



*Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia*  
*Cámara de Senadores*

La Paz, 27 de octubre de 2021  
**P.I.E. N° 1065/2020-2021**



Señor  
Luís Alberto Arce Catacora  
**PRESIDENTE DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**  
Presente.

Señor Presidente:

De conformidad a lo dispuesto por el numeral 17, párrafo I del artículo 158 de la Constitución Política del Estado y los artículos 141, 142 y 144 del Reglamento General de la Cámara de Senadores, nos permitimos transcribir la Petición de Informe Escrito presentada por la Senadora Centa Lothy Rek López, quien solicita al señor Ministro de Economía y Finanzas Públicas, responda el cuestionario y lo remita en el plazo de quince días hábiles que fija el artículo 143 del mencionado Reglamento, el cual a la letra dice:

El señor Ministro por intermedio del Director Ejecutivo de la Autoridad de Supervisión "1. Informe y documento de manera detallada cuales son las atribuciones que tiene la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI cuando una entidad financiera recibe denuncias respecto a problemas en sus transacciones digitales. --- 2. Informe y documento de manera detallada, que actividades realiza la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI para el control efectivo de las transacciones digitales de las entidades financieras. --- 3. Informe y documento de manera detallada, que sanciones impone cuándo algún ejecutivo de alguna entidad financiera pone en riesgo la credibilidad del sistema financiero de Bolivia en general. --- 4. Informe y documento qué acciones puede tomar la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, cuando una entidad financiera no cuenta con los recursos económicos para responder ante alguna dificultad proveniente de algún fallo de su sistema en transacciones digitales. --- 5. Informe y documento su despacho que acciones está tomando la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, ante la denuncia de más de una docena de personas que indican que siendo clientes del Banco Unión han sufrido una sustracción de dinero de sus cuentas de manera digital. --- 6. Informe y documento de manera detallada, que acciones tomara la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI ante las declaraciones a medios de comunicación de la Gerente del Banco Unión, Verónica Ramos, cuándo ha manifestado que el Banco no reintegrara los montos reclamados porque esa entidad financiera no tiene esos recursos. --- 7. Informe de manera documentada y detallada, que acciones tomara la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, ante las declaraciones a medios de comunicación de la gerente del Banco Unión Verónica Ramos, cuando ha manifestado que la situación por la que atraviesa el Banco Unión también la



*Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia*  
*Cámara de Senadores*

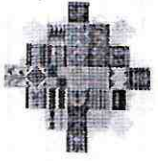
atravesan otras entidades financieras sin especificar nombres, lo cual podría llevar a una desestabilización del sistema Bancario de Bolivia. --- 8. Informe y documento su despacho de manera detallada que acciones investigativas realiza la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI ante las declaraciones a medios de comunicación de la gerente del Banco Unión Verónica Ramos, cuando ha manifestado que la situación por la que atraviesa el Banco Unión también la atraviesan otras entidades financieras, para saber que usuarios y a que entidades financieras hace referencia la Gerente que estuviesen sufriendo problemas en sus transacciones digitales..”

Con este motivo, reiteramos al Señor Presidente del Estado Plurinacional de Bolivia, nuestras distinguidas consideraciones de estima y respeto.

Sen. Andrónico Rodríguez Ledezma  
**PRESIDENTE**  
**CÁMARA DE SENADORES**

Sen. María R. Nacif Barboza  
**TERCERA SECRETARIA**  
**CÁMARA DE SENADORES**  
**SENADORA SECRETARIA**





ESTADO PLURINACIONAL DE **BOLIVIA**

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS PÚBLICAS

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA  
VICEMINISTERIO DE COORDINACIÓN Y GESTIÓN GOBIERNAMENTAL  
DIRECCIÓN GENERAL DE GESTIÓN LEGISLATIVA PLURINACIONAL  
**RECIBIDO**  
18 NOV 2021  
20:00  
Fojas  
La Paz - Bolivia

La Paz, 18 NOV. 2021

CITE: MEFP/VPSF/DGSF/USSF/Nº 462/2021

CAMARA DE SENADORES  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO CONTROL LEGISLATIVO Y REDACCION  
Fojas: 5  
Hora: 28 ENE. 2022 13  
**RECIBIDO**  
No Correlativo: Firma:

Señor  
Luis Alberto Arce Catacora  
**PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DEL ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA**  
Presente.-

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA  
**RECIBIDO**  
18 NOV 2021  
DESPECHO  
MINISTRO  
49215

Ref.: Respuesta a Petición de Informe Escrito Nº 1065/2020-2021

MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA  
**RECIBIDO**  
18 NOV 2021  
Hrs.: 19:27 Fojas

De mi mayor consideración:

Dando cumplimiento a la Minuta de Instrucción **MP.VCGG-DGGLP 225 2021**, de 08 de noviembre de 2021, tengo a bien absolver el cuestionario a la Petición de Informe Escrito - PIE Nº 1065/2020-2021 de fecha 27 de octubre de 2021, enviada por el Senador Andrónico Rodríguez Ledezma, Presidente de la Cámara de Senadores de la Asamblea Legislativa Plurinacional, de acuerdo al siguiente detalle:

**PREGUNTA 1.** Informe y documento de manera detallada cuales son las atribuciones que tiene la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI cuando una entidad financiera recibe denuncias respecto a problemas en sus transacciones digitales.

**RESPUESTA.** En el marco de lo establecido en el inciso r), Parágrafo I del Artículo 23 de la Ley Nº 393 de Servicios Financieros (LSF), es atribución de la ASFI: "Instruir acciones a las entidades financieras, para resolver reclamaciones y denuncias que presenten los consumidores financieros, previo dictamen de la autoridad competente".

**PREGUNTA 2.** Informe y documento de manera detallada, que actividades realiza la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI para el control efectivo de

2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación

CAMARA DE SENADORES  
UNIDAD DE SEGUIMIENTO CONTROL LEGISLATIVO Y REDACCION  
Fojas  
27 ENE 2022  
**RECIBIDO**  
Firma:



las transacciones digitales de las entidades financieras.

**RESPUESTA.** Según lo establecido en el Parágrafo I, Artículo 332 de la Constitución Política del Estado, así como en los Artículos 8 y 16 de la LSF, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), es la institución encargada de ejercer las funciones de regulación, supervisión y control de las Entidades Financieras (EF).

En este sentido, ASFI en el marco de sus atribuciones realiza la supervisión de los servicios que prestan las EF, las cuales incluyen a las transacciones digitales, tarea efectuada en función a lo dispuesto en el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, emitido por el Banco Central de Bolivia.

**PREGUNTA 3.** Informe y documento de manera detallada, que sanciones impone cuando algún ejecutivo de alguna entidad financiera pone en riesgo la credibilidad del sistema financiero de Bolivia en general.

**RESPUESTA.** Las sanciones administrativas que impone ASFI, son las establecidas en el Artículo 41 de la LSF, conforme lo previsto en el Artículo 40 de la citada Ley, en el marco del debido proceso y principios administrativos.

**PREGUNTA 4.** Informe y documento que acciones puede tomar la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, cuando una entidad financiera no cuenta con los recursos económicos para responder ante alguna dificultad proveniente de algún fallo de su sistema de transacciones digitales.

**RESPUESTA.** La ASFI, es la institución encargada de ejercer las funciones de regulación, supervisión y control de las EF, siendo que conforme lo previsto en el Artículo 453 de la LSF, son las entidades de intermediación financiera quienes tienen la obligación de implementar mecanismos efectivos de control operativo para evitar situaciones de fraude interno y externo, dando especial atención a los factores de riesgo operativo, asociados a la sofisticación de los servicios financieros.





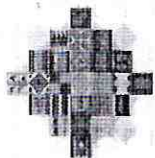
Asimismo, de acuerdo a los Lineamientos para la Gestión del Riesgo Operativo de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, la entidad supervisada, en la ejecución de sus operaciones y prestación de servicios, tiene que considerar la existencia de fuentes de riesgo operativo, entre las cuales se menciona, gestionar apropiadamente el riesgo de incurrir en pérdidas financieras, administrar los riesgos vinculados a la tecnología de la información que se relacionen entre otros con, fallas en la seguridad y continuidad operativa de los sistemas informáticos, los errores en el desarrollo e implementación de dichos sistemas, compatibilidad e integración de los mismos, los problemas de la calidad de la información, la inadecuada inversión en tecnología y las fallas en la adecuación a los objetivos del negocio.

Por su parte, en el marco del artículo 76 de la LSF, se establece que cuando las prácticas comerciales de una entidad financiera vulneren o trasgredan cualquiera de los derechos de sus consumidores financieros, la ASFI ordenará a la entidad la restitución de los derechos conculcados. Sin perjuicio de ello, respetando el debido proceso, la ASFI iniciará de oficio o a petición de parte los procedimientos sancionatorios a los responsables de haber ocasionado tales daños.

**PREGUNTA 5.** Informe y documente su despacho que acciones está tomando la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, ante la denuncia de más de una docena de personas que indican que siendo clientes del Banco Unión han sufrido una sustracción de dinero de sus cuentas de manera digital.

**RESPUESTA.** La ASFI, en el marco de sus atribuciones conferidas por la LSF, requirió al Banco Unión S.A. la información correspondiente a estos casos, atendiendo además a todas las personas que presentaron sus reclamos. Asimismo, la Autoridad de Supervisión está realizando el seguimiento y evaluación permanente sobre el tema.

Es importante mencionar que la ASFI cuenta con un área especializada denominada Defensoría del Consumidor Financiero, la cual tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las Entidades de Intermediación



Financiera. Asimismo, ante la posible prestación inadecuada de uno o varios servicios, o la vulneración de los derechos de los consumidores financieros, por parte de las Entidades de Intermediación Financiera, atiende reclamos en segunda instancia en forma objetiva y oportuna.

**PREGUNTA 6.** Informe y documento de manera detallada, que acciones tomara la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI ante las declaraciones a medios de comunicación de la Gerente del Banco Unión, Verónica Ramos, cuando ha manifestado que el Banco no reintegrara los montos reclamados porque esa entidad financiera no tiene esos recursos.

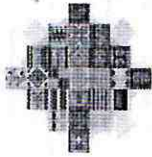
**RESPUESTA.** La ASFI, en función de sus atribuciones y competencias y en el marco de la normativa, una vez concluida la evaluación del caso, determinará las medidas que correspondan ser asumidas por la entidad con relación a los reclamos.

**PREGUNTA 7.** Informe de manera documentada y detallada, que acciones tomara la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI, ante las declaraciones a medios de comunicación de la gerente del Banco Unión Verónica Ramos cuando ha manifestado que la situación por la que atraviesa el Banco Unión también la atraviesan otras entidades financieras sin especificar nombres, lo cual podría llevar a una desestabilización del sistema Bancario de Bolivia.

**RESPUESTA.** Es pertinente mencionar que ASFI supervisa que el actuar de las Entidades Financieras y de sus funcionarios se ajuste al marco regulatorio, siendo responsabilidad de los mismos cumplir con la normativa y legislación vigente y, de ser el caso, aplica las medidas que correspondan.

**PREGUNTA 8.** Informe y documento su despacho de manera detallada que acciones investigativas realiza la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI ante las declaraciones a medios de comunicación de la gerente del Banco Unión Verónica Ramos, cuando ha manifestado que la situación por la que atraviesa el Banco Unión también la atraviesan otras entidades financieras, para saber que usuarios y a que entidades financieras hace referencia la Gerente que





estuviesen sufriendo problemas en sus transacciones digitales.

**RESPUESTA.** Corresponde remitirse a la respuesta de la pregunta 7.

Se hace propicia la ocasión, para reiterar a usted las consideraciones más distinguidas.

Marcelo Montenegro Gomez Garcia  
MINISTRO DE ECONOMÍA  
Y FINANZAS PÚBLICAS



HR: 1-10922-R  
MAMG/IEV/FCAC/FAAC/Gustavo Gómez  
F.R.: 08/11/2021  
C.c.: Archivo