

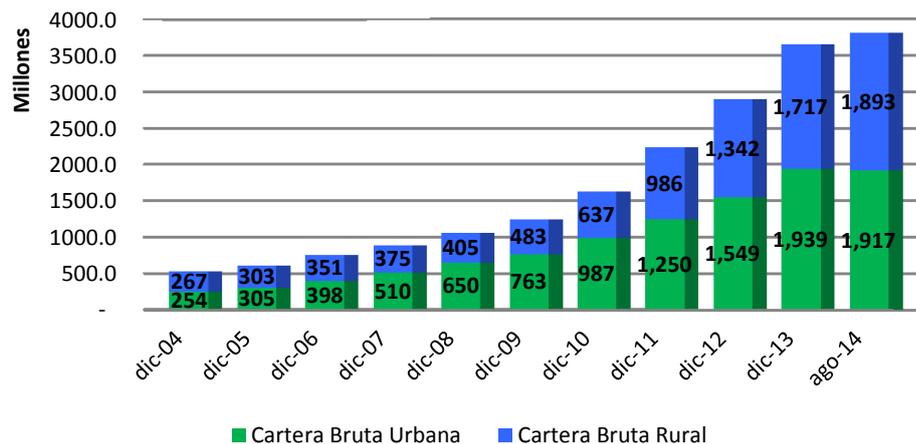
## LAS IFD AL 31 DE AGOSTO DE 2014

- La cartera de las Instituciones financieras de Desarrollo al 31 de agosto de 2014 alcanzó a un total de Bs. 3.810 millones de bolivianos, con una mora de 1,77%. La cartera de las IFD ha beneficiado a un total de 455.572 prestatarios a nivel nacional.
- A esta misma fecha se puede apreciar que la clientela urbana representa el 60%, mientras que la clientela rural representa el 40% del total de clientes atendidos. Vale la pena mencionar que el porcentaje de mujeres atendidas alcanza a un 74%

Cifras al 31 de agosto de 2014 (*)	
Cartera Bruta (en Bs.)	3,810,017,869.-
% de Cartera Bruta Urbana	50%
% de Cartera Bruta Rural	50%
Total Prestatarios	455,572
% de Prestatarios Urbanos	60%
% de Prestatarios Rurales	40%
% de Mujeres Prestatarias	74%
% de Mora	1.77%
% de Cobertura de Previsiones	226.95%
Nº de Puntos de Atención	338
Nº Puntos de Atención Rurales	152
Nº de Funcionarios	3,784

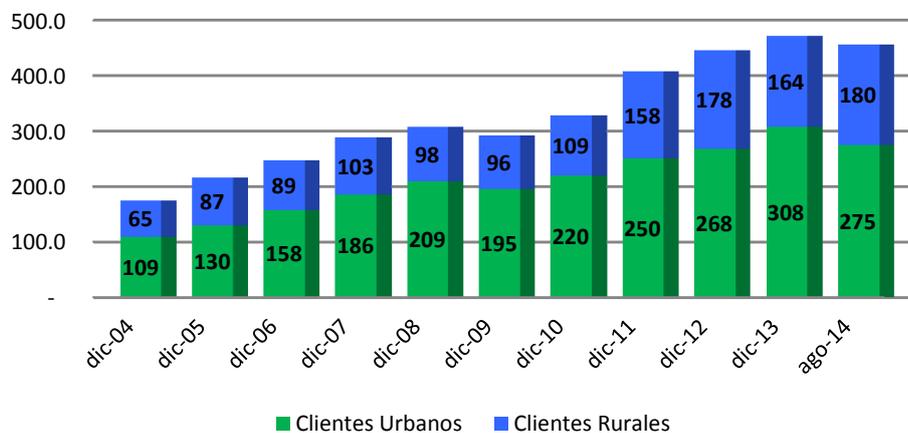
(\*) No incluye información de ANED ni FONCRESOL

## Evolución de Cartera Bruta Urbana y Rural (En millones de Bolivianos)



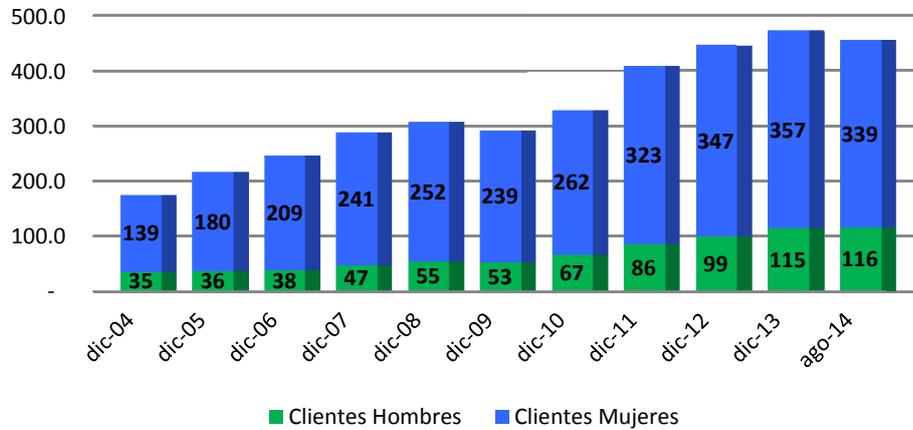
Fuente: reportes de IFD remitidos a FINRURAL

## Evolución de Prestatarios Urbanos y Rurales (En miles de Prestatarios)



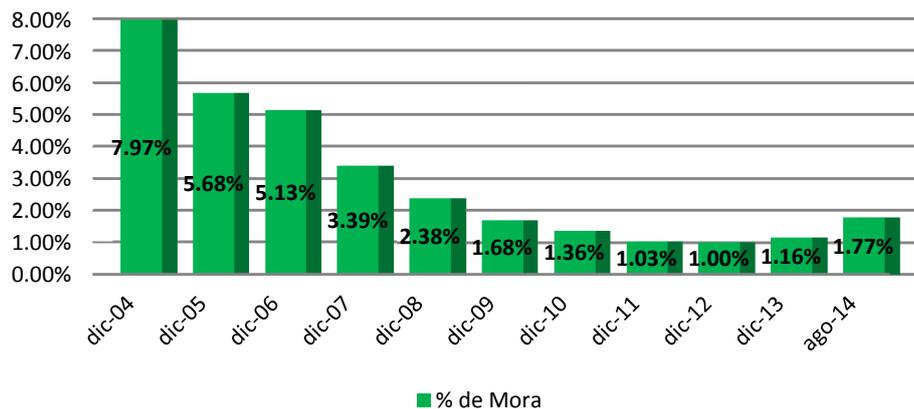
Fuente: reportes de IFD remitidos a FINRURAL

### Evolución de Prestatarios por género (En miles de Prestatarios)



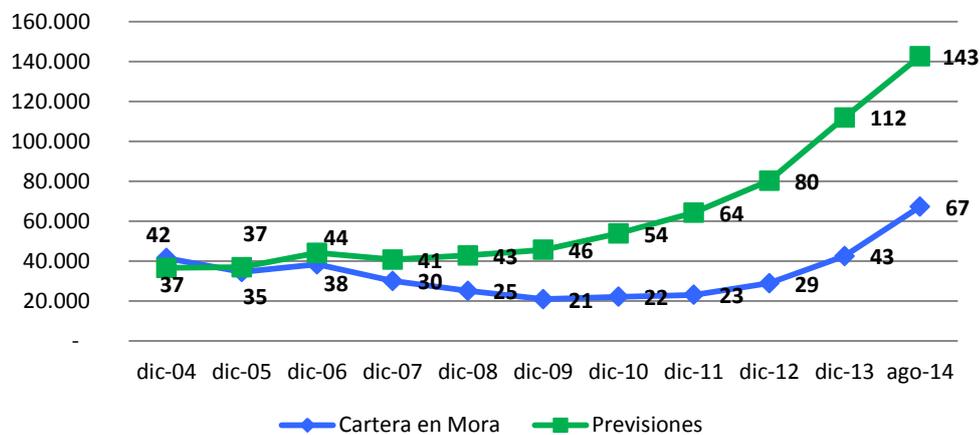
Fuente: reportes de IFD remitidos a FINRURAL

### Evolución de % de Mora



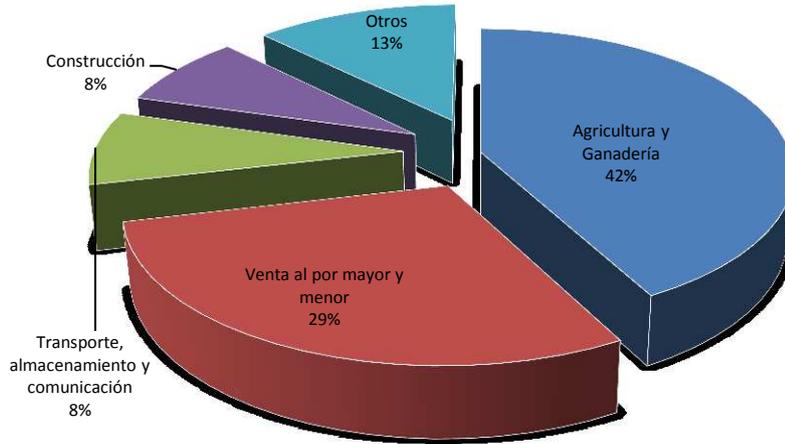
Fuente: reportes de IFD remitidos a FINRURAL

### Evolución de Cobertura de Mora (En millones de Bolivianos)



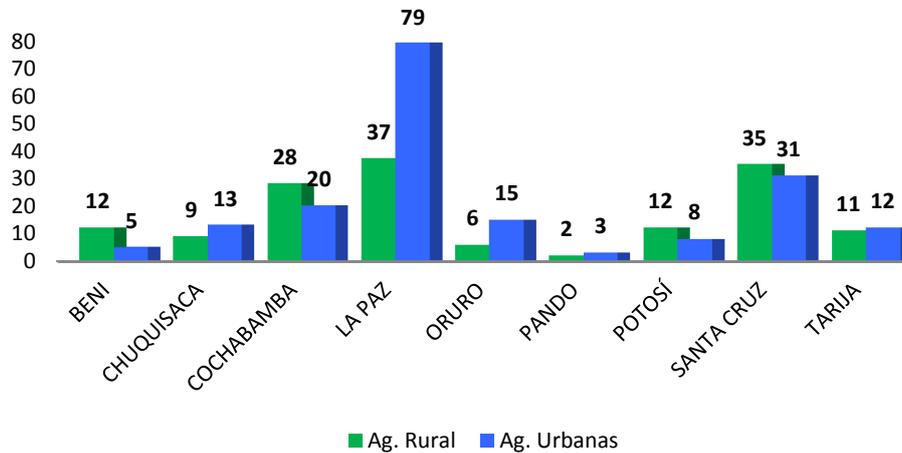
Fuente: reportes de IFD remitidos a FINRURAL

### Destino de Cartera Rural



Fuente: reportes de IFD remitidos a FINRURAL

### Agencias urbanas y rurales por departamento



Fuente: reportes de IFD remitidos a FINRURAL

## NOTAS DESTACADAS

### ASFI sancionará quejas contra bancos, aunque haya acuerdos

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) podrá imponer sanciones a las entidades financieras por reclamos o quejas de los usuarios, inclusive si se hubiera llegado a una conciliación, según establece la Resolución ASFI 652/2014 del 16 de este mes.

La disposición también fue comunicada mediante la circular ASFI 264/2014.

La resolución incorpora modificaciones al Reglamento de Protección del Consumidor Financiero, establecido en el marco de la Ley de Servicios Financieros.

En esa disposición se incluye el artículo 12 (procesos sancionatorios) que estipula que "De forma independiente al dictamen emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), conciliación o desestimiento del consumidor financiero, cuando la ASFI advierta incumplimiento de las entidades supervisadas a disposiciones legales reglamentarias o normativa interna, se iniciará el proceso sancionatorio".

El expresidente del Banco Central de Bolivia Armando Méndez opinó que estas disposiciones son exageradas y hacen ver a los bancos como grandes infractores.

En su criterio, son de difícil cumplimiento porque cuando se realiza una auditoría para detectar alguna irregularidad sólo se saca un muestreo.

#### Defensoría

La Defensoría del Consumidor Financiero tiene como funciones atender en segunda instancia, en forma objetiva y oportuna, los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos por parte de las entidades financieras.

Promueve la conciliación entre consumidores y entidades financieras durante el tiempo de reclamo y requiere información de las instituciones sobre la queja presentada.

Sin embargo, esta instancia se encuentra limitada, por ejemplo, para atender reclamos concernientes al vínculo laboral entre empleados y entidades.

Tampoco atiende casos que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos por las vías jurisdiccionales o tribunales ordinarios.

También está limitada para atender reclamos que hubieran sido resueltos mediante la conciliación o que cuenten con dictamen o declaración de desestimiento del cliente.

#### Derechos

La Ley de Servicios Financieros prohíbe las cláusulas que puedan afectar indebidamente los intereses del cliente o dar lugar a excesos o abusos de posición dominante en la celebración de contratos.

Las entidades financieras no podrán modificar unilateralmente los términos y condiciones pactadas en los contratos de operaciones de intermediación financiera y de servicios complementarios, salvo que dicho cambio beneficie al consumidor financiero.

Está, además, prohibido el cobro de cargos o comisiones que no impliquen una contraprestación efectiva de servicios o el cobro de más de una comisión por un mismo acto, hecho o evento.

Además, todos los seguros colectivos, tomados por las entidades para los clientes, deben seleccionarse mediante licitación pública.

#### Otras disposiciones

Protección Los contratos de operaciones crediticias deberán señalar expresamente, y de manera clara, el tratamiento de las deudas castigadas, su registro, la permanencia en el registro y las consecuencias, según la Ley de Servicios Financieros.

#### Obligación

Las entidades financieras están obligadas a respetar las decisiones de sus clientes de dar por terminados los contratos de adhesión que hubieren celebrado con ellas, en operaciones activas, pasivas, contingentes y en administración, debiendo realizar las acciones conducentes para facilitar la conclusión de las relaciones contractuales.

ASFI sancionará quejas contra bancos, aunque haya acuerdos. Página Siete. La Paz, 17 de septiembre de 2014.