

Carta Informativa **Semanal**

Año 17 Nº 977

Al 23 de diciembre de 2007

Contenido

Sistema Bancario (1)

1. Obligaciones
2. Liquidez total
 - Disponibilidades
 - Inversiones Temporarias
 - Encaje Legal
3. Cartera Directa
4. Tasas de interés efectivas

(1) Bancos privados nacionales y sucursales de bancos extranjeros.

MN:	Moneda Nacional
CMV:	Moneda Nacional con Mantenimiento de Valor
ME	Moneda Extranjera
UFV:	Unidad de fomento a la Vivienda
N.A.	No Aplicable

Tipo de cambio de compra al 23/12/2007

Bs 7.59 por US\$ 1

Nota.- La información contenida en la presente publicación fue extraída del Sistema de Información Financiera (SIF) y de la Central de Información de Riesgo Crediticio (CIRC).

Tasas Interbancarias (1)

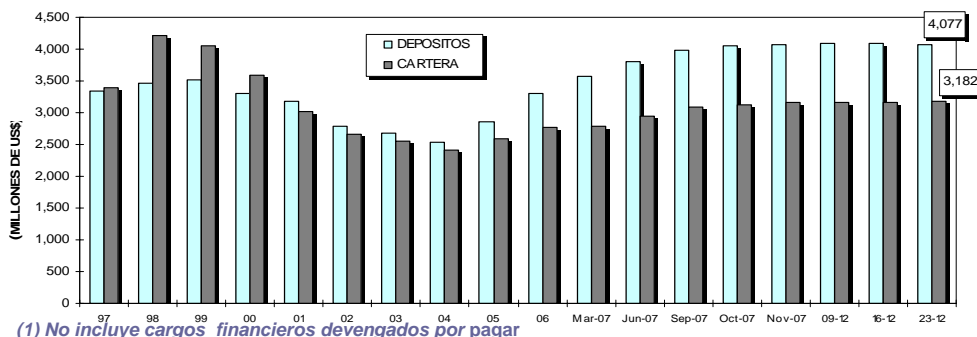
Operaciones contratadas entre el 17/12/2007 al 23/12/2007 (2)

	MN	ME	CMV	UFV
Máxima	5.12	7.51	--	--
Promedio	4.57	7.02	--	--
Mínima	2.74	5.	--	--

(1) Nominales

(2) No se procesaron operaciones en CMV ni UFV en este período.

SISTEMA BANCARIO DEPÓSITOS DEL PÚBLICO⁽¹⁾ Y CARTERA



(1) No incluye cargos financieros devengados por pagar

Protección de los derechos del consumidor financiero

La importancia de las transacciones financieras que hoy en día realiza la ciudadanía es tal, que no es posible concebir la vida moderna sin la existencia de los servicios financieros. El desarrollo de las tecnologías de información y de comunicaciones proporciona un medio idóneo para la realización de una serie de transacciones económicas, entre ellas, operaciones bancarias y financieras. El incremento vertiginoso de redes de transmisión electrónica de información y de datos, ha dado lugar a un alto crecimiento cuantitativo y cualitativo de las transacciones financieras, generando la necesidad de adoptar medidas de seguridad para evitar que dichas transacciones ocasionen perjuicios o daños económicos a los clientes y usuarios financieros.

No obstante que la esencia de la actividad de intermediación financiera se encuentra basada en la confianza, por un lado de la población hacia las entidades al confiarle sus ahorros y, por otro lado, de las entidades hacia los clientes especialmente al otorgarles créditos, en la práctica esta relación no siempre refleja un manejo simétrico de la información en ambos sentidos. El nivel de confianza que debiera existir entre ambos ciertamente puede no ser la más óptima, existiendo más limitaciones en el acceso a información por parte de los consumidores. La preservación de la confianza del público en las entidades financieras se asienta, en todo caso, en la búsqueda de una relación de largo plazo; el cliente debe constituirse en el pilar central de cualquier estrategia de negocios, pues la fidelidad y confianza de éste dependerá de su grado de satisfacción.

En estos últimos años, la cultura financiera de los consumidores ha ido aumentando y es cada vez más elevada, motivando una mayor demanda de información para la toma de sus decisiones. Los clientes actuales están dispuestos a presentar reclamos en casos en que no se sientan satisfechos con los servicios que reciben; la consciencia de los consumidores financieros sobre sus derechos es cada vez mayor. Aún así, todavía existen niveles de asimetría que originan la necesidad de instaurar un sistema de protección de los derechos del consumidor financiero que promueva una relación más equitativa, transparente y no discriminatoria; que posibilite un servicio seguro y de alta calidad, que motive la satisfacción plena de los clientes del sistema financiero.

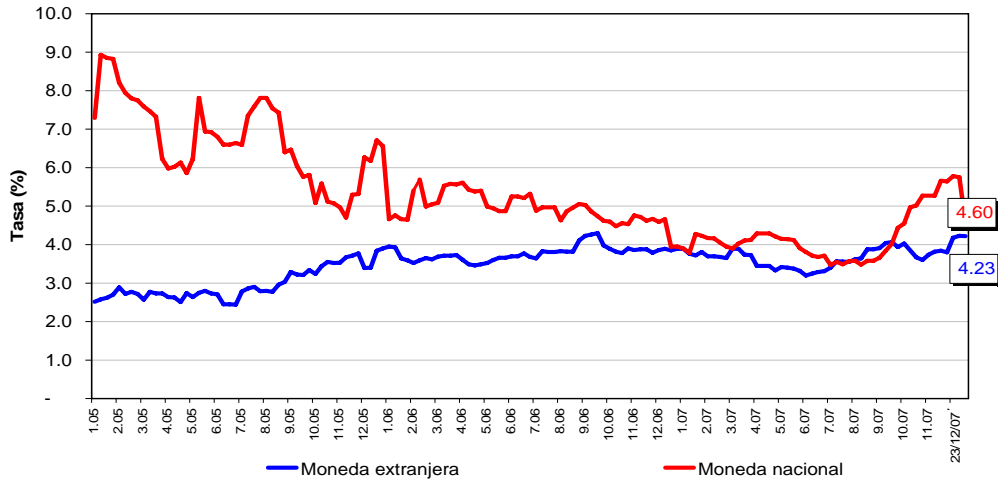
Bajo esta perspectiva, en la última semana del mes de noviembre de la presente gestión se desarrolló en la ciudad de La Paz, el "Primer Seminario Internacional sobre la Protección de los Derechos del Consumidor Financiero", en el que participaron representantes de Colombia, España, México y Perú, países en los que se ha logrado amplios avances en torno a esta materia. Bolivia, a través de la Superintendencia de Bancos y Entidades Financieras, participó en su calidad de anfitriona habiendo presentado la experiencia adquirida con el desarrollo e implementación del Servicio de Atención a Reclamos de Clientes (SARC).

Según la experiencia internacional, la protección de los usuarios financieros consiste en lograr, entre otros, los siguientes objetivos: i) un servicio otorgado por las instituciones financieras con alta calidad, ii) relaciones más seguras y equitativas, iii) información clara y suficiente sobre productos y servicios (derechos y deberes), iv) eficiente atención de quejas (calidad, oportunidad, e identificación de causas), v) efectiva retroalimentación con entidades, defensores del cliente y el Organismo Supervisor. Este proceso debe ser una acción más preventiva que correctiva o sancionatoria.

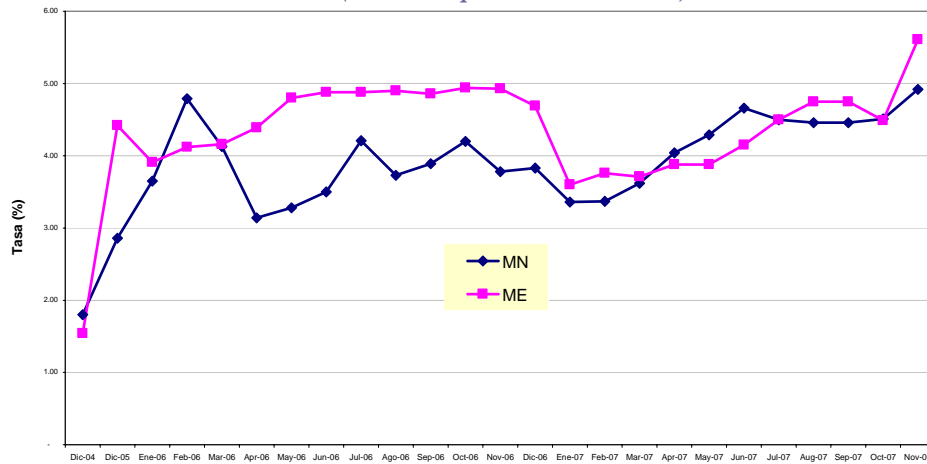
La dotación a los consumidores de un instrumento de protección y de defensa de sus derechos, no excluye ni suplanta otras actuaciones que éstos puedan emprender en el marco de la legislación que rige la relación contractual mercantil. Este instrumento busca salvaguardar la confianza de la clientela, es decir, el principio de la buena fe y confianza recíproca. Los usuarios tienen derecho a exigir un trato adecuado por parte de las entidades que prestan servicios financieros, el cual debe tener en cuenta su dignidad personal y sus intereses, así como una buena satisfacción por los servicios que recibe.

En suma, la búsqueda de satisfacción mutua en la relación entre el cliente financiero y nivel de la entidad, debe basarse, al margen de los términos formales y legales, en principios de equidad; la información que fluya en esta relación debe ser clara y veraz, evitando situaciones de confusión y engaño; la accesibilidad a los servicios no debe ser discriminatoria en grado alguno. Las entidades deben brindar la seguridad necesaria de las transacciones financieras y, sobre todo, un trato apropiado a los clientes y usuarios financieros.

TASA DE INTERES DE REFERENCIA (TRE) (En porcentajes)



TASA DE INTERES INTERBANCARIA MENSUAL (Promedio ponderado mensual)



TASAS DE INTERES EFECTIVAS INTERNAS, LIBOR Y PRIME RATE (En porcentajes)

