UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS

FACULTAD CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

MODALIDAD DE TITULACIÓN CURSOS DE ACTUALIZACIÒN

MONOGRAFÍA

TÍTULO: DIAGNÓSTICO DE CUENTAS DE CAJA DE AHORRO EN BANCO PRODEM

P.E.T.A.E.N.G 13va. VERSIÓN

POSTULANTE: MARÍA JOSÉ FLORES CHOQUE

LA PAZ - BOLIVIA
2020

Dedicatoria:

A Dios por haber permitido que culminara esta etapa de mis estudios. A mis padres, a mi familia en Cristo por el apoyo.

A mi hermosa hija Valentina por su apoyo, paciencia y amor incondicional.

Agradecimientos:

Gracias a Dios, a mi familia, mis Docentes, por sus enseñanzas y motivación, gracias por el apoyo y la confianza.

INDICE

RESÚMEN 1
INTRODUCCIÓN 1
Descripción de la actividad profesional. 2
Propósito de estudio 3
Sector de estudio. 3
Misión 11
Visión 11
Valores 11
Beneficio social 12
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA 12
Problematización de la descripción de la actividad profesional. 13
Problema como causa y efecto 13
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN 14
Objetivo General 14
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 14
Justificación Teórica 14
Justificación Práctica 15
Justificación Económica 15
ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN 15
Alcance temático 15
Alcance temporal 15
Alcance geográfico 15
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 16
METODO EXPLORATORIO 16
MÉTODO DESCRIPTIVO 16
MÉTODO ANALÍTICO 16
MARCO CONCEPTUAL 16
Comisiones 17
Banco de desarrollo 17
Banco múltiple 17

Banco público 17
Banco pyme 17
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero 17
Ahorro 18
Tasa de interés 18
Servicio 19
Servicio al cliente 19
MARCO PROPOSITIVO 19
Fortaleza 19
Oportunidades 20
Debilidades 20
Amenazas 20
ENTREVISTA 21
ENCUESTA 22
TAMANO DE LA MUESTRA 22
Análisis de los resultados. 22
CONCLUSIÓN 25
RECOMENDACIONES 25
ANEXOS 27
ANEXO 1 27
ANEXO 2 28
ANEXO 3 28
ANEXO 4 55
ANEXO 5 56
ANEXO 6 57
ANEXO 7 57
ANEXO 8 58
BIBLIOGRAFIA 25

RESÚMEN

En una entidad financiera para llegar al público es el personal de plataforma o servicio al cliente. Una de las tareas en el área como servicio al cliente es la apertura de caja de ahorro, de igual forma es por la experiencia adquirida en el área la elección del tema. La siguiente investigación es relevante en un enfoque exploratorio, descriptivo y analítico acerca la venta de este producto.

El propósito de estudio es aportar conocimientos académicos a esta investigación e informar acerca de las falencias de la entidad, este tipo de problema ayuda a encontrar alternativas para mejorar y aportar calidad en el servicio otorgado hacia los consumidores financieros.

El estudio fue abarcado en la Agencia de Villa Fátima, Av. Las Américas, donde el tipo de consumidor financiero es de perfil joven, de procedencia en una mayoría de las provincias de la ciudad de La Paz involucrado en actividades de cultivo y venta de coca, servicio de transporte, comercialización de productos alimenticios y otros.

Se muestra que se cuenta con información de parte del personal para explicar al consumidor financiero pero no mencionan indicadores en documentos físicos, y se puede evidenciar poco interés de parte del consumidor para conocer las.

INTRODUCCIÓN

Con frecuencia existen muchos consumidores financieros con malas experiencias en los bancos, por el trato adquirido en la entidad y la información que proporciona la entidad, respecto a las cuentas de caja de ahorro y otro tipo de información, pero ahora el tema se enfocara a las cuentas de caja de ahorro.

Actualmente cumplo con las funciones en la Banca, concretamente en el Banco Prodem en el área de operaciones como servicio al cliente. Una de las tareas es la apertura de cuentas de caja de ahorro, la razón por la elección del tema es por la experiencia adquirida en el área; he observado con frecuencias malas prácticas en la entidad donde los consumidores financieros se van a otros

bancos llevando sus ahorros simplemente por la mala o falta de información proporcionada a los clientes mediante contratos, falta de conocimiento de parte del personal con respecto al servicio. También se evidencia que los consumidores financieros no tienen la práctica de leer los documentos emitidos por los servicios ofrecidos.

El análisis de la Unesco divide a los estudiantes en cuatro niveles. Quienes están en los I y II son los estudiantes que no tienen los conocimientos y habilidades que se esperaría para su edad y asignatura. Lamentablemente, en el caso boliviano, más de la mitad de los estudiantes están en esos dos niveles. Sólo un pequeño porcentaje se ubica en los niveles III y IV. Según el estudio, en el país también se da una marcada diferencia entre el desempeño de establecimientos privados, que obtienen mejores calificaciones, y públicos. También los logros de estudiantes indígenas y de áreas rurales son más bajos que los de alumnos no indígenas y de ciudades.[1]

Descripción de la actividad profesional.

En el año 2011 ingrese a trabajar a Banco Prodem, en ese entonces su denominación era Fondo Financiero Privado Prodem S.A., previa a una entrevista y posterior una capacitación para ingresar a la Institución como cajera. En el año 2013 ascendí al cargo de servicio al cliente, más adelante cumplí funciones como supervisor de operaciones de forma interina.

Servicio al cliente cumple con la función de apertura de cuentas de caja de ahorro y depósitos a plazo fijo; venta de seguros de vida, bienes y de salud; servicios adicionales que corresponden a cada uno de los productos mencionados, la cual me permitió experimentar la parte comercial.

En la misma institución nos proporcionan una lista de clientes para realizar seguimiento a clientes para otorgar información respecto a la actualización de productos, promociones y sus beneficios,

[1] https://www.paginasiete.bo/gente/2021/2/16/unesco-bolivia-en-el-puesto-13-de-16-naciones-en-desempeno-educativo-284542.html

o información de sus datos con el propósito de fidelizar a los clientes. Se realiza el trabajo en coordinación con las demás áreas del Banco.

Se cumple con normas, políticas y procedimiento de la institución para la atención a los consumidores en los diferentes procesos. Contamos con capacitaciones, cursos virtuales, y la empresa también ofrece promociones y ferias. Permanentemente la empresa nos capacita en la actualización de normas y reglamentos.

Propósito de estudio.

El propósito que busca esta monografía es aportar conocimientos académicos a esta investigación e informar acerca las falencias que tiene el sistema de la banca en la apertura de cajas de ahorro, la información que se proporciona a los consumidores financieros no es suficiente. Aunque hace un mejor esfuerzo para otorgar un servicio eficiente se evidencia algunos vacíos en la apertura de caja de ahorro.

Esta información en relación al problema está en base a información extraída de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), encuesta a los consumidores financieros para concretar si se evidencia este problema y la revisión del contrato y reglamento de caja de ahorro e información verbal proporcionada al consumidor financiero.

Sector de estudio.

El día 18 de agosto de 1998, se resuelve fundar, organizar y constituir el Fondo Financiero Privado Prodem S.A., mediante acto único, el mismo que tiene por objeto principal la realización de operaciones destinadas al financiamiento de las actividades de los medianos, pequeños y microprestatarios, a cuyo fin la sociedad podrá efectuar todas las operaciones pasivas,

contingentes y de servicios financieros auxiliares autorizados por ley, en el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, con prioridad en el área rural.[2]

Banco Prodem esta regularizado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, la misma cuenta con licencia de funcionamiento para su desenvolvimiento ANEXO 1.

Banco Prodem cuenta con una variedad de cajas de ahorros para diferentes sectores, en el cuadro siguiente se puede ver sus características de cada una de ellas.

Clasificación de Cajas de Ahorro en Banco Prodem

Caja de ahorro	Características	Ventajas	Requisitos
Caja de Ahorro Prodem PLUS.	Cuenta de caja de ahorro en bolivianos.	1. Rentabilidad. Tasa de interés de hasta el 5% anual (Vigente hasta el 31 de Diciembre de 2020) 2. Libre disponibilidad. La cuenta de caja de ahorro, permite ahorrar y ganar intereses con el beneficio de retirar y depositar dinero cuando así lo requiera, sin montos mínimos de depósitos y con número ilimitado de transacciones. Se podrá administrar la cuenta de caja de ahorro con Tarjeta Inteligente o con Comprobante. 3. Seguridad. La autentificación con huella digital, sin claves, ni pines. 4. Tecnología. La caja de ahorro con tarjeta inteligente, permite realizar transacciones en cualquiera punto de atención y a través de Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI), las 24 horas del día. 5. Sin costos. La cuenta de caja de ahorro no tiene costo de mantenimiento de cuenta, ni costo de mantenimiento de Tarjeta Inteligente. 6. Cobertura. Banco Prodem S.A. cuenta con más de 350 puntos de atención distribuidos en todo el país, los cuales	Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia). Fotocopia de NIT si corresponde. Monto mínimo de apertura bolivianos 3.000.- Costo de la Tarjeta Inteligente de acuerdo a tarifario vigente.

[2] https://www.prodem.bo/PageView?id=2

		comprenden, agencias, oficinas externas, puntos de atención corresponsal y cajeros automáticos inteligentes en todo el país. 7. Canales de Acceso. Se podrá acceder a caja de ahorro desde los siguientes canales de atención: • Ventanilla de atención. • Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI) de la red Prodem. • Banca por Internet (prodemnet).	
Caja de - Ahorro Pro RENTABL	Cuenta de caja de ahorro en bolivianos.	1. Rentabilidad. Tasa de interés de 4% anual (Vigente hasta el 31 de Diciembre de 2020). 2. Seguridad. Autentificación de la huella digital, sin claves ni pines, ni papeleos. 3. Tecnología. La caja de ahorro con tarjeta inteligente, te permite realizar transacciones en cualquiera de nuestros puntos de atención y a través de nuestros Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI), las 24 horas del día. 4. Sin costos. La cuenta de caja de ahorro no tiene costo de mantenimiento de cuenta, ni costo de mantenimiento de Tarjeta Inteligente. 5. Cobertura. Banco Prodem S.A. cuenta con más de 350 puntos de atención distribuidos en todo el país, los cuales comprenden, agencias, oficinas externas, puntos de atención corresponsal y cajeros automáticos inteligentes en todo el país. 6. Canales de Acceso. Podrás acceder a tu caja de ahorro desde los siguientes canales de atención: • Ventanilla de atención. • Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI) de la red Prodem. • Banca por Internet (prodemnet).	Fotocopia de NIT, si corresponde. Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia). Monto mínimo de apertura bolivianos 7.000.- Saldo mínimo en la cuenta Bs 7.000.- Condiciones: Hasta 3 retiros al mes. Costo de Tarjeta inteligente de acuerdo a tarifario vigente.
Caja de Ahorro Pro-	Cuenta de caja de ahorro en bolivianos o dólares.	1. Libre disponibilidad. La cuenta de caja de ahorro, te permite ahorrar y ganar intereses con el beneficio de retirar y depositar, sin montos mínimos de	Cédula de Identidad vigente (original

CUENTA		depósitos y con número ilimitado de	y fotocopia).

		transacciones. Se administra la cuenta de caja de ahorro con Tarjeta Inteligente o con Comprobante. 2. Seguridad. Autentificación de la huella digital, sin claves ni pines, ni papeleos. 3. Tecnología. La caja de ahorro con tarjeta inteligente, permite realizar transacciones en cualquiera de los puntos de atención y a través de las Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI), las 24 horas del día. 4. Sin costos. La cuenta de caja de ahorro no tiene costo de mantenimiento de cuenta, ni costo de mantenimiento de Tarjeta Inteligente. 5. Cobertura. Banco Prodem S.A. cuenta con más de 350 puntos de atención distribuidos en todo el país, los cuales comprenden, agencias, oficinas externas, puntos de atención corresponsal y cajeros automáticos inteligentes en todo el país. 6. Canales de Acceso. Acceder a la caja de ahorro desde los siguientes canales de atención: • Ventanilla de atención. • Cajeros Automáticos Inteligentes (CAI) de la red Prodem. • Banca por internet (Prodemnet).	Fotocopia de si NIT, corresponde.de Monto mínines apertura bolivianos 5(o dólares 8.- Costo de la Tarjeta Inteligente d(acuerdo a tarifario vigente.

Caja de Ahorro Pro-TECCIÓN	Cuenta de caja de ahorro en bolivianos que promueve la cultura de ahorro en niños y jóvenes. Incentivando la apertura de cajas de ahorro a menores de edad.	1. Rentabilidad. Tasa de interés del 3% anual. 2. Libre disponibilidad. La cuenta de caja de ahorro, permite ahorrar y ganar intereses con el beneficio de retirar y depositar dinero cuando así lo requieras, sin montos mínimos de depósitos y con número ilimitado de transacciones. 3. Seguridad. Autentificación de la huella digital, sin claves ni pines, ni papeleos. 4. Sin costos. La cuenta de caja de ahorro no tiene costo de mantenimiento. 5. Cobertura. Banco Prodem S.A. cuenta con más de 350 puntos de atención distribuidos en todo el país, los cuales comprenden, agencias, oficinas externas, puntos de atención corresponsal y	Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia) de los titulares mayores de edad (padre, madre o tutor legal). Cedula de Identidad vigente (original y fotocopia), del titular menor de

		cajeros automáticos inteligentes en todo el país. 6. Canales de Acceso. Se podrá acceder a la caja de ahorro desde los siguientes canales de atención: • Ventanilla de atención • Banca por internet (Prodemnet).	edad. Fotocopia de NIT, si corresponde. Los menores de edad deben tener entre 0 y 17 años. Monto mínimo de apertura bolivianos 350.- Costo de la tarjeta inteligente de acuerdo a tarifario vigente. Tratamiento del RC-IVA. En las cuentas de caja de ahorro que tengan como titulares un menor de edad y un adulto, es suficiente que solo el adulto presente fotocopia de su NIT, para que Banco Prodem S.A. no retenga el RC-IVA a los intereses generados por la cuenta. Una vez que el joven

			cumple los 18 años y los 2 titulares son mayores de edad, ambos titulares deben presentar la fotocopia de su NIT para que Banco Prodem S.A. no retenga el RC-IVA a los intereses generados por sus ahorros.

Caja de ahorro Pro-EDUCA	Cuenta de caja de ahorro en bolivianos que proporciona una alternativa de ahorro a los estudiantes de colegios, tanto urbanos como rurales de todo el país.	1. Rentabilidad. Te ofrecemos una tasa de interés del 3% anual. 2. Libre disponibilidad. La cuenta de caja de ahorro, te permite ahorrar y ganar intereses con el beneficio de retirar y depositar tu dinero cuando así lo requieras, sin montos mínimos de depósitos y con número ilimitado de transacciones. 3. Tecnología. Gracias al moderno sistema de autentificación de la huella digital, puedes acceder a tu cuenta de caja de ahorro desde ventanillas de atención a través de la huella digital. 4. Sin costos. La cuenta de caja de ahorro NO tiene costo de mantenimiento. 5. Canales de Acceso. Podrás acceder a tu caja de ahorro desde los siguientes canales de atención: 6. Ventanilla de atención	Cédula de Identidad vigente (original y fotocopia). Fotocopia de NIT si corresponde. Monto mínimo de apertura bolivianos 350.- Costo de Tarjeta inteligente de acuerdo a tarifario vigente Titulares para la caja de ahorro: • Alumno representante del curso. • Titular mayor de edad (padre, madre o tutor legal). Si el alumno es menor de 18 años.

			Representante de padres de familia de curso.

Fuente: Elaboración propia en base de la página www.prodem.bo

Banco Prodem cuenta con 1 Oficina nacional y 7 Sucursales a nivel nacional. La Sucursal La Paz-Oruro cuenta con 36 agencias. El estudio será abarcado en el Banco Prodem en el área de operaciones, en Agencia de Villa Fátima, ubicada en la Avenida las Américas, es una zona muy concurrida y poblada de comerciantes de diferentes rubros.

El área sujeta de estudio es la parte de operaciones en la apertura de caja de ahorro, el personal involucrado al procedimiento de apertura de caja de ahorros directamente el área de operaciones, y si corresponde las áreas de legitimización de ganancias ilícitas, legal y negocios.

Misión

"Aportar al desarrollo y mejora de la calidad de vida de nuestros consumidores financieros, a través de la prestación de servicios integrales y oportunos, destinados principalmente al sector productivo microempresarial, contribuyendo con la expansión económica del país."

Visión

"Ser el banco preferido del sector microempresarial en Bolivia, por su innovación, tecnología e impacto social."

Valores

Son valores que Banco Prodem comparte con el personal, a continuación tenemos:

- Eficiencia

En todo el accionar del personal.

- Compromiso

Con la misión y visión, con el conocimiento, con la mejora continua, con la formalidad y el cumplimiento.

- Honradez, Honestidad, Transparencia

Con los recursos y consumidores financieros del Banco.

- Confianza

Entre el personal de Prodem.

- Vocación de Servicio

Con los colaboradores, con los consumidores financieros y con la comunidad.

Beneficio social

Los beneficios para el sector social, mediante la aclaración de la documentación que se entregue a los consumidores financieros como impacto el mejor desenvolvimiento en el servicio de la banca entre la institución y los consumidores financieros, específicamente en las comisiones y tasas de interés, intentando resolver este problema y que permita la fidelización de clientes.

Se pretende tener un impacto en la mejoría en el procedimiento de la apertura de caja de ahorro, que cumpla con las expectativas de los consumidores financieros, puesto que ese es el anhelo de cada persona al obtener un servicio en cualquier otro lugar.

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La falta de información clara a consumidores financieros en proceso de apertura de cuentas de cajas de ahorro, esto se puede evidenciar en el reglamento y contratos de caja de ahorro, la entrega de esta documentación pero que la misma no cumple con la información que necesita saber el consumidor financiero, el problema que se ha visto repetidamente, es el cobro de la comisión interagencia, ya que se encuentra en el contrato, pero no menciona el indicador o el monto a ser cobrado. Este dato sin embargo se puede obtener mediante la pizarra del banco y

personal, pero la memoria de las personas es tan espontánea, que lo olvidan. Mediante observación directa del servicio financiero, se pudo evidenciar los siguientes problemas:

a) Información financiera, al consumidor financiero se le explica una vez terminado el proceso de apertura de caja de ahorro, pero no existe en el documento el indicador monto de esta comisión y los consumidores financieros no reciben información clara, oportuna y precisa en el momento de la apertura de caja de ahorro.
b) Información financiera, por consiguiente, algunas de las agencias recomiendan aperturas hasta dos cuentas de caja de ahorro para evitar el cobro de la comisión interagencia.
c) Apertura de caja de ahorro sin uso o manejo, como resultante se tiene pérdida de recursos, tiempo en apertura de caja de ahorro. Con este tipo de antecedentes los consumidores financieros ya no usan las cuentas de caja de ahorro, por cobro de comisión interagencia.

Problematización de la descripción de la actividad profesional.

El cobro de la comisión interagencia se aplica cuando el consumidor financiero retira o deposita, o recibe depósitos de terceras personas en áreas rurales o de otros departamentos por montos mayores por Bs. 50.000.- (Cincuenta mil 00/100 bolivianos), y en moneda extranjera $5.000.- (Cinco mil 00/100 dólares). Los montos mayores o acumulados en el mes.

Problema como causa y efecto.

¿No existe en el documento de contrato y reglamento de caja de ahorro el indicador monto de la comisión interagencia, tampoco indica a partir de que monto existe el cobro de la comisión a los consumidores financieros?

Está premisa podría concluir la ausencia de un indicador de cobro en el contrato y reglamento, como efecto los consumidores financieros solicitan la apertura de dos cuentas para evitar el cobro

de la comisión; el cierre o no uso de la cuenta de caja de ahorro por el cobro de la comisión interagencia.

Podríamos plantear como una posible solución el sugerir la transcripción en el contrato o reglamento el monto de cobro por la comisión interagencia, enfatizando en el tamaño de la letra para mejor visualización y evitar el cansancio.

También como posible solución la exoneración del cobro de la comisión interagencia en la apertura de la primera cuenta de caja de ahorro, para evitar el cierre o el no uso de la cuenta.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Demostrar la falta de claridad de información para la apertura de caja de ahorro.

Objetivos Específicos

a) Proponer la transcripción con letra grande en el contrato y reglamento de caja de ahorro las características, haciendo énfasis en las comisiones y tasas de interés.
b) Sugerir que la apertura de caja de ahorro se amplié el monto de la cuenta de caja de ahorro, para evitar la apertura de dos cuentas por el cobro de la comisión.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Justificación Teórica

El problema planteado está sustentado con conocimiento teórico para el apoyo a profundizar los términos respecto al tema de la investigación, relacionado a la apertura de caja de ahorro, con la intensión de aportar en este ámbito académicamente.

Justificación Práctica

El problema trazado se utilizará herramientas de marketing para diseñar una posible solución y herramientas en el proceso de la apertura de caja de ahorro.

Justificación Económica

La siguiente tiene la intención de otorgar información, cuanto podría mejorar este factor en el desenvolvimiento del servicio para una alternativa de cómo mejorar este problema mencionado, como impacto se tendría mayor captación y mayor fondeo del banco.

Justificación Social

El grupo social a beneficiarse será el sector microempresario, comercio informal, productores al plantear la solución se podrá crear un hábito de obtener información en el servicio con todas las características y beneficios para conocer toda la funcionalidad del producto que vaya a adquirirlo.

ALCANCES DE LA INVESTIGACIÓN

Alcance temático

El alcance temático está delimitado en un estudio de marketing del banco Prodem.

Alcance temporal

El estudio está enmarcado en el Banco Prodem, que se encuentra regulada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), este tendría un espacio temporal de febrero a marzo del 2020.

Alcance geográfico

La delimitación de esta investigación, es en la ciudad de La Paz, en la Zona de Villa Fátima, Avenida de las Américas, este sector se elige por existir un gran número de Bancos en el área y los consumidores financieros en su mayoría son del comercio informal, de transporte, productores de coca y otros.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Ya establecido el problema y los objetivos ahora es necesario definir los medios para llegar a lo establecido.

METODO EXPLORATORIO

La investigación comprenderá entrevistas a personal y ejecutivo que se encuentra cumpliendo funciones en el banco.

MÉTODO DESCRIPTIVO

El siguiente método nos permitirá conocer las características del problema planteado.

Fundamentar el problema de la falta de información de la apertura de cajas de ahorro sin alteraciones mediante diferentes publicaciones de información donde establece la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

MÉTODO ANALÍTICO

Se analizará los puntos del problema para entender sus causas, y la revisión de normas que se encuentran en los ANEXOS 2 Y 3, con respecto al tema. Adicionalmente se hace una revisión de del contrato y reglamento de caja de ahorro. De acuerdo a una encuesta de satisfacción de consumidores que mide la información un 33%, información en general que se proporciona al consumidor financiero no siendo un indicar bueno ANEXO 4 y 5.

MARCO CONCEPTUAL

Para tener pleno conocimiento del tema planteado, se presentarán conceptos o teorías de diferentes autores, direcciones con la intensión de aportar conocimiento a toda persona que se interese en el tema.

Comisiones

Remuneraciones que perciben las entidades supervisadas como pago por sus operaciones o servicios, conforme a lo previsto por las normas vigentes.

Banco de desarrollo

Entidad de intermediación financiera bancaria mixta o privada cuyo objetivo es promover, a través del apoyo financiero y técnico, el desarrollo de los sectores productivos de la economía nacional y de los sectores de comercio y servicios complementarios a la actividad productiva.

Banco múltiple

Entidad de intermediación financiera bancaria que se basa en la oferta de los productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con destino hacia clientes en general, empresas de cualquier tamaño y tipo de actividad económica.

Banco público

Entidad de intermediación financiera bancaria de propiedad mayoritaria del Estado cuya finalidad es brindar servicios financieros a la administración pública en sus diferentes niveles de gobierno y al público en general, favoreciendo el desarrollo de la actividad económica nacional y apoyando principalmente al sector productivo en el marco de las políticas de desarrollo establecidas por el Estado.

Banco pyme

Entidades de intermediación financiera bancaria que se basa en la oferta de productos, servicios y operaciones autorizadas y disponibles con especialización en el sector de las pequeñas y medianas empresas, sin restricción para su prestación también a la microempresa

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero

ASFI es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con

jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N° 393.

Ahorro

El ahorro es reservar algo de dinero que puedo gastarlo hoy para utilizarlo o aprovecharlo en el futuro.

Tasa de interés

Es el pago que se recibe por el monto de depósito efectuado en una entidad de intermediación financiera, sea banco múltiple, banco PYME, entidad financiera de vivienda, cooperativa de ahorro y crédito abierta con licencia de funcionamiento de ASFI.

Cuando te prestas dinero de una EIF, la tasa de interés es el costo o precio que pagas por usar el dinero que recibiste en calidad de préstamo.

La tasa de interés, ya sea por depositar o prestarse dinero, debe estar fijada a través de un contrato entre la EIF y el cliente. No puede ser modificada de manera unilateral por la EIF sin que el cliente esté de acuerdo.

La tasa de interés establecida en el contrato rige por todo el tiempo que trascurra el crédito o el depósito y solo puede ser modificada a través de otro contrato o de una adenda al contrato, que es un contrato adicional o accesorio al contrato principal.

Servicio

Como en el caso del sector no comercial de la economía, o del producto en una fábrica, el servicio en sí, constituye el objetivo del sistema, y por ello mismo su resultado; incluso es la mejor definición genérica que se puede dar del servicio: es la resultante de la interacción entre los tres elementos de base que son el cliente, el soporte físico y el personal de contacto. Esta resultante constituye el beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente: es el hecho de estar descansado si se trata de hotel, o de ser transportado de una ciudad a otra si se trata del tren.[3]

Servicio al cliente

Según el autor Humberto Serna Gómez (2006) define que: El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos.

MARCO PROPOSITIVO

El diagnostico situacional o análisis FODA, según Porter, que nos permitirá conocer los factores internos y externos de Banco Prodem, la herramienta que se utilizara es la observación, por lo cual tiene los siguientes factores:

Fortaleza

- Seguridad en el manejo de la caja de ahorro, manejo de la cuenta con la huella digital, sin el uso de códigos o pines.
- Manejo de la banca por internet, facilita el manejo rápido, seguro y no tiene costo.
- No existe cobro por mantenimiento de caja de ahorro y manejo de tarjeta de débito.
- La cobertura a nivel nacional, se concentra mayor cantidad de agencias y cajas externas en el área rural.

[3] Eiglier, Pierre, Longeard, Eric“SERVUCCIÓN, EL MARKETING DE SERVICIOS”, primera edición, Editorial Mc GRAW-HILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA S.A.U., 1989, pág. 13

- Se cuenta con tasas competitivas.

Oportunidades

- Crecimiento de la población, permite captar mayor público.
- Motivación al personal para incrementar captaciones.
- Expansión de crecimiento en el área rural en la apertura de agencias y cajas externas.
- Confianza que depositan los consumidores financieros.
- Políticas y normas gubernamentales que apoyan al Banco.

Debilidades

- La pérdida de tarjeta de débito no cuenta con seguro.
- En ocasiones no se cuenta con apoyo oportuno del área de sistemas y tecnología.
- Manejo de la cuenta imprescindible la tarjeta de débito para manejo en cajero automático y ventanilla.
- Falta de conocimiento en cuanto a las características y beneficios de cuentas de ahorro y otros productos, al área comercial.
- En determinados momentos el sistema es lento o se corta.

Amenazas

- Productos similares en la competencia.
- La crisis económica provoca incertidumbre en los consumidores financieros.
- Impuesto elevado que afecta ahorros en moneda extranjera.
- Disminución de ahorros, por factores sociales, económicos y de salud.
- Poco interés de conocer normas y políticas que se encuentra sujetas las cuentas de caja de ahorro.

Según este análisis cualitativo de Banco Prodem permite identificar los factores internos y externos, que nos conllevara a la elaboración de estrategias.

Fortaleza y Oportunidad. Incentivar a los consumidores financieros del área rural en la apertura de caja de ahorro, mediante negociación de incrementar la tasa de interés, de acuerdo a un previo análisis de costo/beneficio.

Debilidad y Oportunidad. Apoyo en el área de sistemas de seguridad, para mejor desenvolvimiento en los procesos.

Fortaleza y Amenaza. Incentivar la apertura de caja de ahorro mediante información de las características y beneficios, incentivar la apertura en moneda nacional.

Debilidades y Amenazas. Proponer que el contrato y reglamento de la caja de ahorro poner en letra grande que permita la visibilidad inmediata.

Como resultado, se pretende dar a conocer las estrategias a los trabajadores para que se familiaricen con cada una de ellas, esto provocara mejor calidad en la atención a los consumidores financieros, obteniendo de esta forma la fidelización de clientes.

ENTREVISTA

En la agencia de Villa Fátima compone con 17 funcionarios, el propósito de esta entrevista es hallar una estrategia que nos permita mejorar este problema, Las preguntas de la entrevista se encuentra en el ANEXO 6. Se puede evidenciar que en una mayoría si tiene conocimiento con referente a la comisión interagencia, se puede encontrar que existe identificación con el banco y con sus productos. También se entrevistó al analista de seguros, quien nos dio a conocer su opinión referente a la comisión interagencia, se encuentra en el ANEXO 7, donde explica que el personal de servicio al cliente explica acerca esta función, agrega que es una ventaja para la institución, donde cubre los gastos de transporte de efectivo para el traslado de efectivo al área rural, ya que la mayoría de nuestros consumidores financieros se encuentran en esta área.

ENCUESTA

Con el propósito de conocer al consumidor financiero se elaboró una serie de preguntas para respaldar el problema planteado.

TAMANO DE LA MUESTRA

De acuerdo al universo de la cantidad de personas que viven en la ciudad de La Paz es de 816.044,

dato extraído del INE (Instituto Nacional de Estadística) en la gestión 2020.[4]

$$n = \frac{Z2 * P * q * N}{Z2 * P * q + (N * e2)}$$

Z=	90%	1,645	Valor de coeficiente de confianza
N=			Tamaño de la muestra
P=	50%	0,5	Probabilidad de éxito o fracaso
q=	50%	0,5	Posibilidad que los elementos muestrales sean rechazados
e=	10%	0,1	Grado de error

Análisis de los resultados.

[4] **BOLIVIA: PROYECCIONES DE POBLACIÓN, SEGÚN DEPARTAMENTO Y MUNICIPIO, 2012-2020 INE**

Fuente: Elaboración propia en base a la cantidad de cajas de ahorro

Se observa que los consumidores financieros si les han cobrado la comisión, en un porcentaje de 40%, siendo un indicador importante. Esto se debe a que una gran parte de los consumidores mantienen sus actividades en el sector de los yungas, por movimientos en este sector se generó el cobro de la comisión.

Fuente: Elaboración propia

Los consumidores financieros no están de acuerdo con el cobro, ya que afirman que las cuentas de cajas de ahorro no deberían cobrar por retiros o depósitos, indican que al poner sus ahorros en la cuenta esta debería generar rentabilidad; en algunos comentaron que éramos el único banco que cobraba la comisión.

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los consumidores financieros mencionan conocer la comisión interagencia. Ya que en algún momento les debitaron para el cobro de la comisión.

Fuente: Elaboración propia

Mencionan no haber recibido en su oportunidad la información, ya que en algunas agencias no se les explico a detalle, mencionan haber tenido mejor información en el área urbana que en la rural, pero tampoco el consumidor le toma interés a este punto en conocer las condiciones de la cuenta.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la revisión de estrategias de comunicación para determinar el diseño de políticas tomando en cuenta no solo a directivos, sino al personal que está en contacto con el cliente, para que el mensaje llegue a todo el personal. Realizar constante publicaciones de las cuentas de cajas ahorro.

CONCLUSIÓN

Se puede concluir que Banco Prodem, tiene ventajas que le permiten ser un banco competitivo con respecto a su precio y producto. Podemos indicar que el personal se involucra con el banco para realizar sus funciones de una manera entusiasta y leal. Se puede constatar la existencia del problema, recomendar el diseño de formato de contrato con letra resaltada; utilizar medios de comunicación como ser folletos con referencia a los indicadores de cobro.

BIBLIOGRAFIA

- Eiglier, Pierre, Longeard, Eric, 1989, Servucción, el Marketing de Servicios, McGRAWHILL/INTERAMERICANA DE ESPAÑA.S.A.U.
- Osvaldo Vega de la Torre, 2009, Guías Metodológicas para el trabajo de Grado Universitario.
- https://www.paginasiete.bo/gente/2021/2/16/unesco-bolivia-en-el-puesto-13-de-16-naciones-en-desempeno-educativo-284542.html
- Editorial La Razón. https://www.asfi.gob.bo/index.php/glosario-tecnico-cf.html http://importacionesan.blogspot.com/2011/05/marcoteorico.html#:~:text=DEFINICI%C3%93N%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE,expectativas%20de%20sus%20clientes%20externos.

- https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Publicaciones/Estudios/4TA_ENCUESTA_NACIONAL_DE_SERVICIOS_FINANCIEROS.pdf

ANEXOS

ANEXO 1

ASFI desde 1928
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

ENTIDADES SUPERVISADAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Información actualizada al 31 de enero de 2020

	Bancos Múltiples	Oficina Central	Cobertura por departamento								
			Chuquisaca	La Paz	Cochabamba	Oruro	Potosí	Tarija	Santa Cruz	Beni	Pando
1	Nacional de Bolivia S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
2	Mercantil Santa Cruz S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
3	Bisa S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
4	Crédito de Bolivia S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	
5	Económico S.A.	Santa Cruz	x	x	x			x	x		
6	Ganadero S.A.	Santa Cruz	x	x	x	x		x	x	x	x
7	Solidario S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
8	Fomento a Iniciativas Económicas S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
9	De la Nación Argentina	Santa Cruz							x		
10	Do Brasil En Liquidación	Santa Cruz							x		
11	Prodem S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
12	Fassil S.A.	Santa Cruz	x	x	x	x	x	x	x		
13	Banco Fortaleza S.A.	La Paz	x	x	x	x		x	x		

ANEXO 2

DECRETO SUPREMO 2055

TASAS DE INTERÉS MÍNIMAS Y MÁXIMASMAS

JULIO DE 2014

CAPITULO I
RÉGIMEN DE TASAS DE INTERES PARA DEPOSITOS
EN CAJA DE AHORRO Y DEPOSITOS A PLAZO FIJO

ARTÍCULO 3.- (TASA DE INTERÉS PARA DEPÓSITOS EN CAJA DE AHORRO). **I.** La tasa de interés para depósitos en cuentas de Cajas de Ahorro deberán ser mínimamente del dos por ciento (2%) anual. Esta tasa de interés aplicara solamente a las cuentas de Caja de Ahorro en moneda nacional de personas naturales que cumplan con lo establecido en el siguiente Parágrafo.

II. El promedio mensual de los saldos diarios de la(s) cuenta(s) en Caja de Ahorro que el cliente tenga por entidad financiera, no deberá superar los Bs70.000.- (SETENTA MIL 00/100 BOLIVIANOS), independientemente del número de cuentas en Caja de Ahorro que posea el cliente en la entidad financiera.

ANEXO 3

LEY Nº 393

EVO MORALES AYMA

PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

Por cuanto, la Asamblea Legislativa Plurinacional, ha sancionado la siguiente Ley:

LA ASAMBLEA LEGISLATIVA PLURINACIONAL, D E C R E T A: LEY DE SERVICIOS FINANCIEROS

TÍTULO I

EL ESTADO RECTOR DEL SISTEMA FINANCIERO

CAPÍTULO I

OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN Y FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 1. (OBJETO). La presente Ley tiene por objeto regular las actividades de intermediación financiera y la prestación de los servicios financieros, así como la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero, velando por la universalidad de los servicios financieros y orientando su funcionamiento en apoyo de las políticas de desarrollo económico y social del país.

Artículo 2. (ÁMBITO DE APLICACIÓN). Se encuentran bajo el ámbito de aplicación de la presente Ley, las actividades financieras, la prestación de servicios financieros y las entidades financieras que realizan estas actividades.

Artículo 3. (DEFINICIONES). Para efectos de la presente Ley y sus reglamentos se aplicarán las definiciones incluidas en el Glosario de Términos Financieros del Sistema Financiero, que consta en el Anexo.

Artículo 4. (FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS).

I. Los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población.

II. El Estado Plurinacional de Bolivia y las entidades financieras comprendidas en esta Ley, deben velar porque los servicios financieros que presten, cumplan mínimamente con los siguientes objetivos:

a) Promover el desarrollo integral para el vivir bien.

b) Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.

c) Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.

d) Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos.

e) Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.

f) Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

Artículo 5. (APLICACIÓN PREFERENTE Y ALCANCE DE LA LEY).

I. Las disposiciones contenidas en la presente Ley son de aplicación preferente frente a cualquier otra disposición legal en todo lo que dispone en sus distintos títulos.

II. Las disposiciones de esta Ley constituyen el marco legal permitido para las actividades de las entidades financieras, no pudiendo efectuar éstas otras actividades no señaladas en esta Ley.

III. El Banco Central de Bolivia – BCB se regirá por sus propias disposiciones.

CAPÍTULO II ROL DEL ESTADO PLURINACIONAL EN LA ACTIVIDAD FINANCIERA

Artículo 6. (ACTIVIDAD DE INTERÉS PÚBLICO).

I. Las actividades de intermediación financiera y la prestación de servicios financieros, son de interés público y sólo pueden ser ejercidas por entidades financieras autorizadas conforme a la presente Ley.

II. Con el propósito de resguardar la continuidad de los servicios financieros y la estabilidad del sistema financiero, el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, mediante Decreto Supremo, podrá determinar las medidas preventivas de carácter temporal que estime necesarias sobre las entidades financieras, de acuerdo a lo siguiente:

a) El Decreto Supremo deberá señalar la causal de la medida.

b) La medida adoptada deberá subsanar la causal que origina su determinación.

III. El cumplimiento operativo del párrafo precedente, podrá ser encargado a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI.

Artículo 7. (RECTOR DEL SISTEMA FINANCIERO). El Estado en ejercicio de sus

competencias privativas sobre el sistema financiero, atribuidas por la Constitución Política del Estado, es el rector del sistema financiero que, a través de instancias del Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, definirá y ejecutará políticas financieras destinadas a orientar y promover el funcionamiento del sistema financiero en apoyo principalmente, a las actividades productivas del país y al crecimiento de la economía nacional con equidad social; fomentará el ahorro y su adecuada canalización hacia la inversión productiva; promoverá la inclusión financiera y preservará la estabilidad del sistema financiero. El Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado, a través del

Consejo de Estabilidad Financiera a la cabeza del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, es el rector del sistema financiero y asume la responsabilidad de definir los objetivos de la política financiera en el marco de los principios y valores establecidos en la Constitución Política del Estado.

Artículo 8. (REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN POR PARTE DEL ESTADO).

I. Es competencia privativa indelegable de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI ejecutar la regulación y supervisión financiera, con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras y preservar la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera, establecidos en la Constitución Política del Estado.

II. La Autoridad de Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, es la institución encargada de ejercer las funciones de regulación, supervisión y control de las entidades financieras, con base en las disposiciones de la presente Ley.

III. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, emitirá reglamentación específica y supervisará su cumplimiento en el marco de la normativa emitida por el Banco Central de Bolivia – BCB, en el ámbito del sistema de pagos.

CAPÍTULO III DEL CONSEJO DE ESTABILIDAD FINANCIERA

Artículo 9. (CREACIÓN). Se crea el Consejo de Estabilidad Financiera – CEF, como órgano rector del sistema financiero y consultivo de orientación al sistema financiero, para la aplicación de medidas de preservación de la estabilidad y eficiencia del mismo.

Artículo 10. (OBJETO). El objeto del Consejo de Estabilidad Financiera - CEF es:

I. Como órgano rector, definir, proponer y ejecutar políticas financieras destinadas a orientar y promover el funcionamiento del sistema financiero en apoyo principalmente, a las actividades productivas del país y al crecimiento de la economía nacional con equidad social; fomentar el ahorro y su adecuada canalización hacia la inversión productiva; promover la inclusión financiera y preservar la estabilidad del sistema financiero.

II. Como órgano consultivo, coordinar acciones interinstitucionales y emitir recomendaciones sobre la aplicación de políticas de macro regulación prudencial orientadas a identificar, controlar y mitigar situaciones de riesgo sistémico del sector financiero e impacto en la economía nacional.

Artículo 11. (CONFORMACIÓN).

1. El Consejo de Estabilidad Financiera – CEF, estará conformado por:

a) La Ministra o Ministro de Economía y Finanzas Públicas, en calidad de Presidente.

b) La Ministra o Ministro de Planificación del Desarrollo.

c) La Presidenta o Presidente del Banco Central de Bolivia - BCB.

d) La Directora Ejecutiva o Director Ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

e) La Directora Ejecutiva o Director Ejecutivo de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros.

II. Las funciones de secretaría técnica serán ejercidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

III. Los integrantes del Consejo de Estabilidad Financiera – CEF, podrán delegar su participación a funcionarios de jerarquía de su institución, asumiendo las responsabilidades de las decisiones que adopte su delegado.

Artículo 12. (PROPUESTAS Y RECOMENDACIONES DEL CONSEJO DE ESTABILIDAD FINANCIERA - CEF). Las propuestas y recomendaciones del Consejo de Estabilidad Financiera – CEF, serán emitidas mediante resolución del consejo. Artículo 13. (ATRIBUCIONES). Para el logro de su objetivo, el Consejo de Estabilidad Financiera – CEF, tendrá las siguientes atribuciones:

a) Definir, proponer y ejecutar políticas financieras destinadas a orientar y promover el funcionamiento del sistema financiero.

b) Emitir recomendaciones sobre regulación macro prudencial.

c) Proponer a las Autoridades de Supervisión y al Banco Central de Bolivia - BCB, normas y medidas para el desarrollo e integración del sistema financiero.

d) Fungir como órgano de consulta del Órgano Ejecutivo en materia de estabilidad financiera.

e) Las demás que sean necesarias para la consecución de su objeto.

Artículo 14. (RIESGO SISTÉMICO). Cuando el Consejo de Estabilidad Financiera – CEF, determine que existen circunstancias de riesgo sistémico para el sistema financiero, emitirá recomendaciones con la finalidad de preservar un sistema financiero estable y competitivo.

CAPÍTULO IV

DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

SECCIÓN I

RÉGIMEN INSTITUCIONAL

Artículo 15. (NATURALEZA). La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, y sujeta a control social.

Artículo 16. (OBJETO). La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, tiene por objeto regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la presente Ley y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y entidades auxiliares del mismo.

Artículo 17. (OBJETIVOS DE LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN FINANCIERA). Son objetivos de la regulación y supervisión financiera, respecto de los servicios financieros, de manera indicativa y no limitativa, los siguientes:

a) Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera autorizadas, fortaleciendo la confianza del público en el sistema financiero boliviano.
b) Promover el acceso universal a los servicios financieros.
c) Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes y seguros, que faciliten la actividad económica y satisfagan las necesidades financieras del consumidor financiero.
d) Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento establecidas por el Órgano Ejecutivo del nivel central del Estado.
e) Proteger al consumidor financiero e investigar denuncias en el ámbito de su competencia.
f) Controlar el financiamiento destinado a satisfacer las necesidades de vivienda de las personas, principalmente la vivienda de interés social para la población de menores ingresos.

g) Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero, como un mecanismo que permita a los consumidores financieros de las entidades supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada.

h) Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.

i) Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.

Artículo 18. (EVALUACIÓN DE OBJETIVOS).

I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI evaluará anualmente el logro de los objetivos enunciados en el Artículo 17 y elevará informes al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas.

II. Los resultados de estas evaluaciones orientarán los objetivos de la política financiera que defina el Órgano Ejecutivo y de la política regulatoria establecida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

Artículo 19. (AUTORIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y SERVICIOS FINANCIEROS).

I. Las actividades financieras y la prestación de servicios financieros, serán realizadas únicamente por entidades autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, según los tipos de entidad financiera que la presente Ley define.

II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI evaluará periódicamente el grado de crecimiento y expansión del sistema financiero, su cobertura y sus características, orientando el proceso de autorización a mejorar el grado de cobertura y prestación de servicios en todo el territorio nacional.

III. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI incorporará al campo de aplicación de esta Ley a otro tipo de servicios financieros existentes o por crearse que no se

encuentren comprendidos en la presente Ley, así como a las empresas financieras que realicen habitualmente estos servicios.

Artículo 20. (DESIGNACIÓN DE LA MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA). La Máxima Autoridad Ejecutiva de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI será designada por la Presidenta o Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia por un período de seis (6) años, de una terna propuesta por la Asamblea Legislativa Plurinacional, aprobada por dos tercios de votos.

Artículo 21. (REQUISITOS PARA LA MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA). Para ser Directora o Director General Ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Ser boliviana o boliviano y ciudadana o ciudadano en ejercicio.
b) Tener grado académico a nivel licenciatura en el área económica y/o jurídica.
c) Contar con experiencia en materia financiera o económica no menor a diez (10) años.
d) No tener pliego de cargo ejecutoriado, ni sentencia condenatoria ejecutoriada en materia penal, pendientes de cumplimiento.

Artículo 22. (REMOCIÓN DE LA MÁXIMA AUTORIDAD EJECUTIVA). La remoción o destitución de la Máxima Autoridad Ejecutiva de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI se dará por las siguientes causas:

a) Incurrir en algún impedimento, prohibición, o incompatibilidad prevista en la Constitución Política del Estado y la presente Ley.
b) Cuando exista sentencia condenatoria ejecutoriada en materia penal, resolución definitiva de destitución en proceso disciplinario, o pliego de cargo ejecutoriado, según corresponda.
c) Haber cumplido el período de funciones para el cual fue designada o designado de acuerdo con esta Ley.

Artículo 23. (ATRIBUCIONES).

I. Son atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, las siguientes:

a) Velar por la solvencia del sistema financiero.

b) Garantizar y defender los derechos e intereses del consumidor financiero.

c) Normar, ejercer y supervisar el sistema de control interno y externo de toda actividad de intermediación financiera y de servicios financieros complementarios incluido el Banco Central de Bolivia - BCB.

d) Vigilar el cumplimiento de las normas que regulan la actividad de intermediación financiera y los servicios financieros complementarios.

e) Supervisar la aplicación de las tasas de interés activas y pasivas ofrecidas por las entidades financieras y el cumplimiento del régimen de tasas de interés y niveles de cartera establecidos por el Órgano Ejecutivo.

f) Normar y vigilar la correcta aplicación de las tarifas, comisiones y demás cobros de servicios prestados por las entidades financieras reguladas a sus consumidores financieros.

g) Establecer sistemas preventivos de control y vigilancia.

h) Ejercer supervisión consolidada de grupos financieros.

i) Instruir a las entidades financieras la constitución adicional de previsiones o incrementos de capital pagado para cubrir futuras pérdidas no identificadas por riesgos de crédito, de mercado u operativo y demás riesgos existentes o cuando exista un riesgo de que el coeficiente de adecuación patrimonial caiga por debajo del límite establecido.

j) Imponer sanciones administrativas a las entidades financieras bajo su control, cuando éstas infrinjan las disposiciones legales y reglamentarias.

k) Disponer la regularización obligatoria y la intervención de las entidades financieras que incurran en las causales previstas en el Artículo 511 de la presente Ley.

l) Operar y mantener las centrales de información dispuestas por la presente Ley.

m) Celebrar acuerdos o convenios con otros organismos extranjeros de regulación y supervisión del sector financiero para la cooperación, capacitación y el intercambio de información.

n) Instruir ajustes y regularizaciones contables a las entidades financieras, resultantes de su labor de supervisión y control.

o) Revocar las autorizaciones de funcionamiento a las entidades financieras, por razones debidamente fundamentadas, conforme lo establecido en la presente Ley.

p) Suspender determinadas operaciones de las entidades financieras de manera fundamentada.

q) Supervisar el control de riesgos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo y otros que se encuentren establecidos en normativa emitida por la Unidad de Investigaciones Financieras, conforme a lo previsto en las disposiciones legales específicas sobre el particular.

r) Instruir acciones a las entidades financieras, para resolver reclamaciones y denuncias que presenten los consumidores financieros, previo dictamen de la autoridad competente.

s) Autorizar la incorporación al ámbito de la regulación a otro tipo de servicios financieros y empresas que suministren estos servicios.

t) Emitir normativa prudencial de carácter general, extendiéndose a la regulación de normativa contable para aplicación de las entidades financieras.

u) Hacer cumplir la presente Ley y otras disposiciones legales y reglamentarias conexas.

v) Rechazar transferencias de acciones, cuando un accionista directa o indirectamente llegue a poseer cinco por ciento (5%) o más de participación accionaria en la entidad financiera.

w) Controlar la conformación de la estructura del sistema financiero boliviano con el objeto de evitar la formación de monopolios u oligopolios, así como, prohibir todas las prácticas que

restrinjan la complementariedad de servicios financieros entre las diversas entidades financieras, en la medida que éstos contribuyan al desarrollo económico y social del país.

x) Determinar los criterios de clasificación y evaluación de activos y sus previsiones, en el marco de un sano equilibrio entre el objetivo de promover la expansión del crédito y la bancarización, con una administración efectiva del riesgo crediticio, en estricta sujeción a las disposiciones de la presente Ley.

y) Determinar los criterios para la gestión integral de riesgos y los requerimientos de previsiones y capital derivados de exposiciones a los diferentes riesgos.

z) Proponer al Órgano Ejecutivo, a través del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, la modificación de los capitales mínimos requeridos para la constitución y funcionamiento de entidades financieras, en función de las condiciones prevalecientes en el sistema financiero, la coyuntura macroeconómica y situación externa.

a) Emitir normativa para regular la publicidad o propaganda relacionada con los servicios y productos financieros que ofrecen las entidades bajo su ámbito, y prohibir o suspender la publicidad o propaganda cuando a su juicio pueda confundir al público acerca de las operaciones que les corresponde realizar según lo dispone la presente Ley, o cuando pueda promover distorsiones graves en el normal desenvolvimiento del sistema financiero.

II. Las atribuciones de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, respecto de la regulación de la actividad del mercado de valores, la constitución, funcionamiento y liquidación de los intermediarios y entidades auxiliares del mismo, serán ejercidas conforme a las funciones previstas para el órgano de regulación y supervisión del mercado de valores en las disposiciones legales vigentes.

Artículo 24. (APERTURA DE OFICINAS). Para cumplir con las funciones asignadas por la Constitución Política del Estado y la presente Ley, la Autoridad de Supervisión del Sistema

Financiero - ASFI podrá instalar oficinas departamentales.

Artículo 25. (PRESUNCIÓN LEGAL DE VALIDEZ DE ACTOS). Los actos dictados por los funcionarios del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, de la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, del Banco Central de Bolivia, de la Unidad de Investigaciones Financieras, así como por los Interventores, en procedimientos de solución, procesos de liquidación con seguro de depósitos y liquidación forzosa judicial, en el ejercicio de sus funciones en aplicación de la Ley, reglamentos y resoluciones, serán inmediatamente ejecutivos y gozarán de la presunción legal de validez, correspondiendo la carga de la prueba en contrario al que alegue su irregularidad.

Artículo 26. (PRESUPUESTO DE LA AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO).

I. El presupuesto anual de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI será cubierto por las entidades que ésta regule, incluido el Banco Central de Bolivia - BCB, mediante acuotaciones.

II. El monto anual de las acuotaciones de las entidades financieras será equivalente al uno por mil (1‰), aplicable sobre el total de sus activos y operaciones contingentes. La cuota del Banco Central de Bolivia - BCB será establecida anualmente mediante resolución suprema, la que no podrá superar al medio por mil (0,5‰) de sus activos y contingentes.

III. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI no recibirá soporte económico del Tesoro General del Estado - TGE, para la regulación y supervisión del mercado de intermediación financiera.

Artículo 27. (INFORMACIÓN). El Banco Central de Bolivia - BCB y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI deberán proporcionar de manera diligente y oportuna, información y estudios que el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas requiera para el

análisis y formulación de políticas financieras; en el marco del derecho a la reserva y confidencialidad de la información.

SECCIÓN II

DE LAS FUNCIONES DE CONTROL Y SUPERVISIÓN

Artículo 28. (ÁMBITO DE CONTROL). La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI efectuará las funciones de control y supervisión a las actividades de las entidades financieras con arreglo a la presente Ley y sus normas reglamentarias.

Artículo 29. (REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN).

I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI requerirá de cada entidad bajo su ámbito de competencia el o los documentos, reportes u otros necesarios, en el marco de sus atribuciones.

II. La información que sea requerida por medios electrónicos, con respaldo de firmas electrónicas, tendrá plena validez y fuerza probatoria para todos los efectos.

Artículo 30. (ALCANCE DE LA FACULTAD DE SUPERVISIÓN).

I. La facultad de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para fiscalizar y supervisar a las entidades financieras, comprende a cualquier oficina o dependencia de éstas, en el país o en el extranjero, e inclusive las sociedades vinculadas patrimonialmente.

II. Esta facultad de supervisión y fiscalización comprende también a las sociedades controladoras y a las empresas financieras componentes de grupos financieros, y será desarrollada a través de la supervisión sobre base consolidada, en coordinación con la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, en el marco de lo dispuesto por el Título IV, Capítulo IV, Sección II de la presente Ley.

III. En ningún caso, las entidades financieras bajo el ámbito de supervisión de la Autoridad de

Supervisión del Sistema Financiero - ASFI serán objeto de fiscalización o supervisión suplementaria o concurrente por autoridades de carácter nacional, departamental, municipal o universitaria.

Artículo 31. (FACULTADES EN TAREAS DE SUPERVISIÓN).

I. La Directora Ejecutiva o el Director Ejecutivo y los funcionarios de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI que realicen inspecciones, controles o cualquier acto de supervisión en una entidad financiera, sometida a supervisión, tendrán las siguientes facultades:

a) Recabar de la entidad financiera cuanta información sea necesaria para cumplir el fin de la supervisión.

b) Exigir la declaración jurada de miembros del directorio, consejeros de administración y vigilancia, síndicos, inspectores de vigilancia, fiscalizadores internos, auditores internos, funcionarios y cualquier otra persona relacionada a la entidad financiera.

c) Citar y requerir la presencia de personas relacionadas al ámbito de su competencia, a presentar su declaración.

d) Requerir documentación, reporte o cualquier documento, sea original o copia en medio físico, electrónico u otro.

II. En todos los casos, el servidor público a cargo documentará el requerimiento y recepción de la información, que deberá ser firmada por los participantes involucrados o sus representantes. El documento se constituirá en declaración jurada y tendrá valor probatorio de parte para todo efecto.

Artículo 32. (AUDITORÍA INTERNA Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO).

I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI deberá tener constancia de que las entidades financieras cuentan con unidades de auditoría interna con funcionamiento independiente y sistema de control interno efectivos.

II. Las políticas de las entidades financieras deberán incluir reglas claras sobre delegación de autoridad y responsabilidades y segregación de funciones.

Artículo 33. (AUDITORÍA EXTERNA).

I. Adicionalmente a las normas generales que regulan las auditorías, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI reglamentará la forma de contratación de los auditores externos y establecerá requisitos y estándares de auditoría externa para los trabajos que las firmas de auditoría externa realicen para las entidades financieras sujetas a su ámbito de supervisión, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI mantendrá un registro de firmas de auditoría externa autorizadas.

II. La normativa sobre auditores externos emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI establecerá la rotación obligatoria para la contratación de sus servicios por parte de las entidades financieras, estableciendo un período máximo de tres (3) años continuos para las firmas de auditoría externa en una entidad financiera. En ningún caso una firma de auditoría externa podrá realizar directa o indirectamente trabajos de asesoramiento o consultoría sobre los temas observados en sus dictámenes.

III. La omisión o el defectuoso cumplimiento por los auditores externos de lo dispuesto en el presente artículo, será sancionada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI pudiendo la misma incluir la exclusión del registro correspondiente.

Artículo 34. (PRESENTACIÓN Y PUBLICACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS).

I. Las entidades financieras presentarán a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, una vez al año, sus estados financieros con dictamen de auditoría externa,

salvo algunos tipos de empresas de servicios financieros complementarios que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI determine que por sus características, no requieren la presentación de estados financieros con dictamen de auditoría externa.

II. Las entidades financieras publicarán sus estados financieros al 30 de junio y al 31 de diciembre de cada año, en un periódico de circulación nacional.

III. Las entidades financieras conservarán, debidamente, los libros y documentos referentes a sus operaciones, microfilmados o registrados en medios magnéticos y electrónicos, por un período no menor a diez (10) años, desde la fecha del último asiento contable, sujeto a reglamentación de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI.

SECCIÓN III

SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS

Artículo 35. (SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS). La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI aplicará la supervisión basada en riesgos, para verificar la existencia y funcionamiento de sistemas formalizados de gestión integral de riesgos en las entidades financieras. Para dicho efecto, de manera enunciativa y no limitativa, deberá:

a) Evaluar la efectividad de los sistemas de las entidades financieras para gestionar oportunamente los riesgos.

b) Controlar la eficacia y eficiencia del control oportuno de riesgos inherentes a las actividades financieras que desarrollan las entidades.

Artículo 36. (USO DE METODOLOGÍAS ESTÁNDAR Y MODELOS INTERNOS).

I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI determinará las metodologías para la gestión integral de los distintos tipos de riesgos que deberán cumplir las entidades financieras, así como los requerimientos de previsión y capital que correspondan para su cobertura.

II. Las entidades financieras podrán desarrollar modelos internos para la gestión de sus riesgos, con base en sanas prácticas de aceptación internacional. Estos modelos podrán aplicarse para el cálculo de requerimiento de previsiones y de capital por las exposiciones a riesgo, únicamente con autorización de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI con base en los requisitos y condiciones establecidos en la normativa emitida al efecto.

Artículo 37. (CLASIFICACIÓN DE SOLVENCIA Y GESTIÓN).

I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI efectuará una evaluación periódica de los niveles de solvencia y calidad de gestión de las entidades de intermediación financiera, clasificándolas por niveles.

II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI definirá los criterios para clasificar los niveles de solvencia y de calidad de gestión de las entidades de intermediación financiera.

III. Los resultados serán puestos en conocimiento de las entidades de intermediación financiera, junto con las respectivas instrucciones y recomendaciones acordes a la clasificación correspondiente.

Artículo 38. (VIGILANCIA DEL DIRECTORIO U ÓRGANO EQUIVALENTE).

I. En el ejercicio de sus funciones de supervisión, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI deberá evaluar la vigilancia del directorio u órgano equivalente al proceso de administración integral de los riesgos.

II. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI aplicará sanciones al directorio u órgano equivalente, cuando los niveles de exposición a riesgos sean elevados por efecto de la inexistencia de políticas y procedimientos o porque los mismos presentan debilidades que limitan una óptima gestión de los riesgos.

Artículo 39. (REPORTES DE INFORMACIÓN).

I. La normativa regulatoria emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI establecerá los requisitos y procedimientos para el reporte de información relativa a la gestión de riesgos, por parte de las entidades financieras.

II. Los informes que se emitan deberán mostrar la afectación de procesos en relación a los distintos riesgos, mecanismos de control y mitigación, y coberturas de previsiones y capital.

SECCIÓN IV

RÉGIMEN DE SANCIONES

Artículo 40. (DE LA IMPOSICIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS).

I. Toda persona natural o jurídica, entidades o grupos, independientemente de su naturaleza o de la norma que las hubiera creado, sea por actos u omisiones, que contravengan las disposiciones de la presente Ley, sus normas reglamentarias o regulatorias, reglamentos, normas, estatutos y políticas internas de la entidad y normativa prudencial se harán pasibles, según la gravedad del caso, a la imposición de sanciones administrativas.

II. Se encuentran dentro de las previsiones del parágrafo anterior especialmente, sin ser limitativo las entidades financieras, sus directores, consejeros de administración y de vigilancia, síndicos, inspectores de vigilancia, fiscalizadores internos, auditores internos, administradores, gerentes, apoderados generales y empleados sin excepción.

III. Las sanciones administrativas serán aplicadas por la Directora Ejecutiva o Director Ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, sin perjuicio de las demás sanciones establecidas por Ley y la responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

IV. Las sanciones deberán imponerse mediante resolución administrativa expresa y fundamentada, mencionando la persona o personas naturales o jurídicas sancionadas.

V. La imposición de una sanción administrativa, deberá regirse por los principios del derecho administrativo sancionador y en especial por el debido proceso, principio de tipicidad, igualdad, verdad material, irretroactividad y proporcionalidad.

VI. La imposición de sanción anterior, posterior o concurrente a la persona, entidad o grupos de personas por otra autoridad, nacional o extranjera, que no sea la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, no impide o limita la aplicación de la presente norma.

Artículo 41. (DE LAS SANCIONES ADMINISTRATIVAS).

I. Según la gravedad del caso, la máxima autoridad ejecutiva de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI podrá imponer las siguientes sanciones administrativas: a) Amonestación escrita.

b) Multa pecuniaria.

c) Suspensión temporal de autorización para apertura de nuevas oficinas, sucursales, agencias u otros puntos de atención al público.

d) Prohibición temporal o definitiva para realizar determinadas actividades.

e) Suspensión temporal o definitiva e inhabilitación de directores, síndicos, gerentes, administradores y apoderados generales.

f) Revocatoria de licencia de funcionamiento.

II. Las sanciones administrativas se calificarán en base a los siguientes criterios de gravedad:

a) Gravedad Máxima. Cuando la infracción por acción u omisión, no sea enmendable o subsanable, sea resultado de culpa o dolo y causen daño económico o perjuicio a la entidad financiera, al consumidor financiero y/o terceros y sea a beneficio propio o de terceros.

b) Gravedad Media. Cuando la infracción por acción u omisión haya sido causada por negligencia, falta de pericia o culpa y causen daño económico o perjuicio a la entidad financiera, al consumidor financiero y/o terceros o en su caso sea en beneficio propio o de terceros.

c) Gravedad Leve. Cuando la infracción por acción u omisión, haya sido provocada de manera preterintencional y en el resultado no exista el beneficio propio, de personas relacionadas al infractor o terceros.

d) Gravedad Levísima. Cuando la infracción por acción u omisión hayan sido cometidas por negligencia o imprudencia del infractor que no causen daño o perjuicio económico a la entidad, consumidores financieros y en general para ninguna persona.

III. La gravedad de la comisión de un acto u omisión, de acuerdo a las categorías establecidas serán determinadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, pudiendo requerir y realizar todas las diligencias e investigaciones que considere necesarias a fin de establecer la calificación de gravedad, considerando los plazos establecidos para este efecto.

IV. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI reglamentará la aplicación de sanciones administrativas para errores operativos recurrentes que no causen daño económico a terceros y que tengan características de gravedad levísima.

Artículo 42. (SANCIÓN CON AMONESTACIÓN ESCRITA).

I. Esta sanción recaerá sobre infracciones de gravedad leve y gravedad levísima.

II. La reincidencia en la infracción será sancionada con multa.

Artículo 43. (SANCIÓN CON MULTA).

I. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI aplicará sanción con multa en aquellos casos en los que la infracción por acción u omisión sean calificadas como de gravedad leve y gravedad levísima en caso de reincidencia y gravedad media.

II. En el caso de deficiencias de encaje legal y retrasos en la presentación de información periódica por parte de las entidades financieras a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, las multas determinadas se aplicarán, de acuerdo a normativa expresa emitida al efecto.

III. Las multas pecuniarias máximas que se aplicarán son las siguientes:

a) Gravedad levísima:

1. Para la entidad financiera de hasta el cero coma tres por ciento (0,3%) del capital mínimo.
2. Multas personales a auditores internos, administradores, gerentes, apoderados generales y empleados, hasta dos (2) veces la remuneración mensual del infractor.
3. Multas personales a directores, consejeros de administración o de vigilancia, síndicos, inspectores de vigilancia, fiscalizadores internos u órganos equivalentes que sólo perciban dieta, la multa no podrá exceder de tres (3) veces dicho monto.

b) Gravedad leve:

1. Para la entidad financiera de hasta el uno coma cinco por ciento (1,5%) del capital mínimo.
2. Multas personales a auditores internos, administradores, gerentes, apoderados generales y empleados, hasta tres (3) veces la remuneración mensual del infractor.
3. Multas personales a directores, consejeros de administración o de vigilancia, síndicos, inspectores de vigilancia, fiscalizadores internos u órganos equivalentes que sólo perciban dieta, la multa no podrá exceder de cinco (5) veces dicho monto.

c) Gravedad media:

1. Para la entidad financiera de hasta el cinco por ciento (5%) del capital mínimo.
2. Multas personales a auditores internos, administradores, gerentes, apoderados generales y empleados, hasta cinco (5) veces la remuneración mensual del infractor.
3. Multas personales a directores, consejeros de administración o de vigilancia, síndicos, inspectores de vigilancia, fiscalizadores internos u órganos equivalentes que sólo perciban dieta, la multa no podrá exceder de diez (10) veces dicho monto.

IV. Las sanciones descritas en el parágrafo anterior, serán pagadas por la entidad financiera, la misma que repetirá contra las personas responsables.

Artículo 44. (CANCELACIÓN DE AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO).

I. La cancelación o revocatoria de la licencia de funcionamiento de una entidad financiera así como la suspensión, prohibición e inhabilitación definitiva del infractor, será aplicada cuando la infracción por acción u omisión sea calificada como gravedad máxima.

II. La cancelación o revocatoria de la licencia de funcionamiento también aplicará cuando la entidad sea intervenida para su liquidación de acuerdo a lo dispuesto en la presente Ley.

Artículo 45. (REPARACIÓN DE DAÑO). El consumidor financiero podrá solicitar a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, que las sanciones administrativas incluyan, si correspondiese, la obligación por parte de la entidad financiera de cubrir todos los gastos, pérdidas, daños y perjuicios ocasionados por la transgresión de las normas, cuando el daño no supere el cero coma cinco por ciento (0,5%) del capital mínimo requerido para la entidad financiera.

Artículo 46. (PRESCRIPCIÓN).

I. La acción de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI para imponer sanciones prescribe en el plazo de dos (2) años computables a partir de la fecha de realización de los hechos, actos u omisiones constituidos de la infracción.

II. La prescripción será interrumpida con cualquier acto administrativo o diligencia expresa que realice la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI a efectos de la averiguación del hecho o infracción presuntamente cometidos, reanudándose el cómputo de la prescripción cuando cese la actividad que originó la interrupción.

III. No aplicará la prescripción en caso de infracciones permanentes.

Artículo 47. (DE LA REINCIDENCIA).

I. Se considerará reincidencia cuando el infractor sancionado mediante resolución administrativa, incurra en la misma infracción que provocó la sanción en una misma gestión.

II. Para la consideración de reincidencia, se deberá tomar en cuenta las sanciones impuestas mediante resolución administrativa, que a la fecha de la nueva infracción se encuentren firmes en sede administrativa.

III. La reincidencia en la comisión de infracción por acción u omisión, conlleva el agravamiento de la sanción, implicando la aplicación inmediata de una sanción mayor, conforme a lo siguiente:

a) La primera reincidencia será sancionada con el incremento de hasta el cincuenta por ciento (50%) de la primera sanción aplicada a la infracción por la cual se incurrió en reincidencia, salvo el caso de sanciones de amonestación, que generará multa pecuniaria.

b) Por cada reincidencia en la comisión de infracción, la sanción será agravada respecto a la última impuesta conforme al inciso anterior, hasta alcanzar el monto máximo sancionable conforme la calificación de gravedad de la infracción.

c) Si el infractor cometiera más de cuatro infracciones reincidentes, se deberá calificar la sanción con la gravedad inmediatamente superior y así sucesivamente hasta alcanzar a la gravedad media. En caso de que el infractor nuevamente reincida cuatro veces, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI podrá valorar la infracción como gravedad máxima o gravedad media, dependiendo del tipo de infracción cometida.

IV. En todos los casos anteriores las infracciones deberán ser subsanables.

Artículo 48. (DE LA COMISIÓN DE DELITOS). Los actos que puedan tipificar la comisión de delito, serán debidamente documentados para su remisión, con informe al Ministerio Público, a efectos de que promueva la acción penal, de conformidad a lo previsto en el Artículo 286, Inciso 1 del Código de Procedimiento Penal.

Artículo 49. (DE LA PROHIBICIÓN Y SANCIÓN POR MANEJO DE INFLUENCIAS).

Los directores, consejeros de administración y de vigilancia, síndicos, inspectores de vigilancia, fiscalizadores internos, auditores internos, administradores, gerentes, apoderados generales y empleados de una entidad financiera, no podrán influir bajo ninguna forma para obtener en provecho propio, de sus familiares o de terceros, la prestación de servicios por parte de la entidad o empresa en la que realizan sus actividades, con ventajas y en condiciones especiales o extraordinarias, así como tampoco podrán hacer uso de su influencia para obstruir o impedir la investigación de un delito a cargo de autoridad competente. En caso de incumplimiento de la presente norma, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI aplicará previo proceso las sanciones que correspondan en el marco del Régimen de Sanciones.

Artículo 50. (DE LA RESPONSABILIDAD POR INFORMES O DICTÁMENES). Los auditores internos y externos, calificadores de riesgo, peritos tasadores y evaluadores de entidades financieras, que en el cumplimiento de sus funciones para las cuales fueron contratados, lleven a tomar acciones erróneas y no oportunas a la propia entidad financiera que los contrató, a la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, al Banco Central de Bolivia, a la Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros, o al Ministerio de Economía y Finanzas Públicas, serán sancionados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, de acuerdo a la presente Ley y sus normas reglamentarias, sin perjuicio de las demás sanciones establecidas por Ley y la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar.

Artículo 51. (DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS FIRMAS DE AUDITORÍA EXTERNA). I. Las firmas de auditoría externa cuyos dictámenes hubieran subestimado u omitido la revelación de hechos que distorsionen de manera significativa la situación económica y financiera reflejada a través de los estados financieros objeto del examen de auditoría de empresas financieras, nacionales o internacionales, o de otros sectores que se hubieran visto involucradas en la situación de quiebra, serán excluidas del registro de firmas de auditoría

externa de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, mediante resolución fundada.

II. La determinación dada en el parágrafo I anterior, se aplicará también cuando sin haber participado directamente, la firma de auditoría externa tenga vínculos de propiedad o de gestión, o sea representante o tenga derechos de representación de empresas de auditoría extranjeras que hubieran tenido o tengan algún grado de participación o responsabilidad en hechos de corrupción públicos en el extranjero o se encuentren involucradas en situaciones de quiebra de empresas extranjeras.

Artículo 52. (DE LA RESPONSABILIDAD SOLIDARIA). El director, consejero de administración o de vigilancia, síndico, inspector de vigilancia, fiscalizador interno, auditor interno, administrador, gerente, apoderado general o empleado de una entidad financiera que con conocimiento ejecute o permita que se realicen operaciones prohibidas o no autorizadas por esta Ley, que realicen operaciones restringidas o con prohibición temporal o definitiva por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI o que infrinjan las disposiciones especiales que regulan a las entidades financieras, serán solidariamente responsables frente a la entidad, conforme lo señalan los Artículos 321, 322, 323 y 327 del Código de Comercio, sin perjuicio que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI eleve obrados al Ministerio Público para que promueva la acción penal conforme a lo previsto en el Artículo 225 de la Constitución Política del Estado.

Artículo 53. (OBLIGACIÓN DE INFORMAR SOBRE LAS SANCIONES IMPUESTAS).

Las sanciones impuestas por la máxima autoridad ejecutiva de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI a una entidad financiera, serán puestas en conocimiento de su directorio, consejo de administración o máxima autoridad, según corresponda, debiendo la

entidad financiera informar a la junta general de accionistas, asamblea de socios o de asociados, según corresponda, sobre todas las sanciones impuestas.

Artículo 54. (DESTINO DE LAS MULTAS). Las multas que en aplicación a la presente Ley, imponga la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI, constituirán ingresos para el Tesoro General del Estado - TGE.

Artículo 55. (INCUMPLIMIENTOS A LAS NORMAS DE EFICIENCIA Y CALIDAD DE GESTIÓN). Para el caso de entidades financieras que incumplan de manera reiterada las normas de eficiencia y calidad de gestión definidas por la normativa prudencial, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI podrá aplicar las sanciones conforme al régimen administrativo sancionador.

Artículo 56. (INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE CONDUCTA). El incumplimiento al código de conducta por parte de una entidad financiera, la hará pasible a sanciones conforme al régimen administrativo sancionador.

Artículo 57. (PROHIBICIÓN PARA ASUMIR LAS MULTAS).

I. Las sanciones pecuniarias personales que se apliquen a directores, consejeros de administración o de vigilancia, síndicos, inspectores de vigilancia, fiscalizadores internos, auditores internos, administradores, gerentes apoderados generales y empleados deberán ser asumidas por las personas a quienes se le impuso la sanción, siendo prohibido utilizar recursos de la entidad financiera para este fin.

II. Los accionistas, socios o asociados, síndicos, inspectores de vigilancia, fiscalizadores internos, auditores internos, administradores, apoderados y gerentes que aprueben o consientan con su firma o rúbrica la afectación de recursos de la entidad financiera para el pago de estas multas personales, serán sancionados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero -

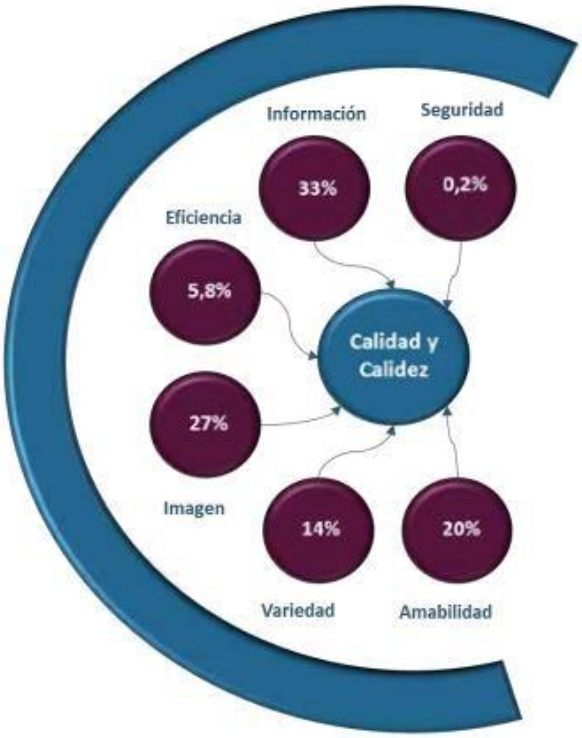
ASFI con multas pecuniarias que en ningún caso podrán ser inferiores al monto afectado a la entidad.

Artículo 58. (REGLAMENTACIÓN). El Órgano Ejecutivo mediante Decreto Supremo reglamentará la presente sección, determinando el procedimiento, aplicación, rangos, tipos administrativos, infracciones específicas y demás normativa para la correcta aplicación de las sanciones.

ANEXO 4

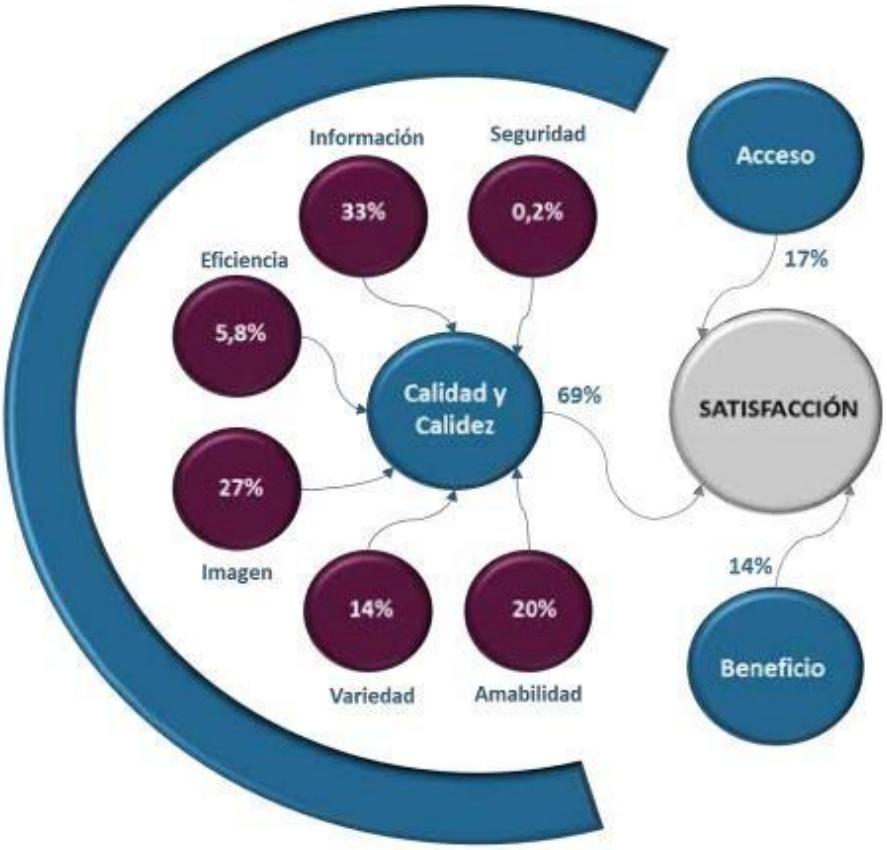
Las variables que explican la calidad y calidez se miden a través de una o más preguntas específicas del cuestionario. Existe una alta correlación entre las variables explicativas y las que definen la variable calidad y calidez.

Ilustración 3.1 Calidad y calidez con sus dimensiones explicativas



ANEXO 5

Ilustración 3.2 Factores que determinan el Índice de Satisfacción de los Consumidores Financieros



ANEXO 6

ENTREVISTA A FUNCIONARIOS DE LA AGENCIA.

1.- ¿Qué funciones ocupa en el Banco Prodem?

2.- ¿Cuántos años trabaja en Banco Prodem?

3.- Conoce la Misión, Visión y Valores de Banco Prodem.

4.- Recibió capacitación en Captaciones.

5.- ¿Conoce a partir de que monto se cobra la comisión interagencia?

6.- ¿Cuál es su sugerencia para mejorar a atención a los clientes?

7.- ¿Cómo se podría evitar reclamos con respecto al cobro de la comisión interagencia?

ANEXO 7

ENTREVISTA AL ANALISTA DE NEGOCIOS

1.- ¿Qué funciones ocupa en el Banco Prodem?

2.- ¿Cuántos años trabaja en Banco Prodem?

3.- Conoce la Misión, Visión y Valores de Banco Prodem.

4.- ¿Qué es la comisión interagencia?

5.- ¿Cómo se podría evitar reclamos con respecto al cobro de la comisión interagencia?

6.- ¿Cómo nos beneficia la comisión interagencia?

ANEXO 8

Encuesta

Datos genéricos.						
Sexo	Femenino		Masculino			
Edad	18 - 25		26-30		31-más	
Datos principales						
1. ¿Le han cobrado la comisión interagencia?			**SI**	**NO**		
2. ¿Está de acuerdo con el cobro?			**SI**	**NO**		
3. ¿Le explicaron en que consiste la comisión interagencia?			**SI**	**NO**		
4. ¿La información brindada es clara y oportuna?			**SI**	**NO**		
Elaboración propia						