



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**EDUCADORES  
GRAN CHACO** R.L.

*Orgullo Chaqueño*

# Protección al Consumidor Financiero



# ¿Como funciona el Sistema Financiero Nacional?



1



El gobierno central se encarga de dirigir al país, establece las **POLÍTICAS PÚBLICAS** en beneficio de todos los ciudadanos del país.



Analizar, generar y proponer políticas tributarias interna, arancelaria y aduanera, (modelo económico) así como establecer mecanismos de regulación.



Banco Central de Bolivia



1. Determinar y ejecutar la política monetaria.
2. Ejecutar la política cambiaria.
3. Regular el sistema de pagos.
4. Autorizar la emisión de papel moneda.
5. Administrar las reservas internacionales.



Regular y supervisar el Funcionamiento de las Entidades Financieras y Entidades de Servicios Complementarios.

20 de julio de 1928.



Año 2009





La Unidad de Inteligencia Financiera es el organismo autónomo que se encarga de combatir el Lavado de Dinero y el Financiamiento del Terrorismo.



Creado el año 1997  
Decreto supremo 24771  
Órgano desconcentrado



# Sistema Financiero Boliviano







## GRUPO DE ACCION FINANCIERA INTERNACIONAL



Creado en 1989, los objetivos del GAFI combatir el Lavado de Dinero, la Financiación del Terrorismo y otras amenazas relacionadas con la integridad del sistema financiero internacional.

# Sistema Financiero Boliviano



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

## EDUCADORES GRAN CHACO

Orqullo Chuquiño



## ENTIDADES FINANCIERAS SUJETOS OBLIGADOS



# Sistema Financiero Boliviano



ENTIDADES DE SERVICIOS  
COMPLEMENTARIOS





DISEÑAN  
POLÍTICAS



AÑO 2009  
Se crea la ASFI  
Ex  
Superintendencia  
de Bancos



Creado el año 1997  
Decreto supremo  
24771  
Órgano  
desconcentrado de  
la ASFI.

FISCALIZAN Y REGULAN

Entidades de  
Intermediación  
Financiera

Empresas de  
servicios  
Financieros

# SISTEMA FINANCIERO DE BOLIVIA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**EDUCADORES  
GRAN CHACO**

*Orgullo Chaqueño*

Desde 1967



## **Derechos del Consumidor Financiero**

# 2



1.- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.





2.- A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.





3.- 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.





4.- A recibir buena atención y trato digno de parte de las entidades financieras, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.

5.- Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a las características ofertadas.



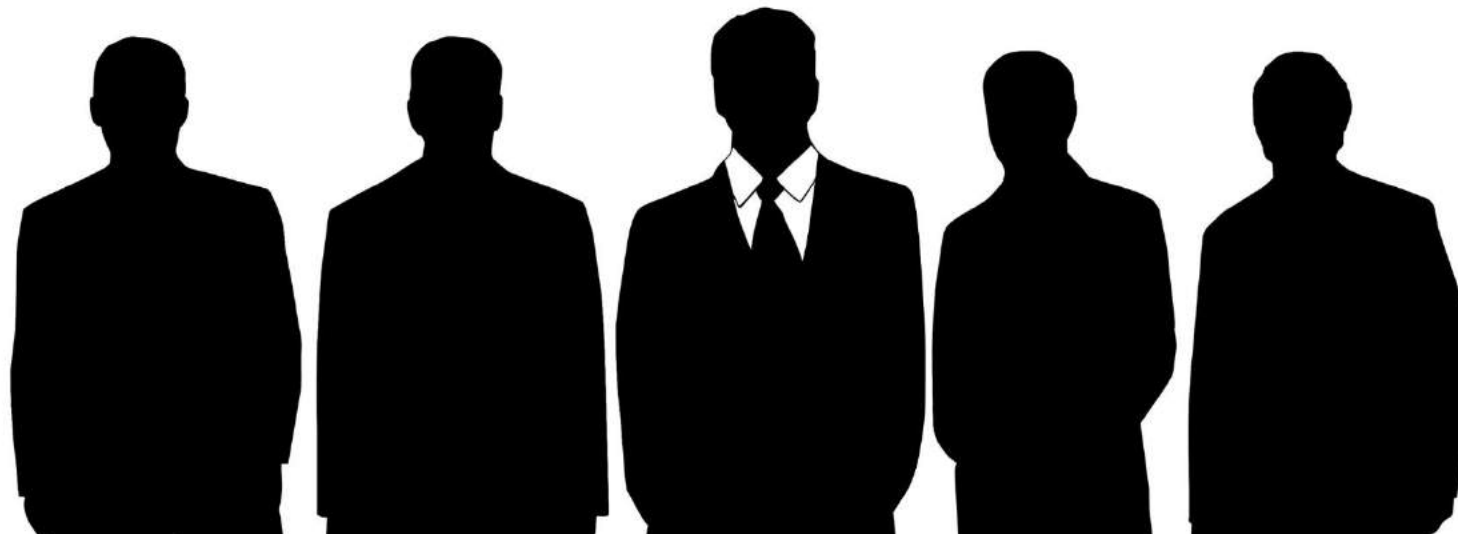
6.- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes,

7.- Recibir educación financiera y ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos.

8.- Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros.



9.- Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles.



10.- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.





COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**EDUCADORES  
GRAN CHACO**  
S.A.

Desde 1967

*Orgullo Chaqueño*

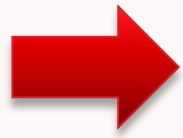


# OBLIGACIONES DEL CLIENTE Y USUARIO FINANCIEROS





1. Cerciorarse que la entidad financiera en la cual desea contratar un producto o servicio financiero, cuente con Licencia de Funcionamiento emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.



ENTIDADES FINANCIERAS Y PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES AUTORIZADOS POR ASFI

Destacados

Protección al consumidor financiero

- Derechos del cliente y usuarios financieros
- Tiempos máximos de atención de créditos
- Puntos de atención financiera
- Reclamos y consultas

Intermediación financiera

- Entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento**
- Entidades en proceso de adecuación
- Boletines estadísticos
- Valores
  - Entidades inscritas en el RMV
  - Prospectos
  - Hechos relevantes
  - Reglamentos internos de fondos de inversión
- Servicios financieros complementarios
  - Empresas de servicios financieros complementarios supervisadas
  - En proceso de incorporación al ámbito de regulación
  - Estados financieros
  - SCIP modalidad web

Convocatorias de personal

- Protección al Consumidor Financiero
- Intermediación Financiera
- Mercado de Valores
- Servicios Complementarios

Cifras del sistema financiero



muestran que la dinámica favorable observada en las últimas gestiones se mantiene, denotando una fortaleza para el sistema financiero nacional. En el último quinquenio el promedio de crecimiento de los depósitos y la cartera fue de 12% y 16%, respectivamente, lo cual permitió que entre abril de 2014 y 2019 pase de Bs108.625 millones a Bs176.214 millones en el primer caso, y de Bs86.961 millones a Bs174.873 millones en el segundo, según informó la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). [Leer más](#)

05.2019 CURSO "RIESGOS BANCARIOS: PROCESOS DE SUPERVISIÓN REVISORA"

Santa Cruz de la Sierra, 28 de mayo (ASFI).- La Directora General Ejecutiva de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Ivette Espinoza, inauguró esta martes en la ciudad de Santa Cruz de la Sierra el Curso "Riesgos Bancarios: Procesos de Supervisión Revisora", evento patrocinado por la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (ASBA). [Leer más](#)

05.2019 CHUQUISACA: IMPULSANDO EL CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA MANUFACTURERA

La información contenida en la presente publicación tiene el propósito de informar a las organizaciones sociales, medios de comunicación, autoridades del departamento y población en general sobre el comportamiento de los principales indicadores del sistema financiero en el departamento de Chuquisaca con datos a abril de 2019. [Leer más](#)

CARTAS CIRCULARES

Publicaciones

Principales variables del Sistema Financiero

Crédito al Sector Productivo

Crédito de Vivienda de Interés Social

Inclusión Financiera

Carta Informativa

Editoriales de Boletín

Análisis del Sistema Financiero

CD Informativo

GUÍA PARA EL ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

LÍNEA GRATUITA 800 103 103





Por un Sistema Financiero Sólido,  
Solvente e Inclusivo



Buscar ...

- Intermediación Financiera
- Entidades Supervisadas
- Estadísticas
- Publicaciones
- Aplicativos
- Registros
- Normativa
- Glosario
- Mapa del sitio

Está aquí: Inicio > Intermediación Financiera

Sección: Intermediación financiera



Entidades de Intermediación Financiera con Licencia de Funcionamiento



Entidades en Proceso de Adecuación



Boletines Estadísticos



Protección al Consumidor Financiero



Mercado de Valores



Servicios Cambiarios



Cobertura de Servicios Financieros



Carta Informativa



Principales Indicadores Financieros



Haz click aquí para ver la dirección de nuestras oficinas a nivel nacional



Estado Plurinacional de Bolivia

*Por un Sistema Financiero Sólido,  
Solvente e Inclusivo*




ASFI  
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO  
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA


Buscar ...

Intermediación Financiera Entidades Supervisadas Estadísticas Publicaciones Aplicativos Registros Normativa








Glosario Mapa del sitio

Está aquí: Inicio > Entidades Supervisadas > Entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento






**Entidades de Intermediación Financiera con Licencia de Funcionamiento**

-  [Entidades financieras del estado o con participación mayoritaria del estado](#)
-  [Bancos múltiples](#)
-  [Bancos pyme](#)
-  [Entidades financieras de vivienda](#)
-  [Cooperativas de ahorro y crédito abiertas](#)
-  [Instituciones financieras de desarrollo](#)
-  [Listado general de las entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento](#)




Haz click aquí para ver la dirección de nuestras oficinas a nivel nacional



2. Leer los documentos a ser suscritos con una entidad financiera, sean estos contratos, boletas de depósito o retiro, autorizaciones, solicitudes u otros, así como conservar las copias que la entidad suministre de los mismos.

# Obligaciones del Cliente y Usuario Financiero



**3. Informarse** sobre las características, beneficios, tasa de interés, seguro, costos y comisiones inherentes al producto o servicio que vaya a contratar.

# Obligaciones del Cliente y Usuario Financiero



**4.- Tomar en cuenta las recomendaciones emitidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero o por la entidad financiera respecto al uso de diferentes productos y servicios.**

# Obligaciones del Cliente y Usuario Financiero



5. Al momento de solicitar un producto, servicio o actualizar la información el consumidor financiero, debe suministrar información cierta, suficiente y oportuna a la Entidad Financiera, referente a sus datos personales, ingresos entre otros.





6. Cumplir con lo pactado al momento de adquirir un producto, por ejemplo pagar puntualmente las cuotas de un crédito, es decir en las fechas establecidas en el plan de pagos.



7. Conocer ante quién y cómo se puede presentar un reclamo, en primera y segunda instancia.



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**EDUCADORES  
GRAN CHACO**  
S.A.

Desde 1967

*Orgullo Chaqueño*



3



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**EDUCADORES  
GRAN CHACO**  
S.A.

Desde 1967

*Orgullo Chaqueño*



**¿Qué es el  
Punto de  
Reclamo?**

# RECLAMO EN PRIMERA INSTANCIA

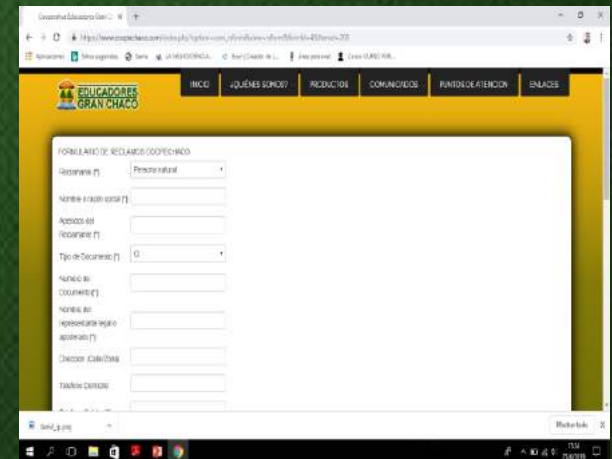
PERSONAL



VIA TELÉFONO



VIA WEB





INICIO

¿QUIÉNES SOMOS?

PRODUCTOS

COMUNICADOS

PUNTOS DE ATENCION

ENLACES

### La Felicidad de Ahorrar



### Entidad Regulada





INICIO

¿QUIÉNES SOMOS?

PRODUCTOS

COMUNICADOS

PUNTOS DE ATENCION

ENLACES

## FORMULARIO DE RECLAMOS COOPECHACO

Reclamante (*)	<input type="text" value="Persona natural"/>
Nombre o razón social (*)	<input type="text"/>
Apellidos del Reclamante (*)	<input type="text"/>
Tipo de Documento (*)	<input type="text" value="CI"/>
Numero de Documento (*)	<input type="text"/>
Nombre del representante legal o apoderado (*)	<input type="text"/>
Dirección (Calle/Zona)	<input type="text"/>
Teléfono Domicilio	<input type="text"/>
Teléfono Celular (*)	<input type="text"/>
Correo Electrónico	<input type="text"/>
Fecha del Hecho (*)	<input type="text"/>
Descripción del Reclamo (*)	<input type="text"/>
Seleccione la Agencia (*)	<input type="text" value="OFICINA CENTRAL"/>



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**EDUCADORES  
GRAN CHACO**

*Orgullo Chaqueño*

# RECLAMO EN SEGUNDA INSTANCIA







Por un Sistema Financiero Sólido, Solvente e Inklusivo



Buscar...

- INICIO
- INSTITUCIONAL
- TRANSPARENCIA
- NORMATIVA
- SALA DE PRENSA
- EDUCACIÓN FINANCIERA
- MAPA DEL SITIO

Está aquí: Inicio



Ingresar

ENTIDADES FINANCIERAS Y PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES AUTORIZADOS POR ASFI

Destacados

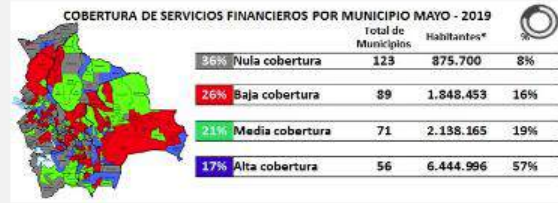
Protección al consumidor financiero

- Derechos del cliente y usuarios financieros
- Tiempos máximos de atención de créditos
- Puntos de atención financiera
- Reclamos y consultas

Intermediación financiera

- Entidades de intermediación financiera con licencia de funcionamiento
- Entidades en proceso de adecuación
- Boletines estadísticos

Valores



GLOSARIO DE TÉRMINOS ECONÓMICO FINANCIEROS

CARTAS CIRCULARES

Publicaciones

Principales variables del Sistema Financiero

Crédito al Sector Productivo

Crédito de Vivienda de Interés Social

Inclusión Financiera

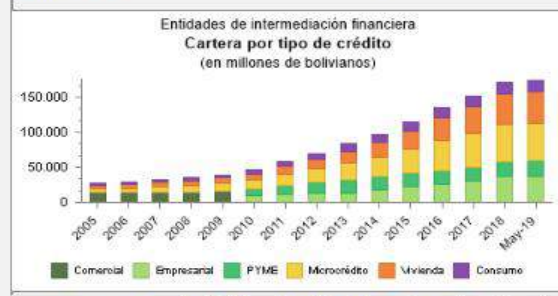
Carta Informativa

Editoriales de Boletín

Análisis del Sistema Financiero

- Protección al Consumidor Financiero
- Intermediación Financiera
- Mercado de Valores
- Servicios Complementarios

Cifras del sistema financiero



muestran que la dinámica favorable observada en las últimas gestiones se mantiene, denotando una fortaleza para el sistema financiero nacional. En el último quinquenio el promedio de crecimiento de los depósitos y la cartera fue de 12% y 16%, respectivamente, lo cual permitió que entre abril de 2014 y 2019 pase de Bs108.625 millones a Bs176.214 millones en el primer caso,





Por un Sistema Financiero Sólido, Solvente e Inclusivo



Buscar ...

- Protección al consumidor financiero
- Información de interés
- Aplicativos de Consulta
- Normativa
- Glosario
- Mapa del Sitio

Está aquí: Inicio > Aplicativos de Consulta > Reclamos y consultas



Registra tu Reclamo

Seguimiento a Reclamos de Segunda Instancia

Realiza tu Consulta

En esta sección se pueden registrar reclamos de 1ra instancia los cuales serán evaluados y enviados a la Entidad Financiera para que el reclamante en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles administrativos computables a partir de la recepción del reclamo por parte de la Entidad Financiera.

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.

En esta sección el Consumidor Financiero puede realizar consultas a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, relacionadas al Sistema Financiero, las mismas que serán atendidas en el marco de la normativa vigente.



Por un Sistema Financiero Sólido,  
Solvente e Inclusivo

Buscar ...

- Protección al consumidor financiero
- Información de interés
- Aplicativos de Consulta
- Normativa
- Glosario
- Mapa del Sitio

Está aquí: Inicio > Aplicativos de Consulta > Reclamos y consultas



### Registro de Reclamo

#### Datos de Reclamante

Nombre y Apellido del Reclamante  
 Identificación  Cédula de Identidad  NIT, Pasaporte u Otro  
 - Seleccione Expedición -  
 Celular  
 Correo Electrónico  
 Ciudad/Dirección

#### Datos del Reclamo

Descripción  
 Entidad -Seleccione una Entidad-   
 Ubicación del Hecho  
 Código de control  Escriba los caracteres del recuadro.



Buscar

Iniciar sesión

Apps

Categorías | Pantalla principal | Listas de éxitos | Estrenos

- Mis aplicaciones
- Comprar
- Juegos
- Familia
- Selección de los editores

- Cuenta
- Formas de pago
- Mis suscripciones
- Canjear
- Comprar tarjeta de regalo
- Mi...
- Mi...
- Gu...



# ASFI Móvil

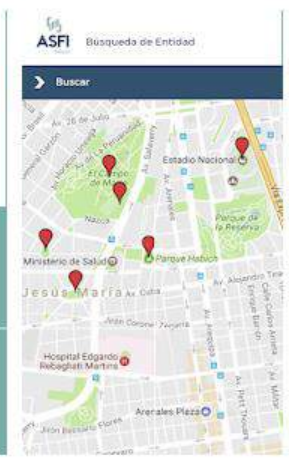
Asfi Finanzas

★★★★★ 230

Todos

Agregar a la lista de deseos



Esta aplicación ha sido desarrollada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) del Estado Plurinacional de Bolivia y su uso está orientado a los consumidores financieros; para tal efecto la aplicación cuenta con las siguientes opciones:

Educación Financiera: La pantalla de Educación Financiera presenta contenidos didácticos;

Similares Ver más



Calculadora IVA Diordi Apps

★★★★★



Cuentas Plan Gener NewPyme

★★★★★



Mostrar todo





*Desde 1967*

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA

**EDUCADORES**

**GRAN CHACO** R.L.

*Orgullo Chaqueño*

**!MUCHAS GRACIAS!**