

1

Articulación y funcionamiento del sistema financiero en Bolivia





te informa

Proyecto PlanetGOLD Bolivia: transformando la minería artesanal y de pequeña escala hacia una producción más sostenible

El Proyecto PlanetGOLD Bolivia forma parte del programa mundial planetGOLD (Programa de Oportunidades Globales para el Desarrollo a Largo Plazo de la Minería Artesanal y a Pequeña Escala), financiado por el Fondo para el Medio Ambiente Mundial (FMAM) y ejecutado por la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI), en alianza con el Ministerio de Medio Ambiente y Agua, Ministerio de Minería y Metalurgia y el Ministerio de Salud y Deportes en Bolivia.

Esta iniciativa global tiene como objetivo principal abordar los desafíos ambientales y sociales asociados con esta forma de extracción de minerales, al tiempo que promueve prácticas más seguras y sostenibles.

En el corazón del Proyecto PlanetGOLD yace el compromiso inquebrantable de salvaguardar la salud de las personas y el medio ambiente en las comunidades mineras, al tiempo que se impulsa el desarrollo económico inclusivo. Reconociendo los impactos negativos que la MAPE puede tener en los ecosistemas locales y en la salud de los mineros y sus familias, PlanetGOLD se compromete a trabajar en colaboración con gobiernos, empresas, comunidades y otras partes interesadas para transformar esta industria de manera positiva y sostenible.

Uno de los pilares fundamentales del Proyecto PlanetGOLD es la promoción de prácticas mineras responsables y libres de mercurio. La extracción de oro mediante el uso de mercurio es una



práctica común en la MAPE, pero conlleva graves riesgos para la salud humana y el medio ambiente. PlanetGOLD busca cambiar este paradigma ofreciendo alternativas más seguras y eficientes, como la utilización de tecnologías libres de mercurio y la implementación de prácticas de extracción más limpias y sostenibles.

Además de mitigar los impactos ambientales, el Proyecto PlanetGOLD se compromete a abordar los desafíos sociales y económicos que enfrentan las comunidades mineras. Esto incluye la promoción de la igualdad de género en el sector minero, el fortalecimiento de las capacidades locales y el apoyo al desarrollo de actividades económicas alternativas y sostenibles para reducir la dependencia exclusiva de la extracción de oro. PlanetGOLD tiene un enfoque interdisciplinario, no solo está protegiendo el medio ambiente y la salud humana, sino también, promoviendo la educación e inclusión financiera, creando oportunidades reales para un desarrollo económico inclusivo y sostenible.



El sistema financiero en Bolivia

El sistema financiero está conformado por un mercado en el que interactúan entidades (la ASFI y bancos, por ejemplo) que prestan servicios financieros a la población boliviana. El sistema financiero permite canalizar el ahorro hacia la inversión.

Las entidades del sistema financiero operan dentro de un marco legal, en resguardo de los recursos del público y bajo un marco de sostenibilidad.

Estructura del sistema financiero

- a) **Entidades del Estado:** diseñan y ejecutan políticas para cuidar la estabilidad, los recursos de los ahorristas, y mejorar e integrar el sistema financiero.
 - Banco Central de Bolivia (BCB)
 - Ministerio de Economía y Finanzas Públicas
 - Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)
 - Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS)
- b) **Intermediarios financieros:** públicos o privados. Son todas las entidades que prestan servicios financieros a la población y actúan bajo la supervisión de la ASFI.
 - Bancos, instituciones financieras de desarrollo, entidades financieras de vivienda y cooperativas de ahorro y crédito.
- c) **Empresas de servicios financieros complementarios:** dan soporte a los intermediarios financieros. Algunas prestan servicios directamente a la población. Actúan bajo la supervisión de la ASFI.
 - Empresas de transporte de valores.
- d) **Usuaris/os financieros:** personas naturales y jurídicas que demandan los servicios financieros.



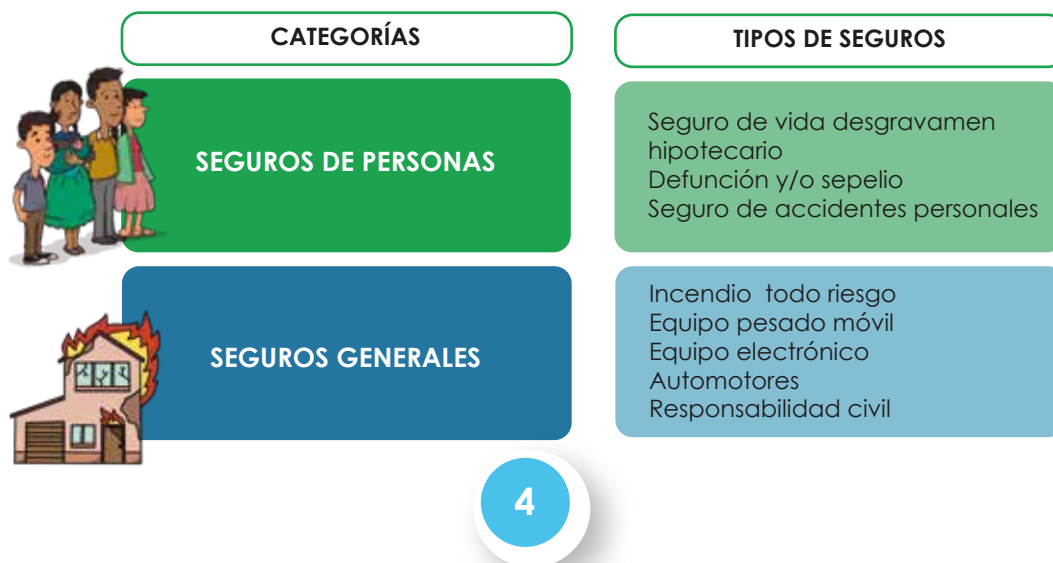
Típos de entidades financieras

Las entidades financieras son aquellas que ofrecen servicios financieros al público:

- **Intermediarios financieros:**
Estatales: Banco de Desarrollo Productivo, Banco Unión S.A.
Privados: Banco Múltiple, Banco Pyme, Cooperativas de Ahorro y Crédito, Entidades Financieras de Vivienda, Instituciones Financieras de Desarrollo.
- **Empresas de servicios financieros complementarios:** empresas de arrendamiento financiero, empresas de factoraje, empresas de almacenes generales de depósito, cámaras de compensación y liquidación, burós de información, empresas de transporte de material monetario y valores, empresas administradoras de tarjetas electrónicas, casas de cambio, empresas de servicios de pago móvil, giros y remesas.
- **Operadores informales** (no supervisados por la ASFI): prestamistas, casas de empeño, personas que organizan pasanakus, personas u organizaciones que ofrecen buenas tasas de interés.

Típos de entidades de seguros

Las empresas de seguros son privadas y actúan bajo la regulación de la APS.



Regulación del sistema financiero en Bolivia

La regulación en Bolivia se da a través de la Ley de Servicios Financieros N° 393 (2013); la entidad responsable de su implementación y cumplimiento es la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Esta entidad regula las actividades de intermediación financiera y a quienes prestan servicios financieros.

La ASFI se encarga de regular, controlar y supervisar los servicios financieros, velando por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades de intermediación financiera (EIF), preservando la estabilidad de todo el sistema. Están bajo la regulación de la ASFI todas las entidades privadas y públicas que ofrecen servicios financieros.



Entidades para el resguardo de ahorros

Las entidades de intermediación financiera reguladas administran con seguridad los ahorros del público, puesto que están permanentemente “controladas”. Sin embargo, también funcionan empresas o personas que prestan servicios financieros fuera de la regulación, por lo cual se debe estar alerta para no ser víctima de fraudes (estafas piramidales, intereses por encima del mercado, phishing, estafas online).

Los **beneficios** de depositar los ahorros familiares en entidades financieras reguladas son los siguientes:

- el dinero se encuentra seguro,
- gana un interés,
- no se mezcla con el dinero de los gastos,
- se adquiere un hábito de ahorro y las familias se vuelven previsoras,
- la familia mejora su solvencia,
- facilita el acceso a varios servicios de la entidad financiera.

Cuando se deposita dinero en una entidad financiera, esta hace su custodia y también lo utiliza. El **interés** es el monto que se paga por el uso de este dinero en un determinado tiempo. Al definir una tasa de interés o porcentaje, siempre se debe especificar si será fijo o variable y el tiempo o plazo al que corresponde.

Hay varios **tipos de depósitos** en las entidades financieras:

- Cajas de ahorro
- Depósitos a plazo fijo (DPF)
- Cuenta corriente
- Bonos del Banco Central de Bolivia



Nuevos canales de pago

Las operaciones financieras tradicionales son las que se realizan en CAJAS de las entidades financieras. Esto implica trasladarse, ajustarse a los horarios de atención y presentar la cédula de identidad. Además, se debe transportar el dinero, con el riesgo de pérdida o robo.

Los nuevos canales adicionales de pago que ofrecen las entidades financieras son de mucha utilidad para los clientes. Las transacciones financieras mediante herramientas electrónicas permiten optimizar el tiempo de traslado y acceder a nuevos servicios financieros con el mismo nivel de seguridad.

La mayoría de estos servicios se ponen a disposición de los clientes de la institución de intermediación financiera. Para que una persona se convierta en cliente, puede abrir una cuenta en caja de ahorros o acceder a un crédito; así, obtiene:

- una tarjeta de débito, para usar todos los servicios en cajeros automáticos y realizar pagos en POS;
- un código de acceso a banca por internet y banca móvil, para usar los servicios desde una computadora o un celular inteligente.



Además de los productos de ahorro y crédito, las entidades de intermediación financiera brindan otros servicios, tanto a los usuarios financieros como a sus clientes. Algunos son:

- Depósitos en cuentas de terceros
- Giros nacionales e internacionales
- Pagos de servicios básicos
- Pago de impuestos
- Cambio de moneda
- Fraccionamiento
- Giro móvil
- Pagos a tiendas en internet
- Acceso a cajeros automáticos con tarjeta y sin tarjeta
- Depósitos de efectivo en cajeros automáticos
- Tarjetas de débito
- Tarjetas de crédito



- Banca y compras por internet
- Banca por internet para teléfonos celulares inteligentes

Cuando un cliente activa una caja de ahorros, la entidad de intermediación financiera le habilita al menos cuatro canales distintos para acceder a sus fondos y, a partir de ellos, realizar transacciones, ahorrando tiempo y evitando trasladarse con dinero en efectivo.

- **Tarjeta de débito:** permite realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos locales y del exterior, transacciones en los cajeros automáticos, pago de bienes y servicios en POS, y realizar pagos por Internet.
- **Banca por internet:** permite hacer la mayor parte de los servicios que ofrece el Banco en sus oficinas, pero desde la computadora, teléfono móvil o tableta, con acceso a internet de forma inmediata, con los más altos niveles de seguridad, desde cualquier parte del mundo, los 365 días del año.
- **Banca móvil:** permite instalar una aplicación del Banco y acceder a ella directamente desde un teléfono inteligente o una tableta. Este servicio posibilita acceder a las cuentas, productos y servicios con los más altos niveles de seguridad, desde cualquier parte del mundo, los 365 días del año.
- **Cajeros automáticos:** son dispensadores de efectivo, muestran e imprimen extractos y saldos de las cuentas, permiten transferir dinero a otras cuentas propias o de terceros y, en algunos, se puede depositar efectivo. El acceso a un cajero del Banco es gratuito, sin embargo, es posible retirar dinero de cajeros de otros bancos con una tarifa adicional que se debita en el momento.

Es muy importante que los usuarios financieros (personas que solo hacen transacciones eventuales en una sucursal) pasen a ser clientes, ya que se benefician de los servicios y, además, amplían y potencializan sus posibilidades financieras.



Protección al consumidor financiero

El **consumidor financiero** es cualquier persona o empresa que utiliza los servicios de entidades financieras, tenga o no contratos de servicios firmados con la entidad.

La Defensoría del Consumidor Financiero, de la ASFI, es la encargada de atender y proteger los derechos de los usuarios financieros y los clientes. La normativa vigente establece los derechos y obligaciones del consumidor financiero.

Derechos

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 estas 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 lo dispuesto en los numerales precedentes.
6. A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
7. A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

Obligaciones

1. Cerciorarse de que la EFI se encuentre autorizada y supervisada por la ASFI.
2. Conocer y entender los contratos que se van a firmar.
3. Informarse sobre los productos y servicios, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.
4. Suministrar información cierta, suficiente y oportuna a las EFI en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.
5. Aplicar las instrucciones y recomendaciones que imparta la EFI sobre el manejo de productos o servicios financieros.
6. Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto; por ejemplo, recordar que es responsabilidad del tarjetahabiente no exponer el PIN ni la clave secreta de su tarjeta de crédito.
7. No utilizar los productos de manera inadecuada; por ejemplo, no girar cheques sin tener la seguridad de poder cumplir con esta obligación.
8. Conocer ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos (Punto de reclamo).
9. No olvidar leer los contratos de los productos adquiridos, ya que contienen cláusulas de obligaciones que se adquieren con la EFI.
10. Pagar las obligaciones en las fechas establecidas.

Punto de reclamo en entidades financieras

El **punto de reclamo** es un servicio gratuito disponible en todas las entidades financieras con licencia de funcionamiento. Puede ser usado por cualquier usuario financiero que quiera presentar un reclamo por un mal servicio, maltrato, falta de información, cuando no coincidan los montos de sus cuentas o ante cualquier anomalía.

Para realizar un reclamo debe seguir los siguientes pasos:

1. Presentar el reclamo en primera instancia en el Punto de Reclamo de la entidad financiera, con licencia de funcionamiento de ASFI.
2. El reclamo debe ser registrado por los funcionarios de la entidad financiera.
3. Una vez registrado, le deben entregar un comprobante señalando el número de reclamo.
4. El plazo de respuesta es de cinco días hábiles; en caso de requerir un plazo mayor, la entidad financiera debe comunicarlo dentro de los cinco días hábiles administrativos establecidos.
5. La respuesta que debe recibir de la entidad financiera debe ser expresa, oportuna, íntegra y comprensible.

Si el consumidor financiero no está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI.

Para presentar el reclamo en segunda instancia en la Defensoría del Consumidor Financiero, se debe presentar una nota escrita y adjuntar la copia de la respuesta que emitió la entidad financiera. La ASFI atenderá los reclamos cuando se hayan agotado los medios para su solución en el Punto de Reclamo de la entidad financiera.

También, se puede realizar el reclamo en los Centros de Consulta de la ASFI a nivel nacional o a través de la aplicación para celular "ASFI Móvil".



