 24 horas

-Permite realizar el registro y seguimiento

<https://www.asfi.gob.bo/>



The image shows a computer monitor displaying a web form titled "Registro de Reclamo". The form is divided into two main sections: "Datos de Reclamante" and "Datos del Reclamo".

**Datos de Reclamante**

- Nombre y Apellido del Reclamante: [Input field]
- Identificación:  Cédula de Identidad  NIT, Pasaporte u Otro. Below it is a dropdown menu: "- Seleccione Expedición -".
- Celular: [Input field]
- Correo Electrónico: [Input field]
- Ciudad/Dirección: [Input field]

**Datos del Reclamo**

- Descripción: [Large text area]
- Entidad: "- Seleccione una Entidad-" dropdown menu.

Below the dropdown menu, a list of financial institutions is displayed:

- Seleccione una Entidad:
- Banco Nacional de Bolivia S.A. (BNB)
- BHN MULTIBANCO S. A. (BHN)
- Banco Mercantil Santa Cruz S.A. (BME)
- Banco Central de Bolivia (BCB)
- Banco de Crédito de Bolivia S.A. (BCR)
- BANCO BOLIVIANO AMERICANO S. A. (BBA)