



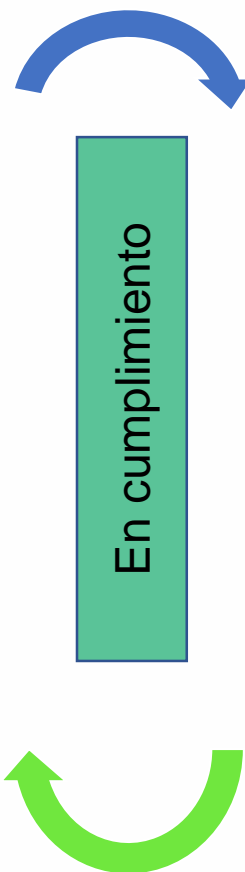
ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



「RENDICIÓN DE CUENTAS FINAL 2020」

RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS FINAL 2020

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a través de la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas Final 2020 establece un espacio entre autoridades, actores del control social y la sociedad en general, que garantiza la transparencia y el acceso a la información como un mecanismo de prevención a la corrupción, ofreciendo detalles sobre el uso y disposición de los recursos públicos asignados. De este modo se establece confianza y credibilidad entre la gestión pública y la ciudadanía.



MARCO NORMATIVO

Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia
artículos 21 numeral 6, 235 numeral 4 y 241
parágrafo II.

Ley N°341 de 05 de febrero de 2013
Participación y Control Social.

Ley N°974 de 04 de septiembre de 2017
de Unidades de Transparencia y Lucha Contra la
Corrupción.

Decreto Supremo N°0214 de 22 de julio de 2009
Política Nacional de Transparencia y Lucha
contra la Corrupción

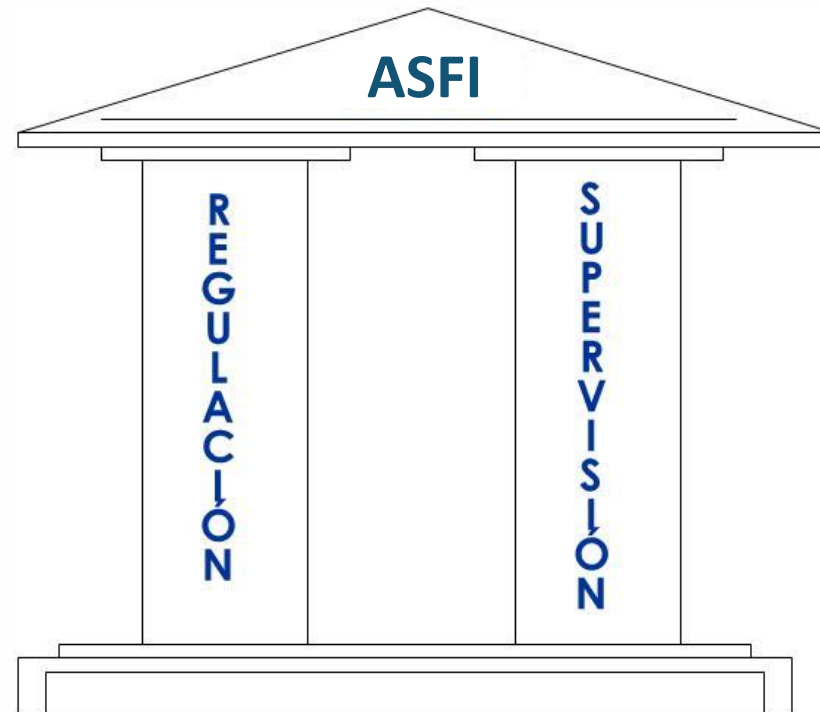
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)

ROL INSTITUCIONAL

REGULACIÓN:

EMISIÓN DE NORMATIVA

- ✓ Objetivos
- ✓ Realidad: económica, política y social
- ✓ Desarrollo natural del sector financiero: evolución y modernismo
- ✓ Prácticas internacionales



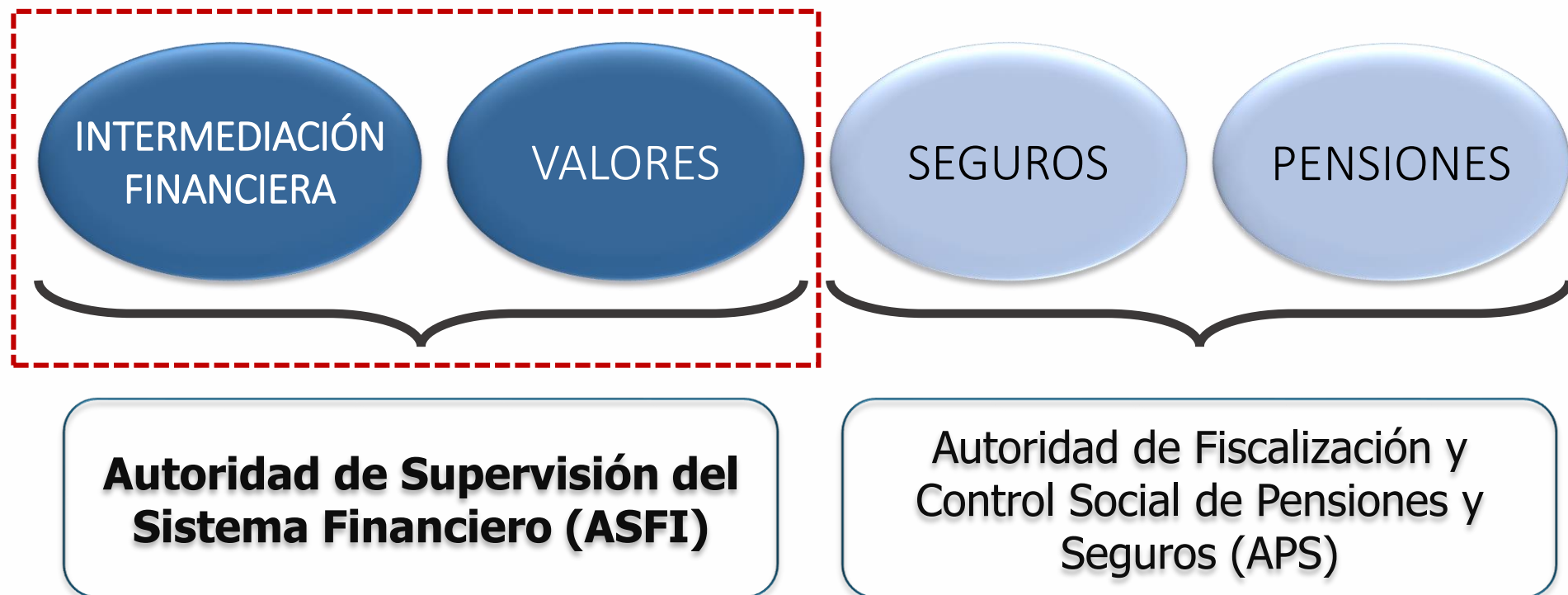
SUPERVISIÓN:

TAREAS DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN

- ✓ Aplicación de la normativa
- ✓ Protección de los derechos del Consumidor Financiero
- ✓ Situación financiera
- ✓ Aplicación de medidas

ÁMBITO DE LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN

SISTEMA FINANCIERO



OBJETIVOS DE LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN FINANCIERA



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



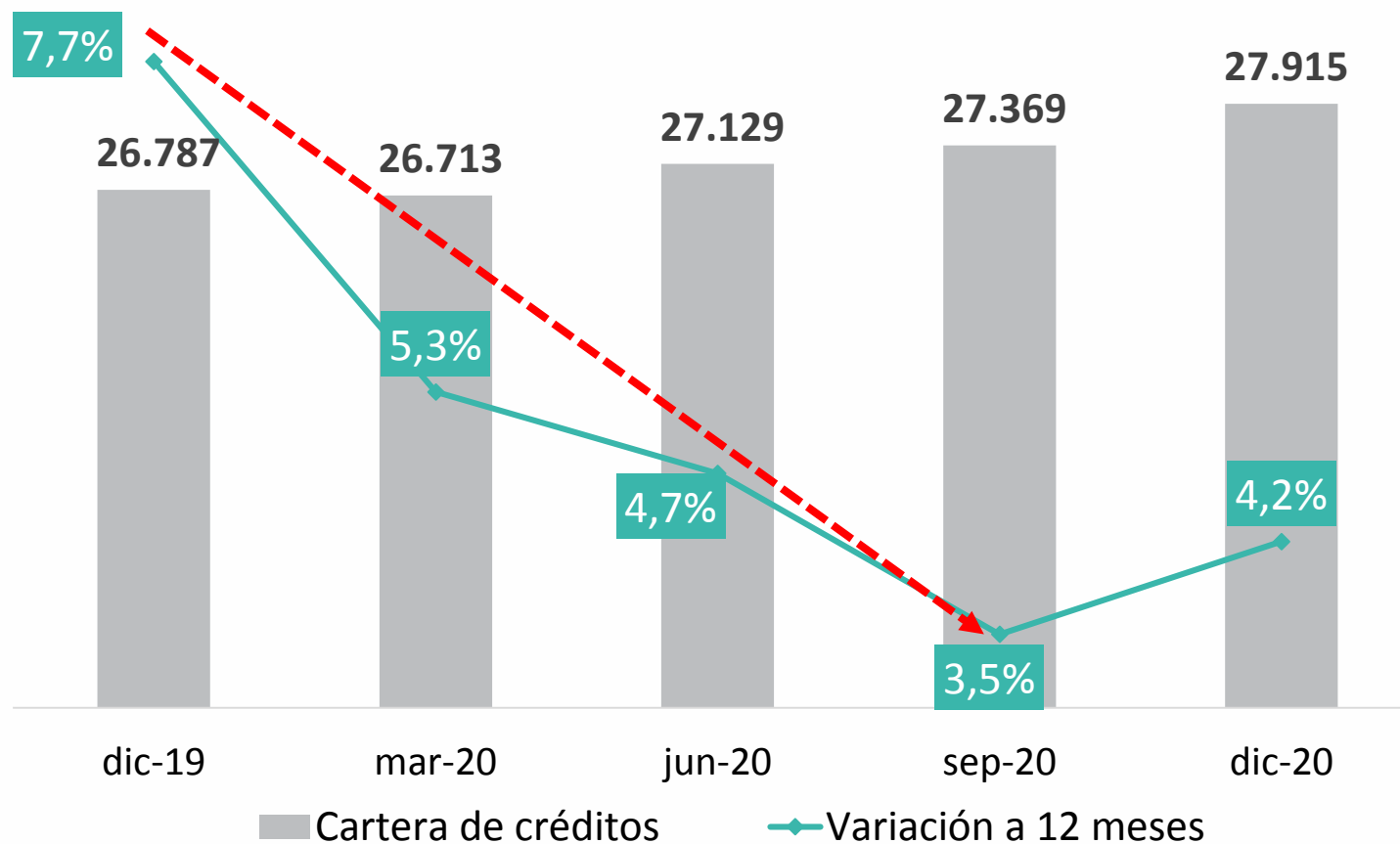
EVALUACIÓN DE LOS INDICADORES DEL SECTOR FINANCIERO



「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」

COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

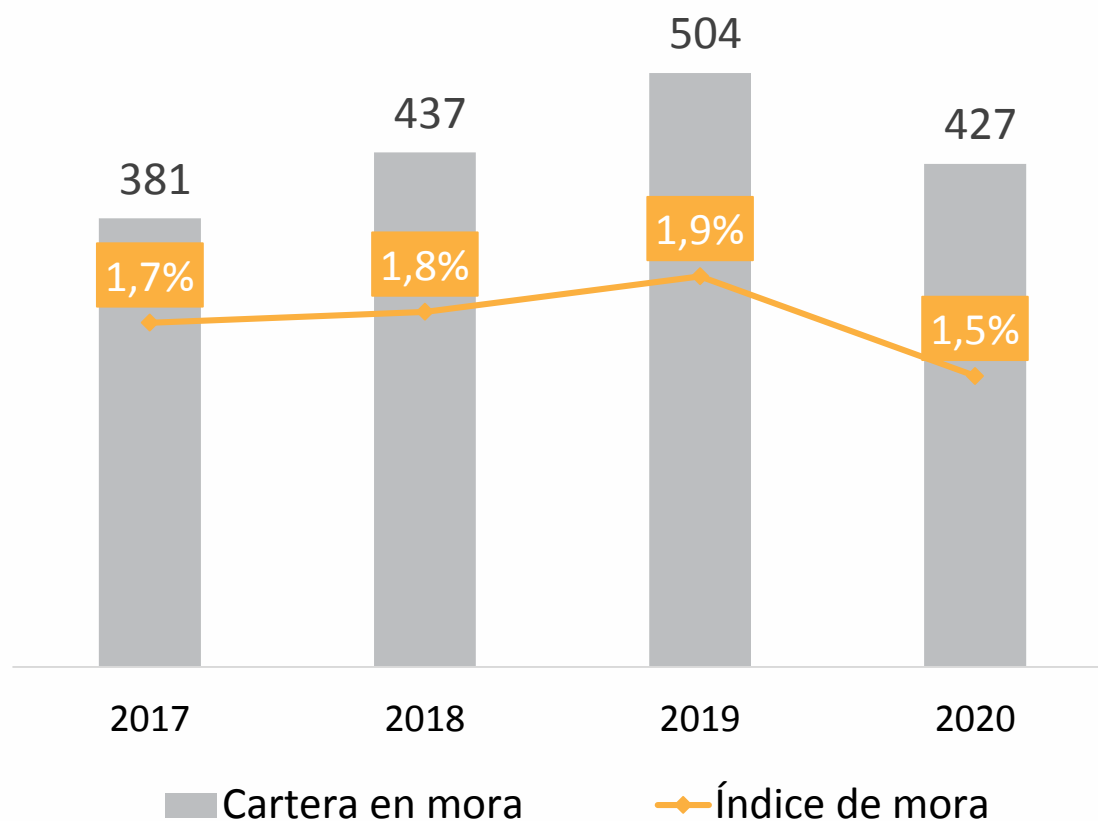
(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)



El crecimiento de la cartera en **4,2%**, equivalente a **USD 1.128 millones**, presenta mayor incidencia del crédito empresarial (creció 1,9%).

COMPORTAMIENTO DEL ÍNDICE DE MORA

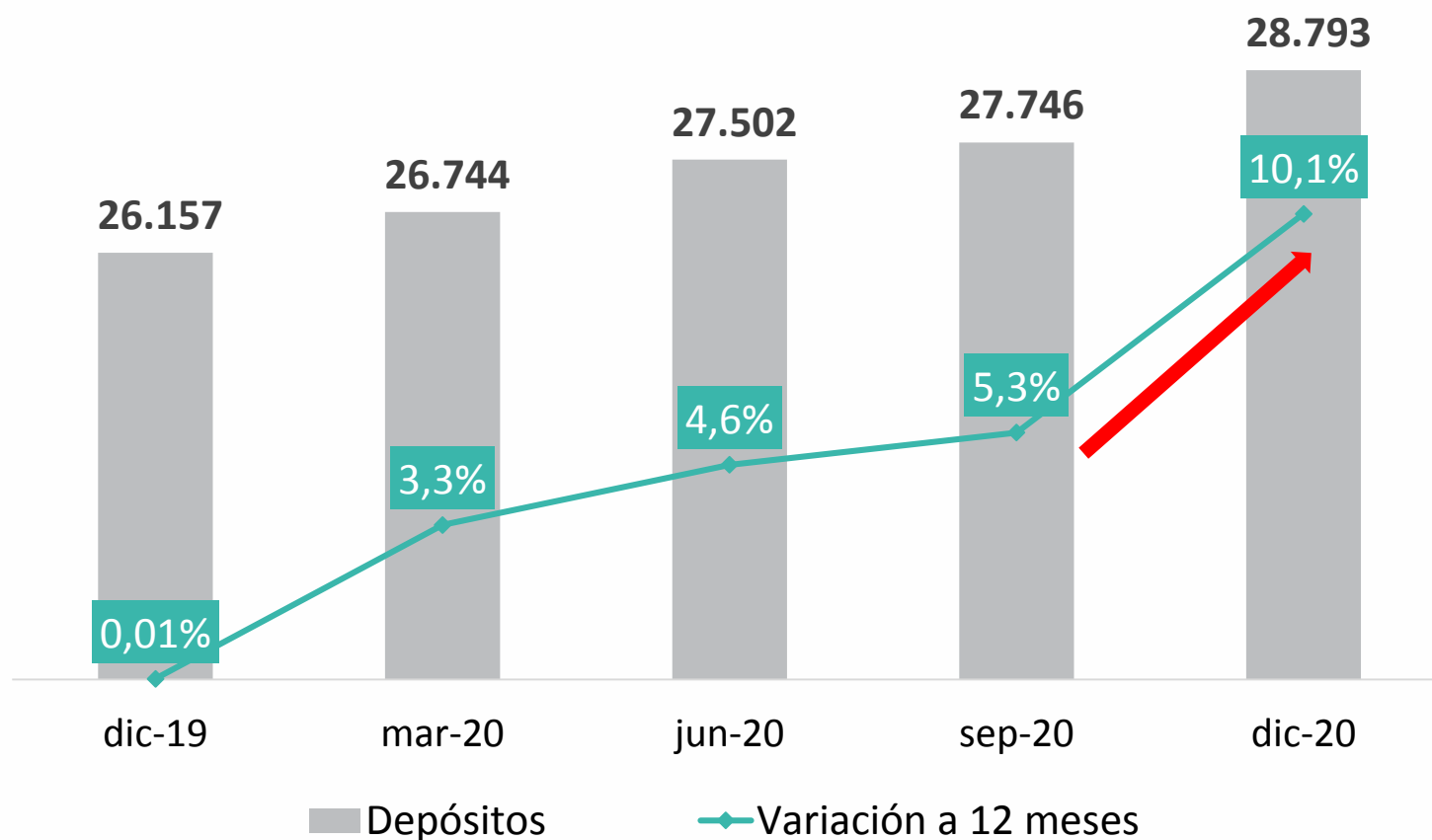
(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)



Los prestatarios del sistema financiero no se vieron afectados en su estado del crédito, debido a la aplicación del diferimiento de créditos en el marco del Decreto Supremo N° 4409 de 2 de diciembre de 2020.

COMPORTAMIENTO DE LOS DEPÓSITOS

(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

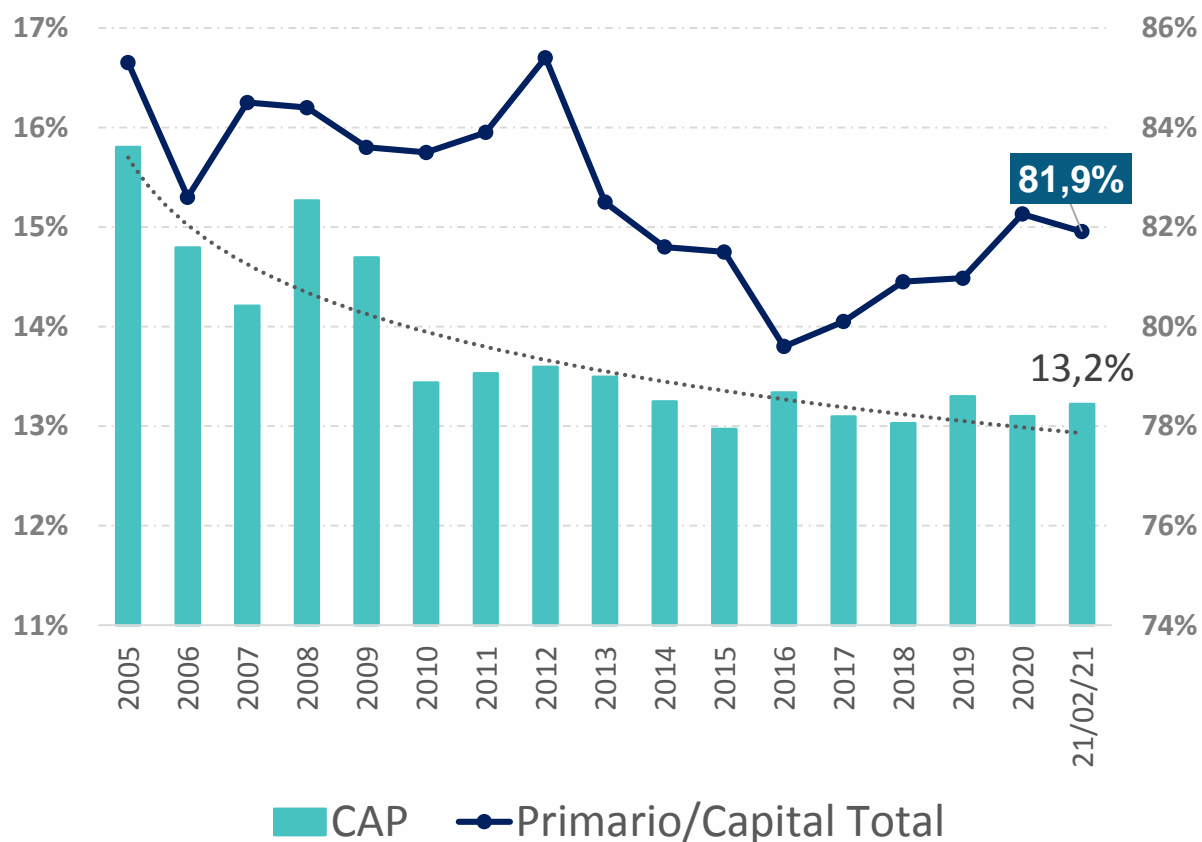


En el último trimestre de 2020 los depósitos registraron mayor crecimiento anual debido al pago de aguinaldos y el pago del bono contra el hambre, este último por **USD 284 millones** y cerca de **2 millones de pagos**.

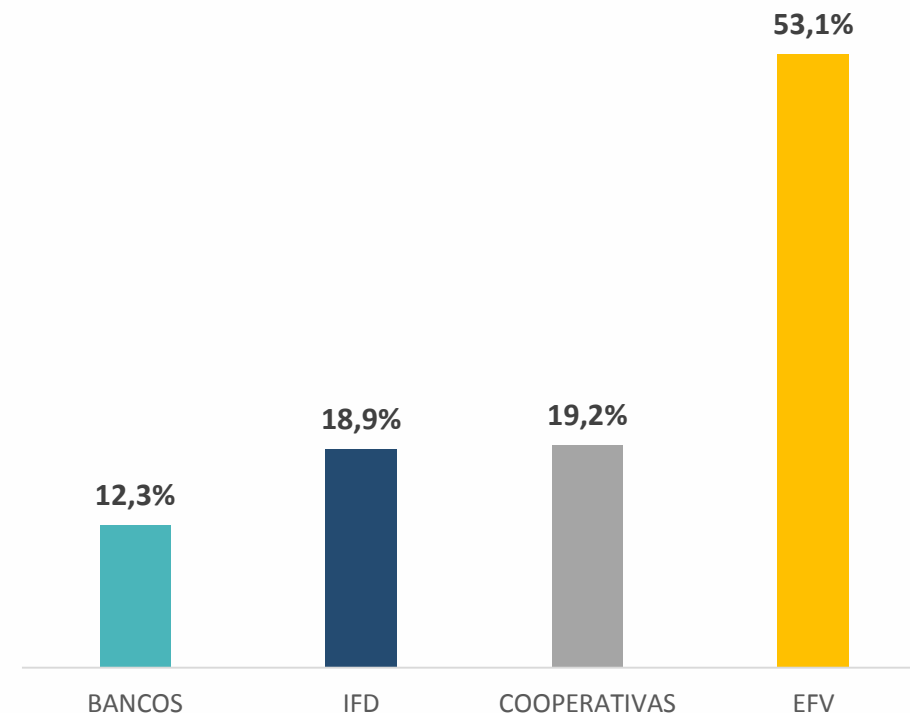
SOLVENCIA

(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

Coefficiente de Adecuación Patrimonial (CAP)

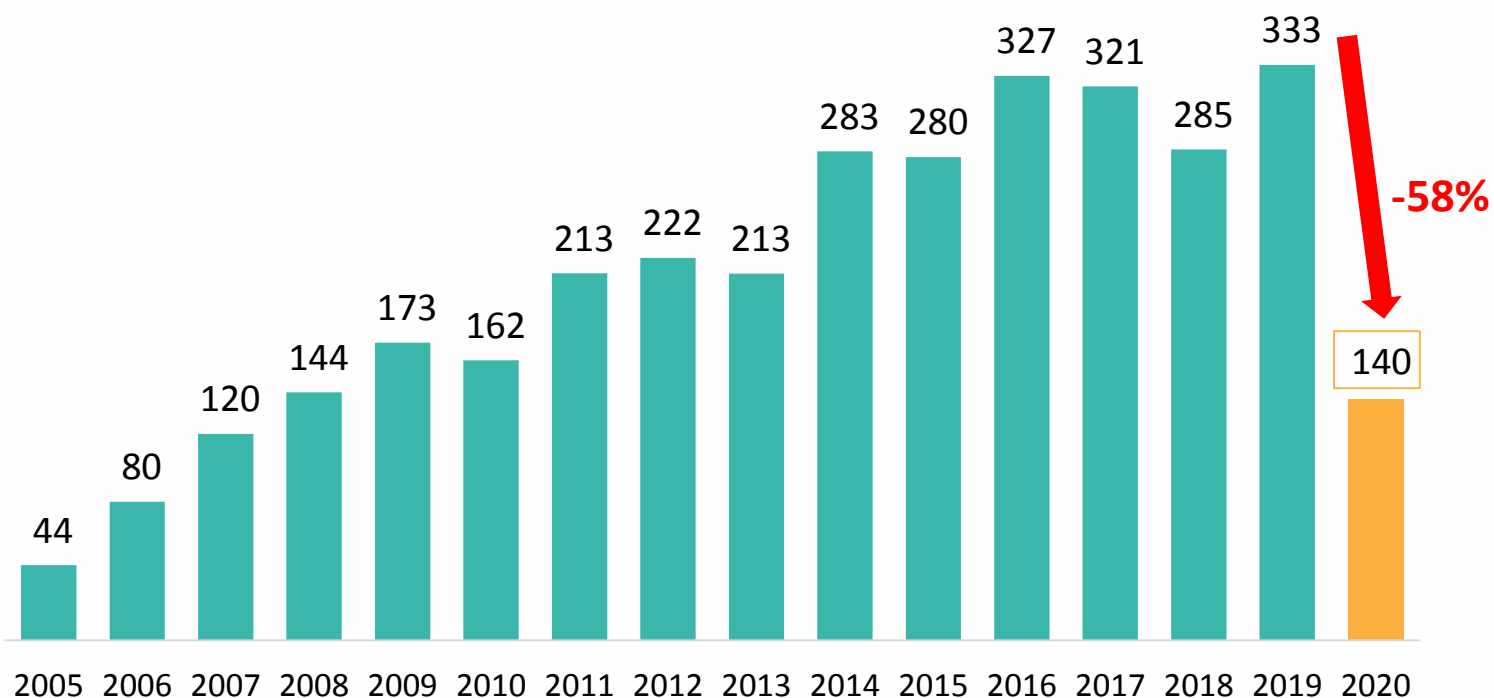


CAP por tipo de entidad



COMPORTAMIENTO DE LAS UTILIDADES

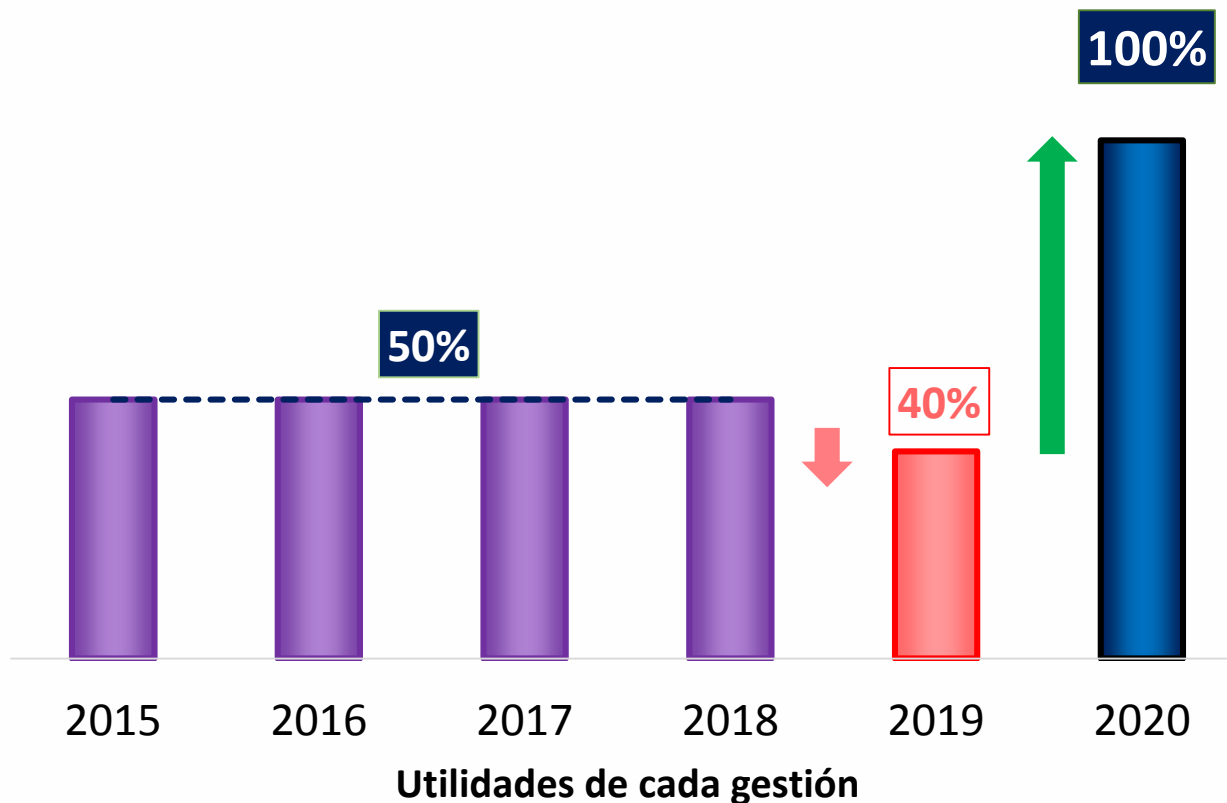
(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)



Reducción de utilidades se explica por:

- Previsiones por otros riesgos determinadas voluntariamente por las EIF.
- Ajuste de sus ingresos porque no se cobrarán «intereses adicionales» por el diferimiento de créditos (DS N° 4409 de 02/dic/2020).
- Reducción del margen operacional debido a una menor actividad económica en 2020.

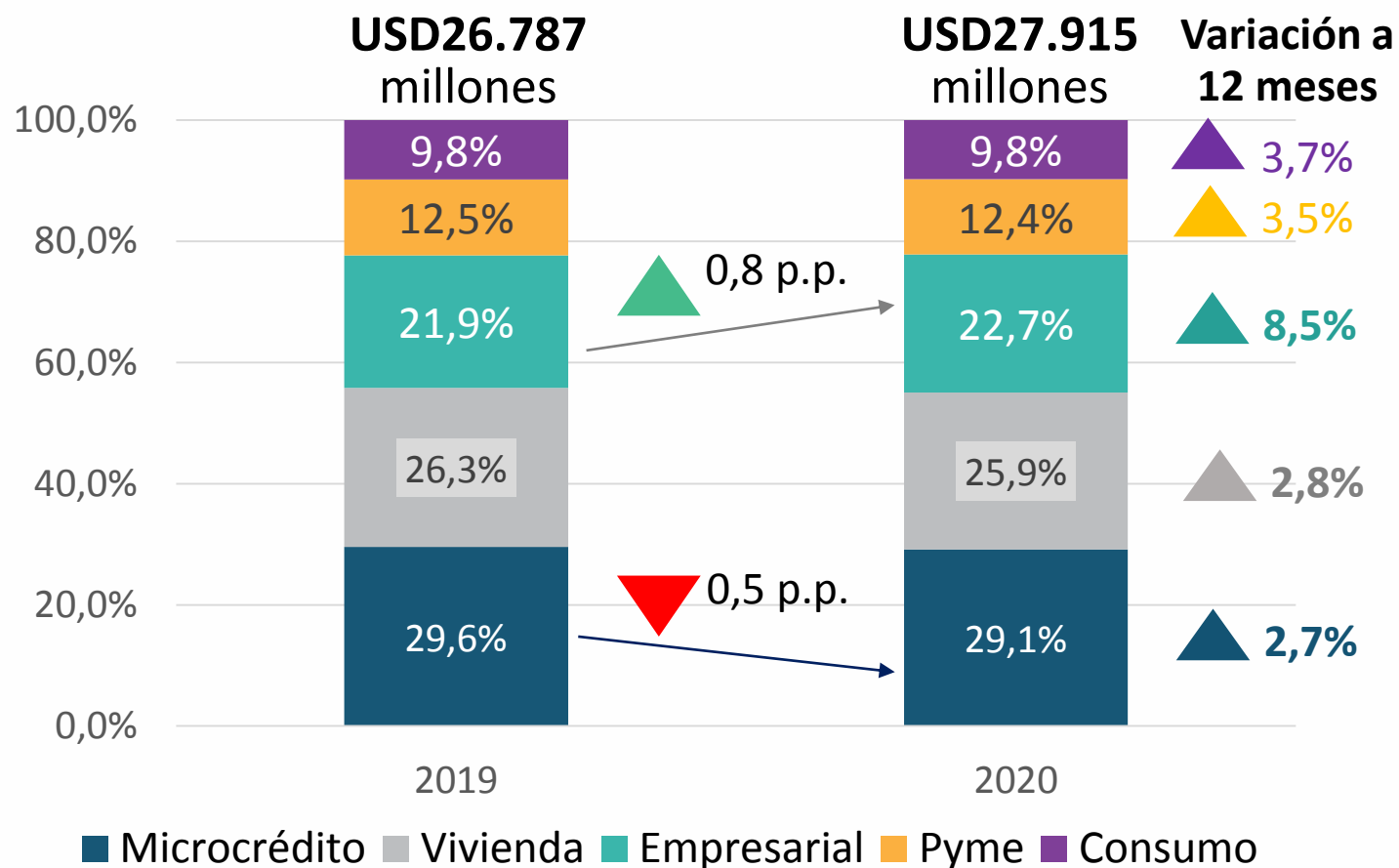
Fortalecimiento patrimonial a través de la capitalización de utilidades



A fines de 2020, en el marco de sus atribuciones, ASFI instruyó la reinversión del 100% de las utilidades que las entidades financieras obtuvieron, situación que fortalecerá patrimonialmente a las entidades, para que sean capaces de acompañar el crecimiento de la economía previsto para el 2021 y siguientes.

COMPOSICIÓN DE LA CARTERA SEGÚN TIPO DE CRÉDITO

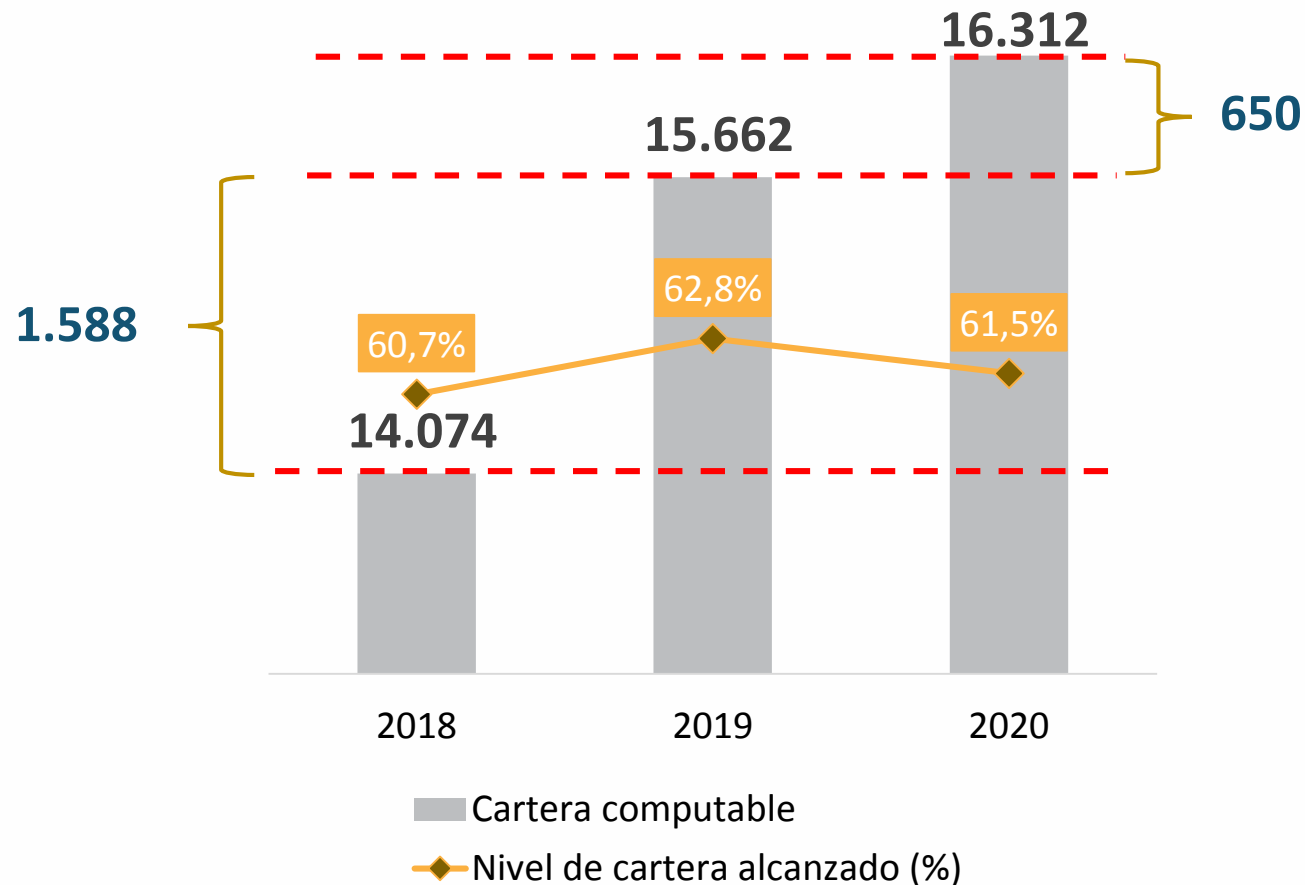
(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)



En 2020 los desembolsos priorizaron el crédito empresarial, que concentró el 41,2% del total.

En 2020 los desembolsos en microcréditos tuvieron menor participación 25,1% del total.

CARTERA COMPUTABLE PARA NIVELES MÍNIMOS DE CARTERA (en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)



El Decreto Supremo N° 4164 de 27/feb/2020, bajó en 10 puntos porcentuales el nivel mínimo de cartera, reduciendo el crecimiento del crédito al sector productivo y de vivienda e interés social.

Esta situación fue corregida el 2/dic/2020 con la emisión del Decreto Supremo N° 4408, que restituyó los porcentajes anteriores.

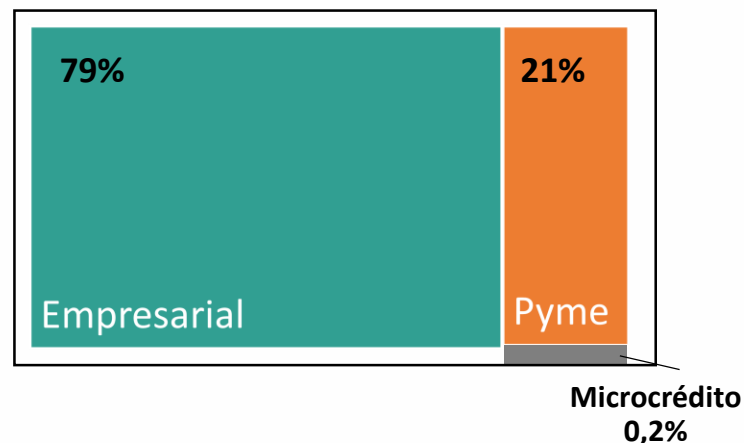
Plan de apoyo al empleo, estabilidad laboral y a la micro, pequeña y mediana empresa

Decreto
Supremo
Nro. 4216
(Abr/20)

Plan de apoyo al empleo y la estabilidad laboral

Saldo al 31/12/2020

USD167
millones



Plan de apoyo a la micro, pequeña y mediana empresa

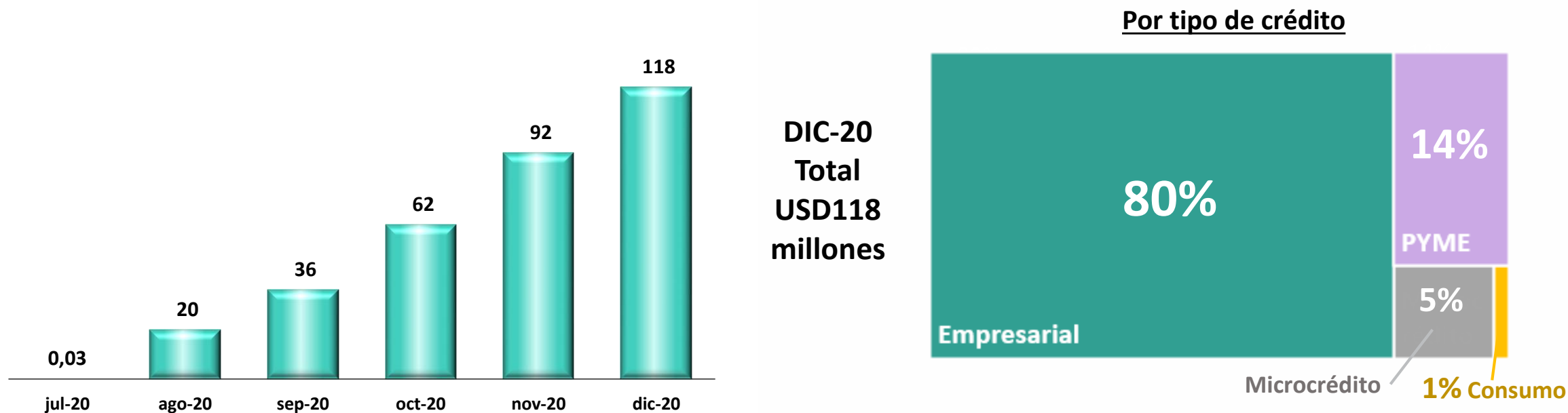
Saldo al 31/12/2020

USD6
millones

- Los programas financieros emitidos por el gobierno de transición favorecieron principalmente a las grandes empresas.
- El apoyo a la microempresa fue desproporcionalmente reducido.

Cartera otorgada con préstamos garantizados con el fondo CAPROSEN CRÉDITOS 1, 2, 3

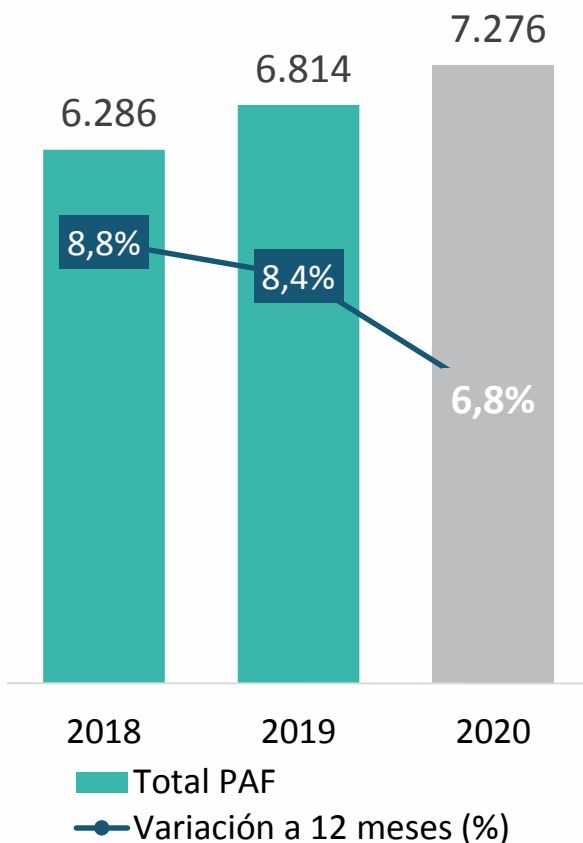
(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)



Los créditos 1, 2, 3 con tasas de interés del 3% beneficiaron en un **80%** a las grandes empresas.

PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA

(en número y porcentajes)



AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

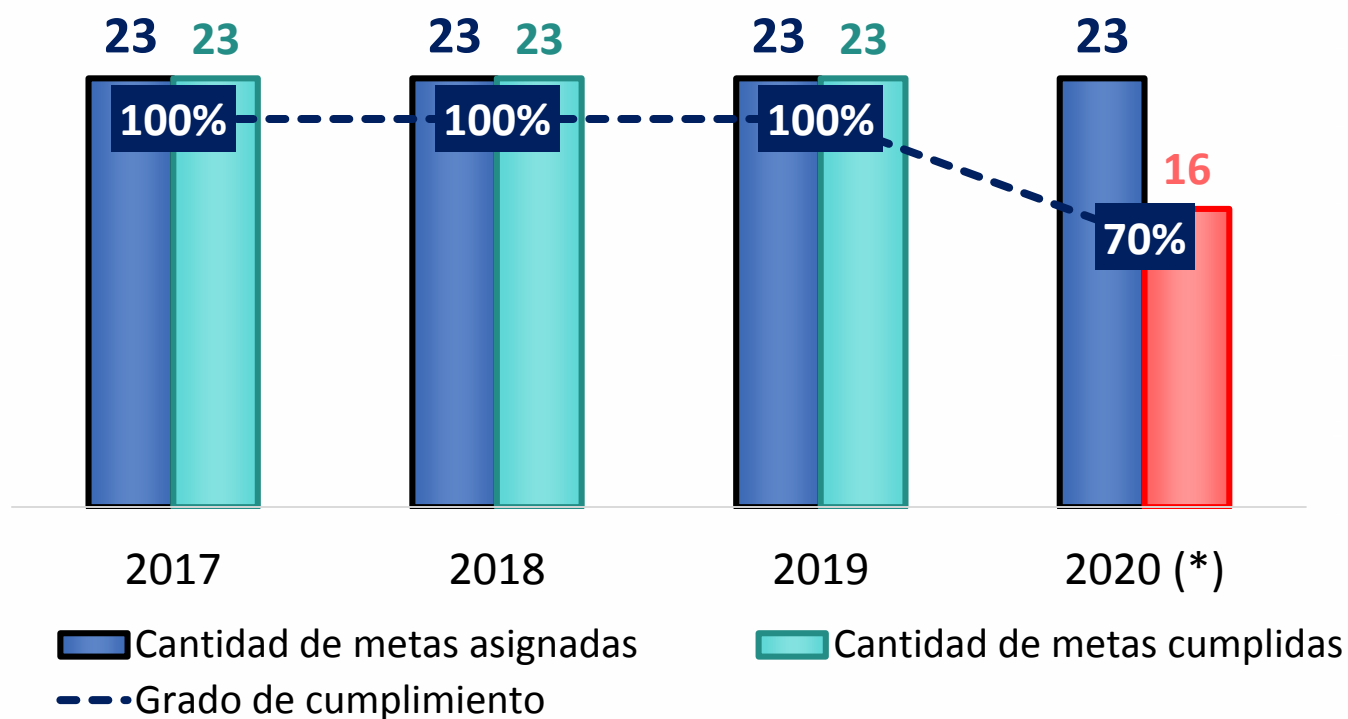
Tipo de oficina	N° PAF	(%)
Cajero automático	3.447	47%
Agencia fija	1.651	23%
Corresponsal no financiero	1.400	19%
Oficina externa y ferial	366	5%
Oficina central y sucursal	218	3%
Otros	194	3%
Total	7.276	100%

En 2020 se abrieron menos PAF que en los dos años anteriores.

Nuevos PAF abiertos, según el nivel de cobertura de servicios financieros por municipios con:

- Alta cobertura, 89%.
- Media cobertura, 7%.
- Baja cobertura, 2%.
- Nula cobertura, 2%.

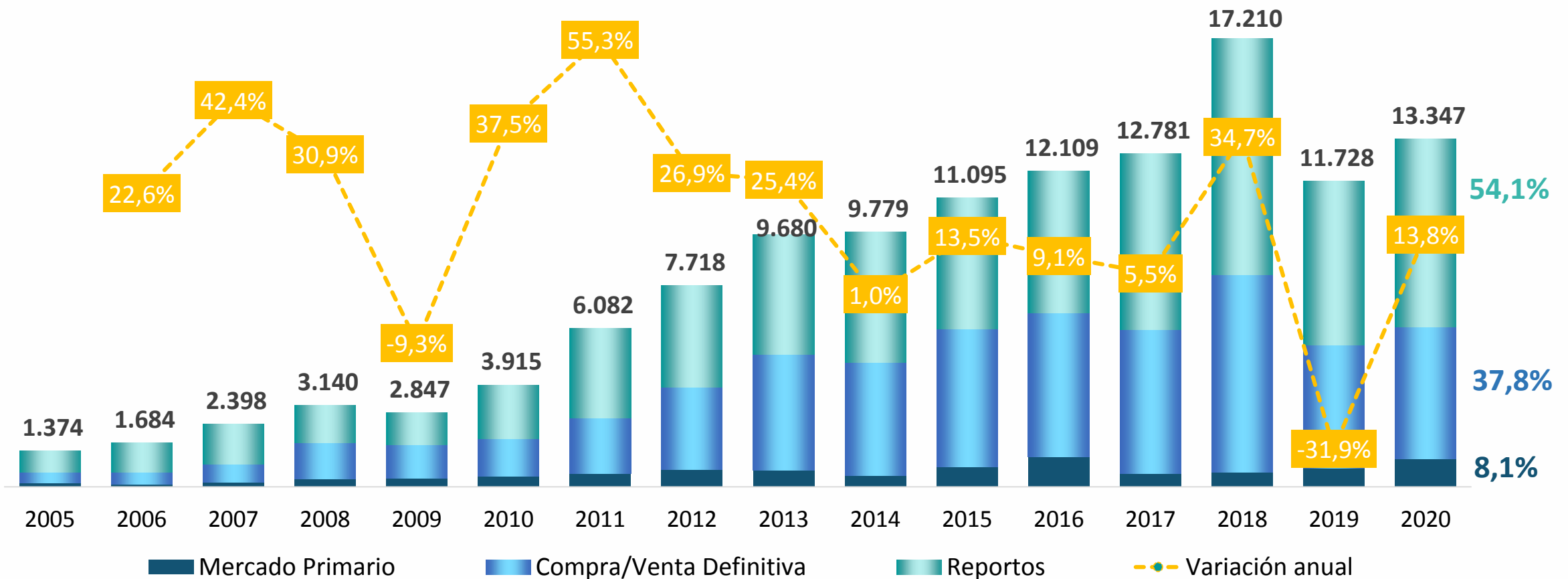
Cumplimiento de metas de cobertura geográfica de servicios financieros



(*) Incluye las aperturas realizadas en la gestión 2021 por el Banco BISA S.A., Banco Fassil S.A., Banco Solidario S.A. y Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.

- La «Agenda Patriótica del Bicentenario 2025» determina como meta cubrir con servicios financieros, hasta el año 2025, el 100% de los municipios del país.
- ASFI asigna metas a las EIF para la instalación de puntos de atención en municipios con nula cobertura.
- (*) En la gestión 2020, por primera vez el nivel de cumplimiento fue inferior al 100% (70%).

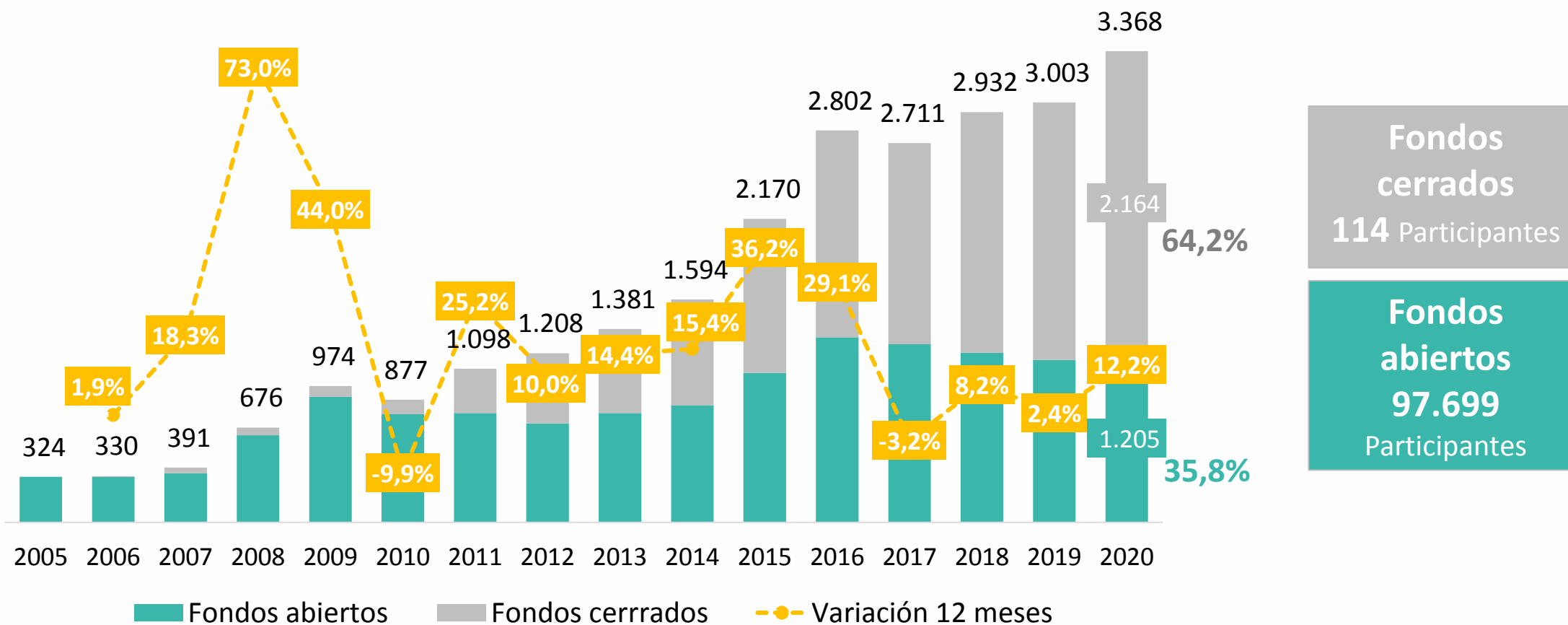
OPERACIONES REALIZADAS EN LA BOLSA DE VALORES (en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)



"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"

CARTERA DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN

(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)



"2021 Año por la Recuperación del Derecho a la Educación"



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」

NORMAS EMITIDAS Y/O MODIFICADAS (SISTEMA FINANCIERO Y MERCADO DE VALORES)

En la gestión 2020, ASFI efectuó la emisión y/o modificación de 83 reglamentos, difundidos al Sistema Financiero y al Mercado de Valores, a través de 42 circulares normativas.

Descripción	Ámbito de Aplicación		Total
	Sistema Financiero (SF)	Mercado de Valores (MV)	
Reglamentos Emitidos	2	1	3
Reglamentos Modificados	71	9	80
Total Reglamentos	73	10	83
Total Circulares Normativas	36	6	42

NORMATIVA RELEVANTE GESTIÓN 2020

A. ESTABILIDAD Y SOLVENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO

1. Modificación al Reglamento para Almacenes Generales de Depósito.
2. Modificaciones al Reglamento para Cooperativas de Ahorro y Crédito.
3. Modificaciones al Reglamento para las Operaciones Interbancarias.

B. PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

1. Contratos Matriz, Línea de Crédito y Tarjeta de Crédito.
2. Manual de Cuentas y al Reglamento de Cartera.
3. Reglamento de Contratos.
4. Reglamento para Operaciones de Microcrédito con Tecnología de Banca Comunal.

NORMATIVA RELEVANTE GESTIÓN 2020

C. COBERTURA DEL SISTEMA FINANCIERO

1. Directrices para la Complementariedad entre Entidades.
2. Reglamento de Límites para el Financiamiento entre Entidades.
3. Reglamento para Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas.
4. Modificaciones a requisitos para apertura de Puntos de Atención Financiera.

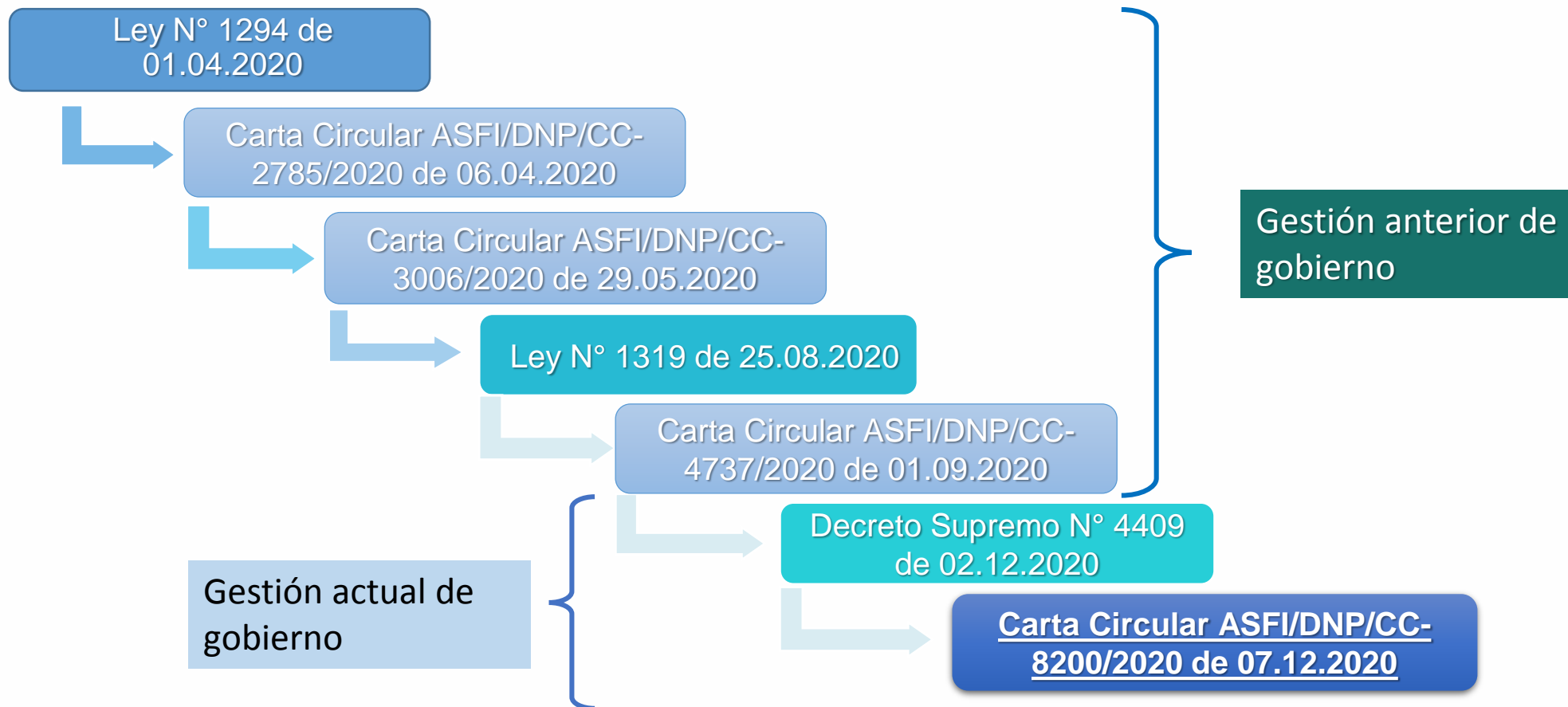
D. CARTERA DE CRÉDITO DESTINADA AL SECTOR PRODUCTIVO Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

1. Modificaciones al Reglamento para el Control de Encaje Legal.
2. Modificaciones al Reglamento de Cartera de Créditos.

E. MERCADO DE VALORES

1. Reglamento del Registro del Mercado de Valores y Normativa Conexa.

DIFERIMIENTO DE AMORTIZACIONES DE CRÉDITOS



ORIENTACIÓN DE LA NORMATIVA EN EL ANTERIOR GOBIERNO

Las disposiciones emitidas a través de Decretos Supremos por el ejecutivo en el anterior gobierno, tenían una tendencia definida de protección a los intereses de los clientes empresariales de los bancos, en desmedro de la inclusión financiera.

Las normas reglamentarias emitidas por el Órgano Ejecutivo y la ASFI no acompañaron la esencia de lo dispuesto por las Leyes emitidas. No eran verdadero alivio para los pequeños prestatarios afectados en sus actividades por la pandemia y las cuarentenas.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO



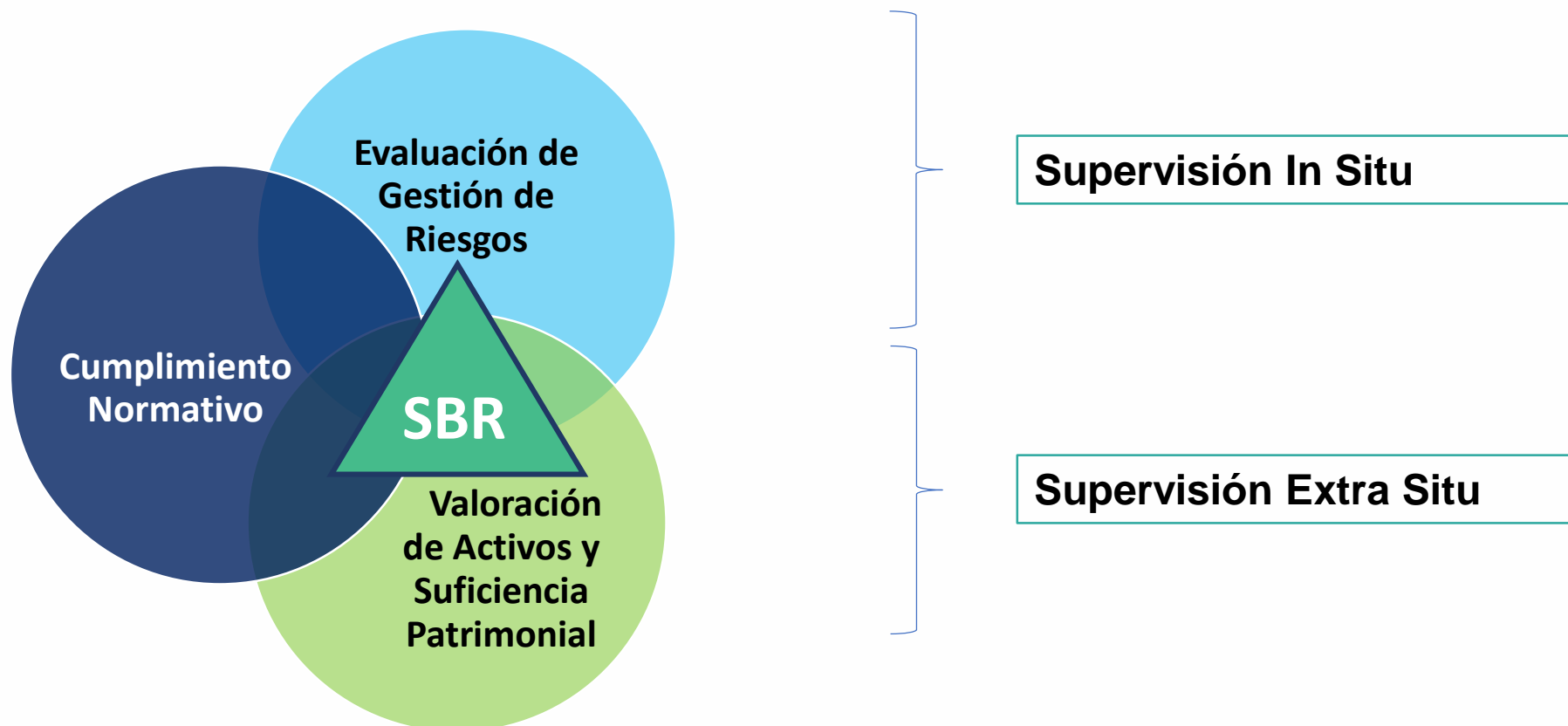
「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」

CANTIDAD DE ENTIDADES SUPERVISADAS POR ASFI

ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA		EMPRESAS DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS		EMPRESAS PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES	
Bancos Múltiples	13	Cámara de Compensación	2	Agencias de Bolsa	12
Bancos PYME	2	Almacenes de Depósito	3	Calificadoras de Riesgo	4
CAC Abiertas	30	Burós de Información	2	Fondos de Inversión	75
Leasing	3	Casas de Cambio	176	Sociedades Adm. de Fondos de Inversión	15
Entidades Financieras de Vivienda	3	Adm. de Tarjetas Electrónicas	2	Titularizadoras	3
Banco de Desarrollo Productivo	1	Empresas de Giros y Remesas de Dinero	7	Entidades de Depósitos de Valores	1
CAC Societarias	17	Transporte de Material Monetario	2	Emisores	108
Entidades Financieras Comunales	3	Empresas de Servicio de Pago Móvil	1	Sociedades Controladoras	7
Instituciones Financieras de Desarrollo	9				
TOTAL	81	TOTAL	195	TOTAL	225

METODOLOGÍA DE SUPERVISIÓN

SUPERVISIÓN BASADA EN RIESGOS



INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN



PROGRAMA DE INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN

N° de Inspecciones a Entidades de Intermediación Financiera con Licencia de Funcionamiento

TIPO ENTIDAD	RIESGO DE CRÉDITO	RIESGO LIQUIDEZ, MERCADO Y GOBIERNO CORPORATIVO	RIESGO OPERATIVO	RIESGO LAVADO DINERO Y/O FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO	SUB TOTAL	ESPECIALES	CANTIDAD
Bancos Múltiples	4	6	6	8	24	24	48
Cooperativas de Ahorro y Crédito	15	8	14	6	43	17	60
Entidades Financieras de Vivienda	2	2	2	2	8	2	10
Instituciones Financieras de Desarrollo	0	0	2	4	6	10	16
Empresas de Arrendamiento Financiero	1	0	1	1	3	0	3
Total Inspecciones Ejecutadas	22	16	25	21	84	53	137
Inspecciones Programadas	28	20	26	25	99	-	-

TOTAL INSPECCIONES EFECTUADAS: 137

PROGRAMA DE INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN

N° de Inspecciones a Empresas de Servicios Financieros Complementarios (Riesgo Operativo)					
Tipo de Entidad	Inspecciones Ordinarias	Inspecciones Especiales	Sub Total	Inspecciones a Empresas Ilegales	Total Inspecciones
Casas de Cambio	45	10	55	34	89
Empresas de Giro y Remesas de Dinero	4	1	5	1	6
Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	2	0	2	0	2
Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas	2	0	2	0	2
Almacenes Generales de Depósito	1	0	1	0	1
Empresas de Servicios de Pago Móvil	1	0	1	0	1
Total Inspecciones Ejecutadas	55	11	66	35	101

PROGRAMA DE INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN

N° de Inspecciones a Entidades de Intermediación Financiera en Proceso de Adecuación

INSPECCIÓN	INTEGRAL	SEGUIMIENTO	ESPECIAL	CANTIDAD
Ejecutada	1	4	5	10
Programada	1	5	3	9

TOTAL INSPECCIONES EFECTUADAS: 10

PROGRAMA DE INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN

N° de Inspecciones a Participantes del Mercado de Valores										
INSPECCIÓN	RIESGO TECNOLÓGICO	RIESGO OPERATIVO	RIESGO DE LAVADO DE DINERO, FINAN. AL TERRORISMO Y/O DELITOS PRECEDENTES	RIESGO DE CONTRAPARTE	EVALUACIÓN A LAS UNIDADES DE AUDITORÍA INTERNA	CUMPLIMIENTO A LAS CONDICIONES DE EMISIÓN	EVALUACIÓN DEL GRADO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS	SUB TOTAL	ESPECIALES	CANTIDAD
Ejecutada	2	2	1	-	3	2	4	14	5	19
Programada	3	2	1	-	3	2	4	15	-	-
<u>TOTAL INSPECCIONES EFECTUADAS: 19</u>										

SUPERVISIÓN Y CONTROL DE ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN O INTERVENCIÓN

N° de Inspecciones realizadas		
Bancos en Liquidación Forzosa	Entidad Financiera de Vivienda en Intervención	Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias en Liquidación Voluntaria
2	1	2
TOTAL INSPECCIONES REALIZADAS: 5		

- ✓ Se controlaron procesos de Liquidación Forzosa Judicial y Voluntaria de cuatro (4) Bancos y de una (1) Entidad Financiera de Vivienda en Intervención.
- ✓ Se controlaron procesos de liquidación voluntaria de veintisiete (27) Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias y tres (3) Instituciones Financieras de Desarrollo, que no concluyeron el proceso de adecuación.
- ✓ Patrocinio y Seguimiento a 36 procesos Judiciales.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



CONTROL DE ACTIVIDAD FINANCIERA ILEGAL Y/O NO AUTORIZADA



「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」

CONTROL DE ACTIVIDAD FINANCIERA ILEGAL Y/O NO AUTORIZADA

Identificación de entidades con presunta Actividad Financiera ilegal o No Autorizada por ASFI.



Inspecciones in situ realizadas por un equipo multidisciplinario.



Suspensiones, clausura y/o procesos penales.

ADVERTENCIA SOBRE LA EMPRESA GLOBAL ITRADER QUE EFECTÚA OFERTAS FRAUDULENTAS PARA REALIZAR INVERSIONES EN MERCADOS DE VALORES EXTRANJEROS CON LA COMPRA Y VENTA DE DIVISAS

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), advierte a la población que la Empresa GLOBAL ITRADER no cuenta con Registro de Comercio en Bolivia y no se encuentra regulada ni supervisada por ASFI.

Pedimos a la población no caer en estas estafas piramidales, toda vez que esta empresa solicitaría a las personas abrir una cuenta en su página web, introduciendo información de tarjetas de débito y crédito para posteriormente realizar el débito de su cuenta personal.

POR FAVOR NO BRINDE INFORMACIÓN PERSONAL NI DATOS DE SUS CUENTAS, TARJETAS Y CLAVES, NO INVIERTE SU DINERO EN EMPRESAS NO REGULADAS, CORRE EL RIESGO DE PERDERLO.

Cualquier estafa de este tipo puede ser denunciada en la línea gratuita de ASFI 800 103 103, en la web www.asfi.gob.bo o a través de la app ASFI Digital.

La Paz, 4 de agosto de 2020

- **Global Itrader**
- **Crypto Trader**

CONTROL DE ACTIVIDAD FINANCIERA ILEGAL Y/O NO AUTORIZADA

- ✓ Se realizaron (6) inspecciones especiales a empresas que operaban en el territorio nacional, a objeto de determinar si realizaban actividad de Intermediación Financiera sin Autorización o Licencia de Funcionamiento de ASFI.

N° de Inspecciones realizadas			
La Paz	Cochabamba	Santa Cruz	TOTAL
3	2	1	6

En 2020 se logró el cumplimiento parcial del cronograma de inspecciones. No se realizó la visita a 9 entidades con presunta actividad ilegal. En la presente gestión se está regularizando.

- ✓ Patrocinio de 53 procesos penales por Intermediación Financiera Ilegal.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

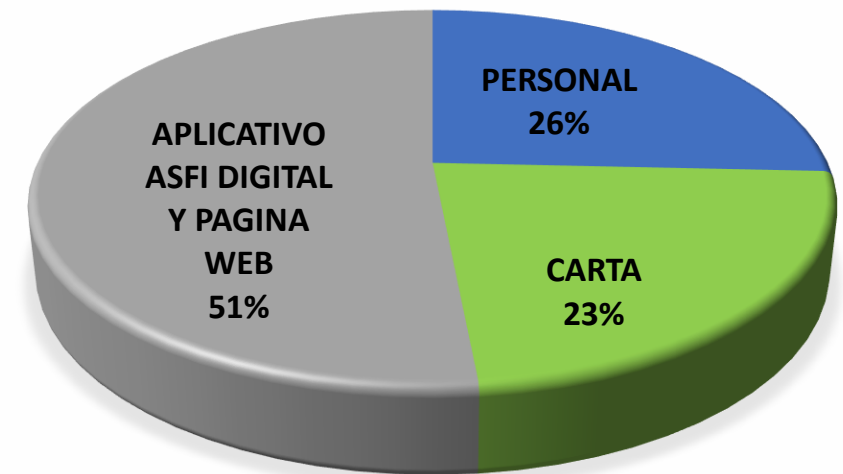


「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

RECLAMOS EN 1RA. INSTANCIA				
TIPOLOGÍA	2017	2018	2019	2020
Créditos	1,524	1,749	1,996	2,463
Captaciones	301	404	469	659
Atención al Cliente	664	843	1,122	1,139
Servicios	245	333	353	594
Diferimiento de pago de créditos				177
Otros	229	152	238	497
Total	2,963	3,481	4,178	5,529

CANALES DE RECEPCIÓN DE RECLAMOS
GESTIÓN 2020

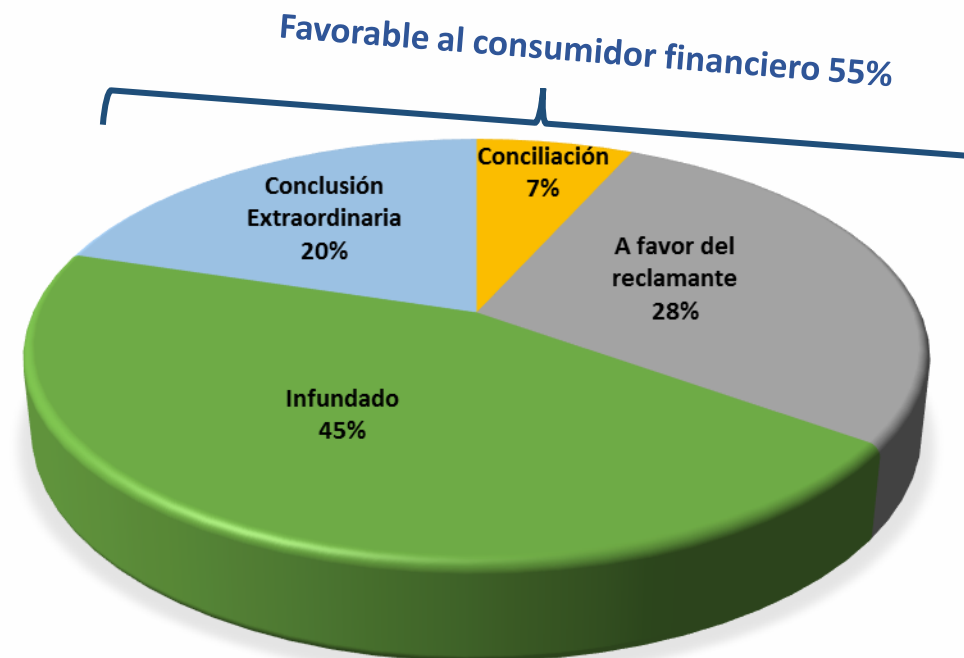


Del total de reclamos en primera instancia atendidos por el sistema financiero en la gestión 2020, el **80%** se resolvieron a favor del consumidor financiero.

RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA

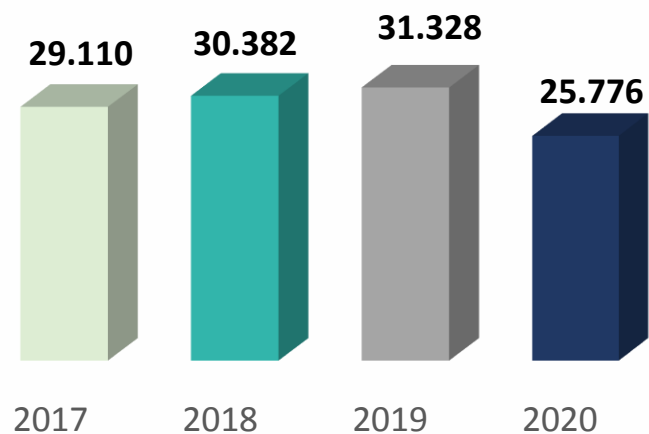
RECLAMOS EN 2DA. INSTANCIA				
TIPOLOGÍA	2017	2018	2019	2020
Créditos	301	349	307	253
Captaciones	103	94	104	116
Atención al Cliente	117	104	103	74
Servicios	66	66	99	112
Diferimiento de pago de créditos				58
Otros	32	31	35	89
Total	619	644	648	702

Resultado de los Reclamos Atendidos



CONSULTAS PRESENCIALES

CENTRO DE CONSULTAS				
	2017	2018	2019	2020
Total	29,110	30,382	31,328	25,776

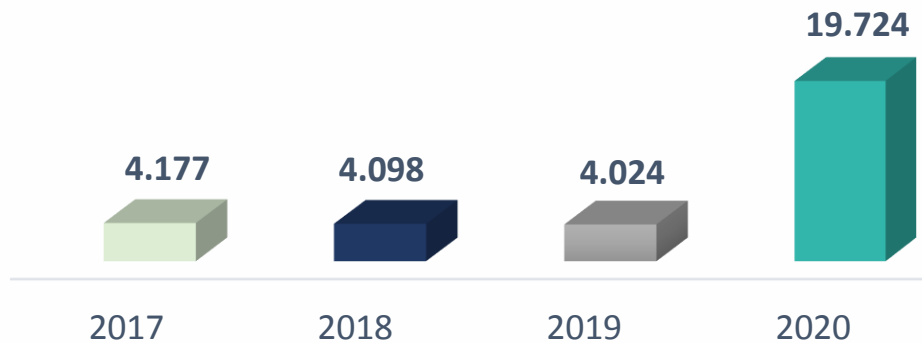


CONSULTAS A LA LÍNEA GRATUITA



800-103-103

LINEA GRATUITA				
	2017	2018	2019	2020
Total	4,177	4,098	4,024	19,724



HERRAMIENTA DIGITAL DE CONSULTA



En Facebook, se creó la página “ASFI EDUCA”, en la cual se publica periódicamente información de interés para los consumidores financieros.

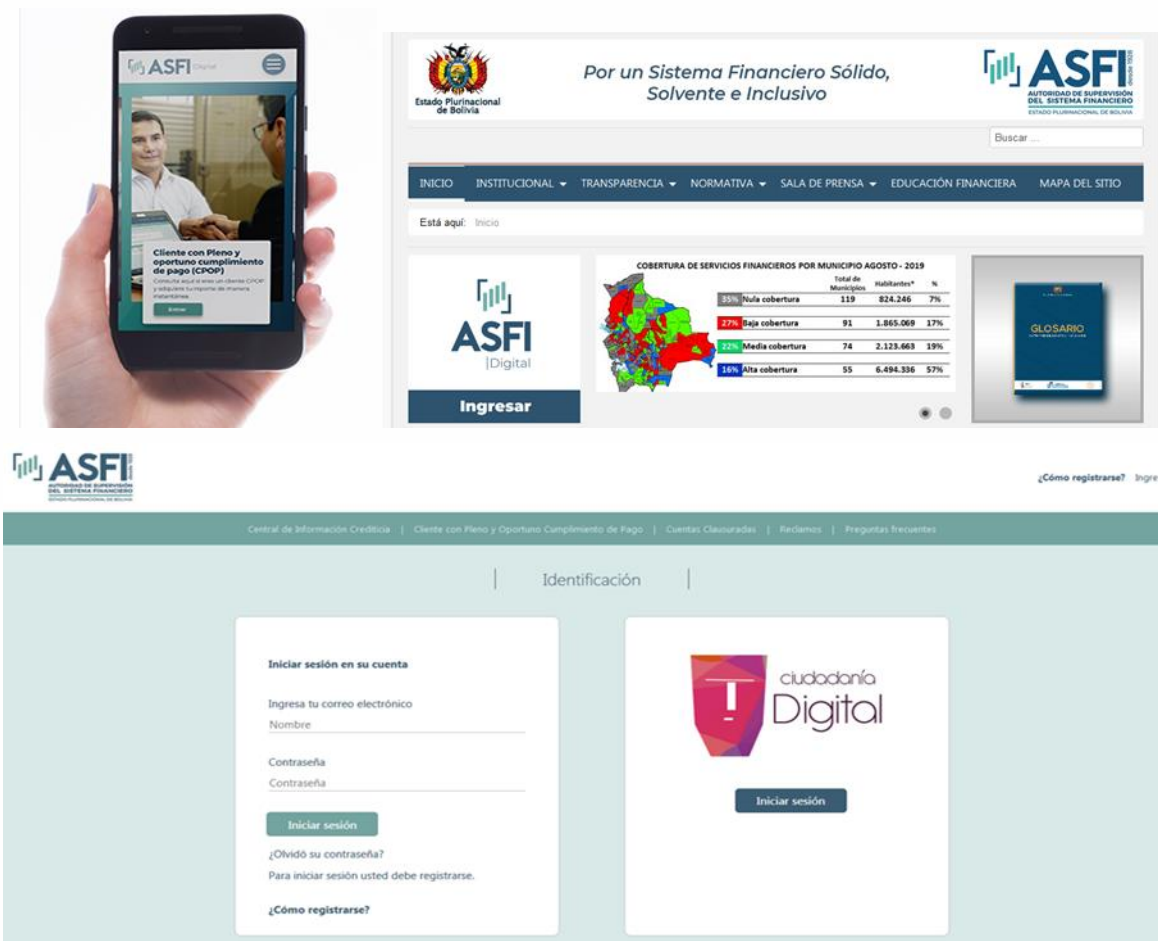
La Asistente Digital (ADI) permite atender sus consultas las 24 horas del día, a través de un carrusel de preguntas.

Hasta el 31 de diciembre de 2020 se tiene 3.500 seguidores.

A screenshot of the ASFI Educa Facebook page. The top banner features the text: "Los consumidores financieros tienen derecho a recibir información clara y oportuna con un trato respetuoso y cálido." Below this is a call to action: "Punto de Reclamo" with the phone number "800 103 103" and the text "SI TUS DERECHOS SON VULNERADOS, HAZ TU RECLAMO." A QR code is labeled "HAZ TU RECLAMO". Social media icons for a website, Twitter, and Facebook are shown with the text "www.asfi.gov.bo @asfibolivia ASFI Bolivia". The profile section shows the ASFI Educa logo, the name "ASFI Educa", and the handle "@ASFIEDUCA · Sitio web de educación" with an "Enviar mensaje" button. The page navigation includes "Inicio", "Eventos", "Videos", "Fotos", and "Más". A post from ASFI Educa dated "31 de diciembre de 2020 a las 08:05" is visible at the bottom.

ASFI DIGITAL

ASFI DIGITAL permite a los consumidores financieros acceder las 24 horas del día, a información sobre su historial crediticio, si tiene cuentas clausuradas, si es un cliente CPOP y también puede interponer reclamos en primera instancia.



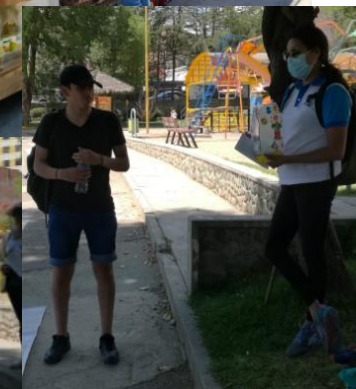
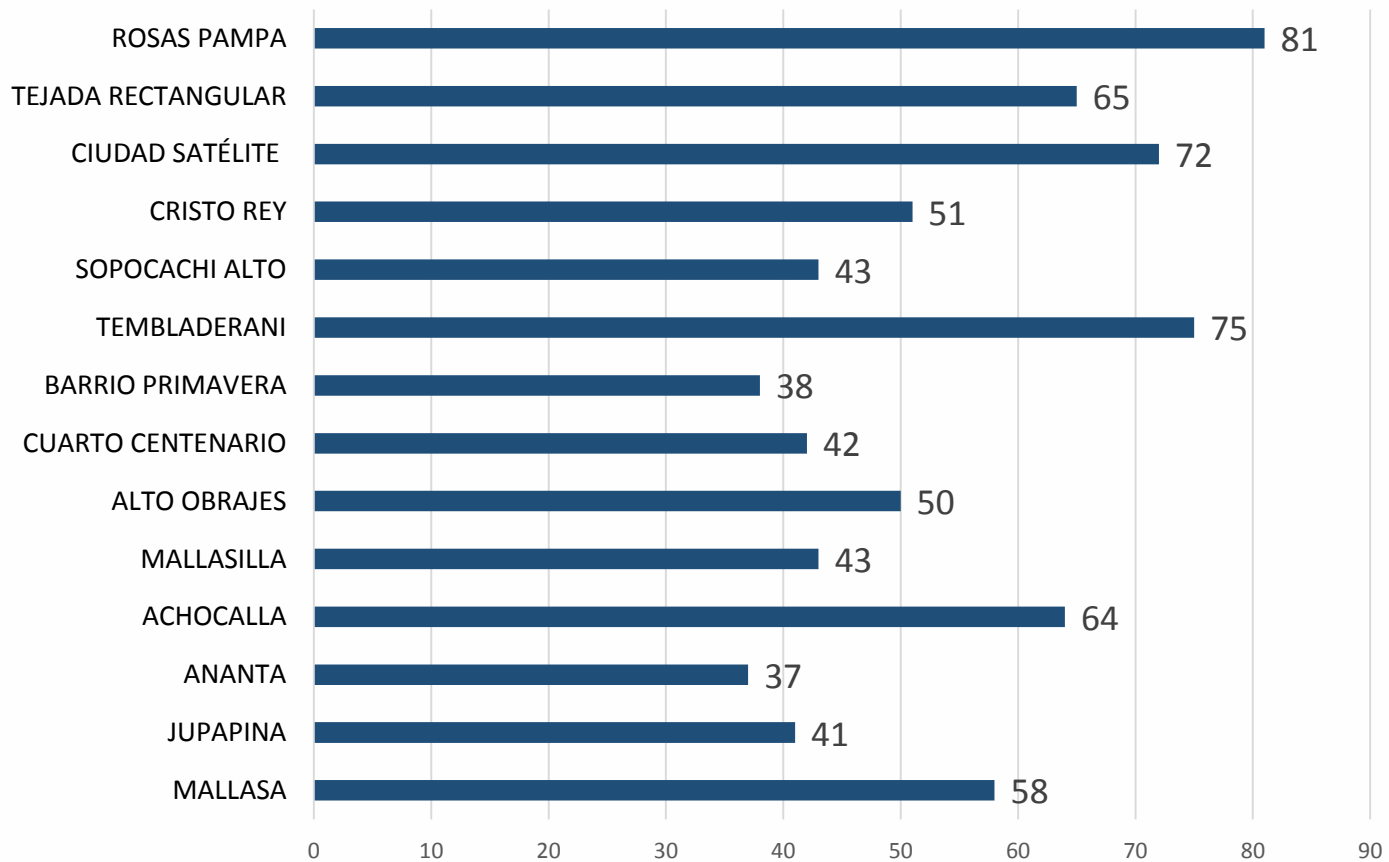
DEFENSORÍA MÓVIL

- ✓ Actividad que permite acercarnos a la población a través de una oficina móvil, brindando atención de consultas, reclamos y otorgando Certificaciones de Información Crediticia.
- ✓ En los recorridos se resolvieron dudas y consultas relacionadas con el diferimiento de créditos en mayor grado.
- ✓ Debido a la emergencia sanitaria, sólo se realizaron recorridos en el Departamento de La Paz durante el último trimestre del año.

La anterior gestión no se programó el desarrollo de actividades referidas a la Defensoría Móvil.
Se retomó en el cuarto trimestre de 2020.



DEFENSORÍA MÓVIL RECORRIDOS Y PERSONAS ATENDIDAS





CERTIFICACIONES DE CALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Sistema de
Gestión de
Calidad en el
proceso de
Atención de
Reclamos.

Se cuenta con Certificación de Calidad NB/ISO 9001:2015 en el proceso de **“Atención de Reclamos”**, otorgada por el Instituto Boliviano de Normalización y Calidad –IBNORCA, para las oficinas de La Paz, Santa Cruz, Cochabamba y Sucre. La certificación fue renovada en diciembre de 2020.



Sistema de
Gestión de
Seguridad
de la
Información

Se cuenta con Certificación ISO/IEC/27001:2013 para el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información en el Proceso de Supervisión, otorgada por IBNORCA, lo que asegura la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.





ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS (ENSF)

Sexta Versión



「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」

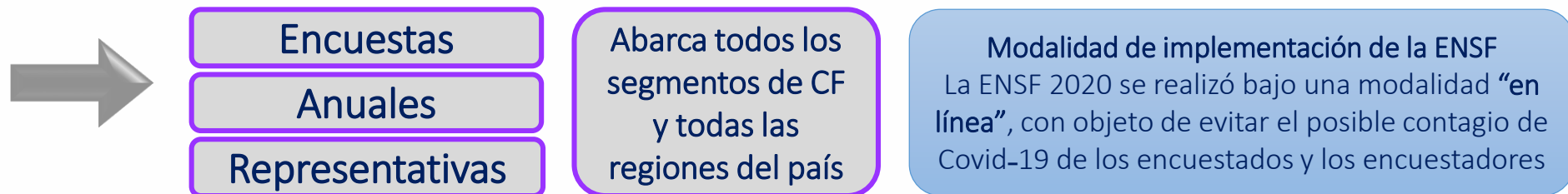
ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS - ENSF

MARCO LEGAL: LEY N° 393 (Artículo 116)

O
B
J
E
T
I
V
O
S



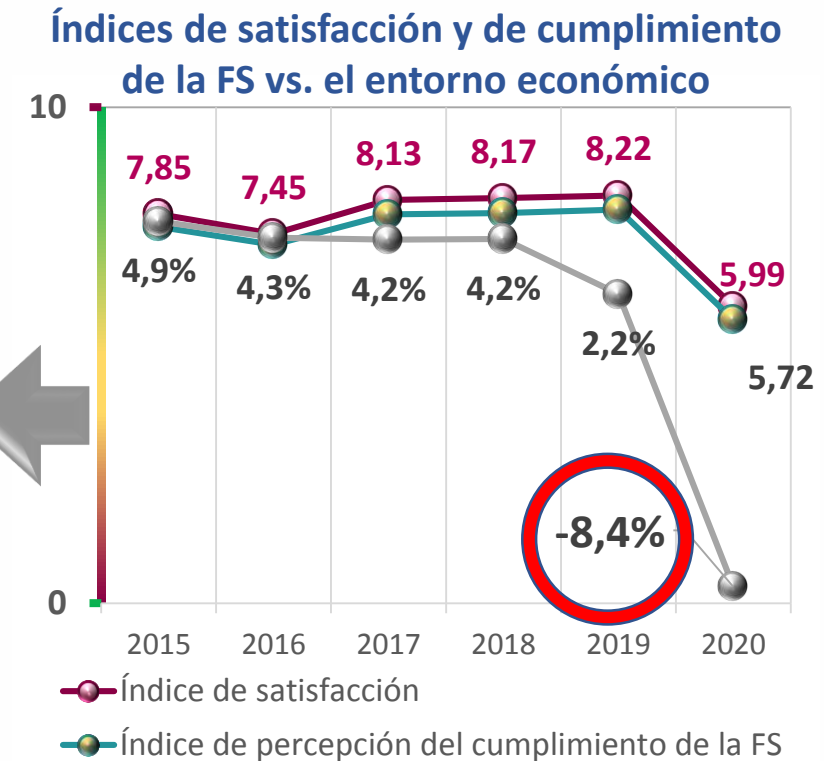
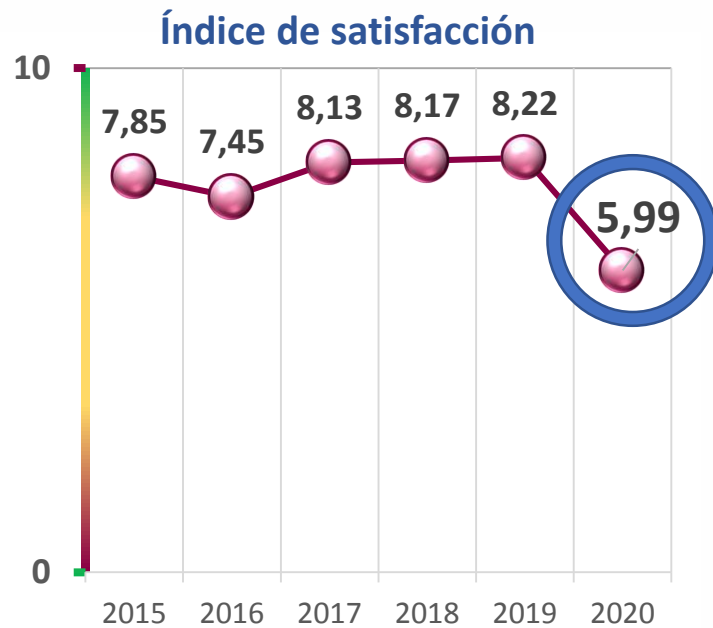
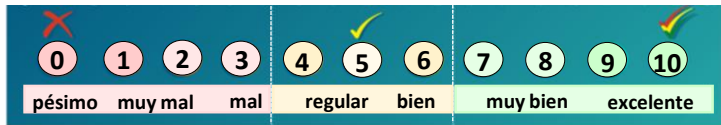
A
L
C
A
N
C
E



CF = Consumidores Financieros - FS = Función social - EIF = Entidades de Intermediación Financiera

ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS - ENSF

PRINCIPALES RESULTADOS



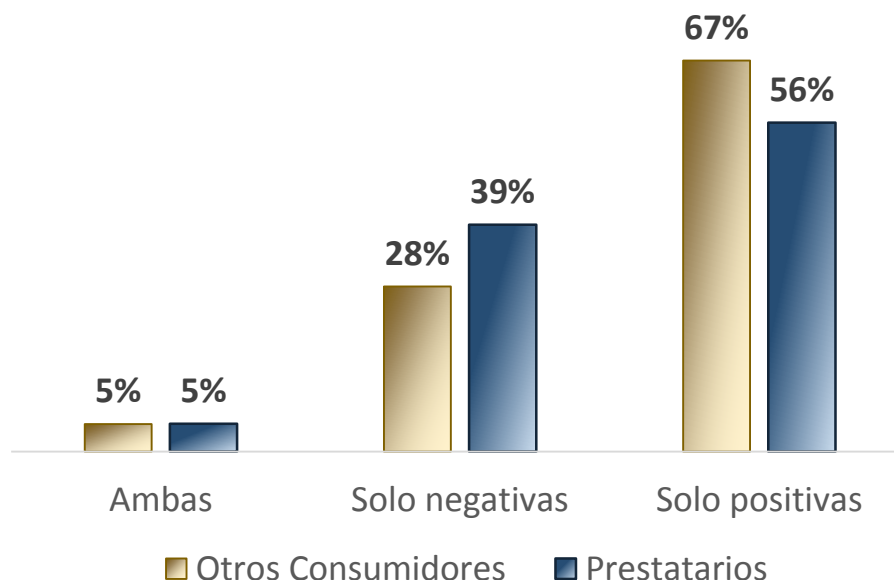
TOTAL DE ENCUESTAS REALIZADAS:
42.403

Indicador de percepción del beneficio del diferimiento
(Indicador de coyuntura) **6,57**

La Pandemia del Covid-19 y las deficiencias en la administración del gobierno de transición, incluyendo disposiciones poco claras sobre la aplicación de las leyes N° 1294 y N° 1319, tuvieron efectos en las calificaciones otorgadas por los CF.

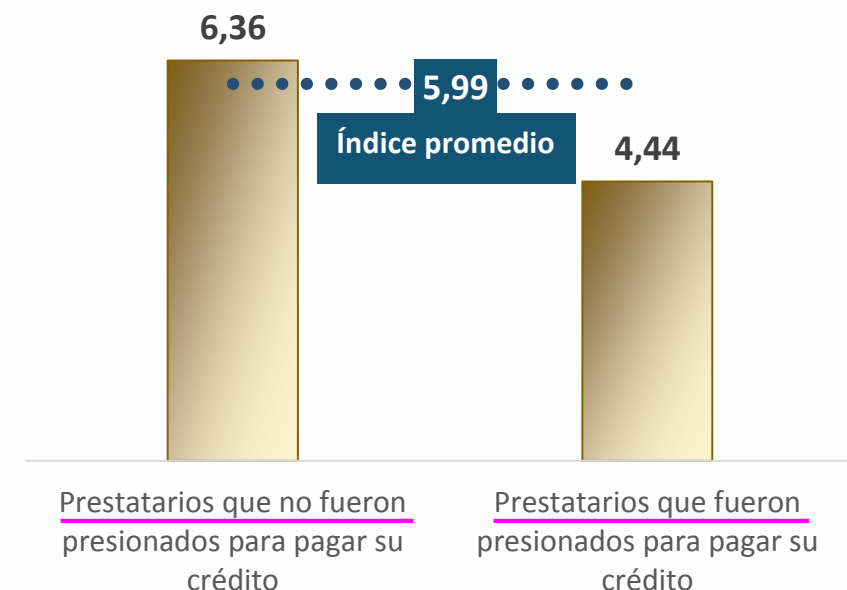
ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS (ENSF) FACTORES EXPLICATIVOS DEL DESCENSO EN LAS CALIFICACIONES

Tipo de expresiones descriptivas del sistema financiero elegidas por prestatarios vs. el resto de encuestados



El sector de prestatarios es el que muestra mayor disconformidad con el sistema financiero.

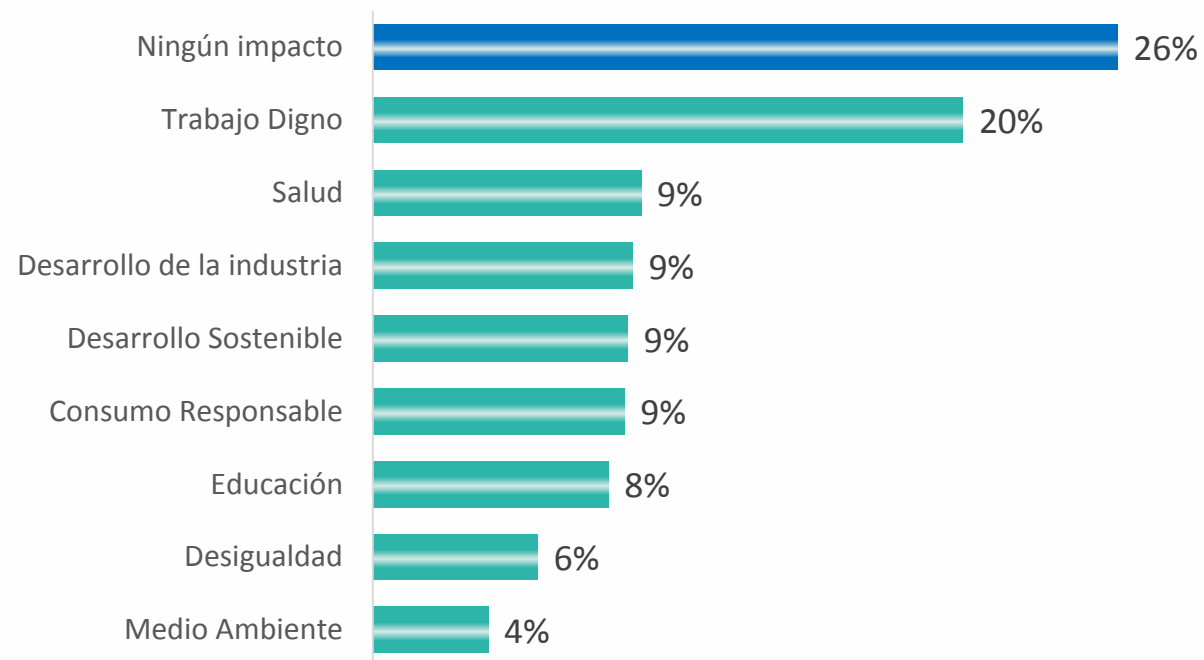
Nivel de satisfacción de los prestatarios que accedieron al diferimiento de sus cuotas



Los prestatarios que fueron presionados por las EIF para pagar su crédito son los que están más insatisfechos.

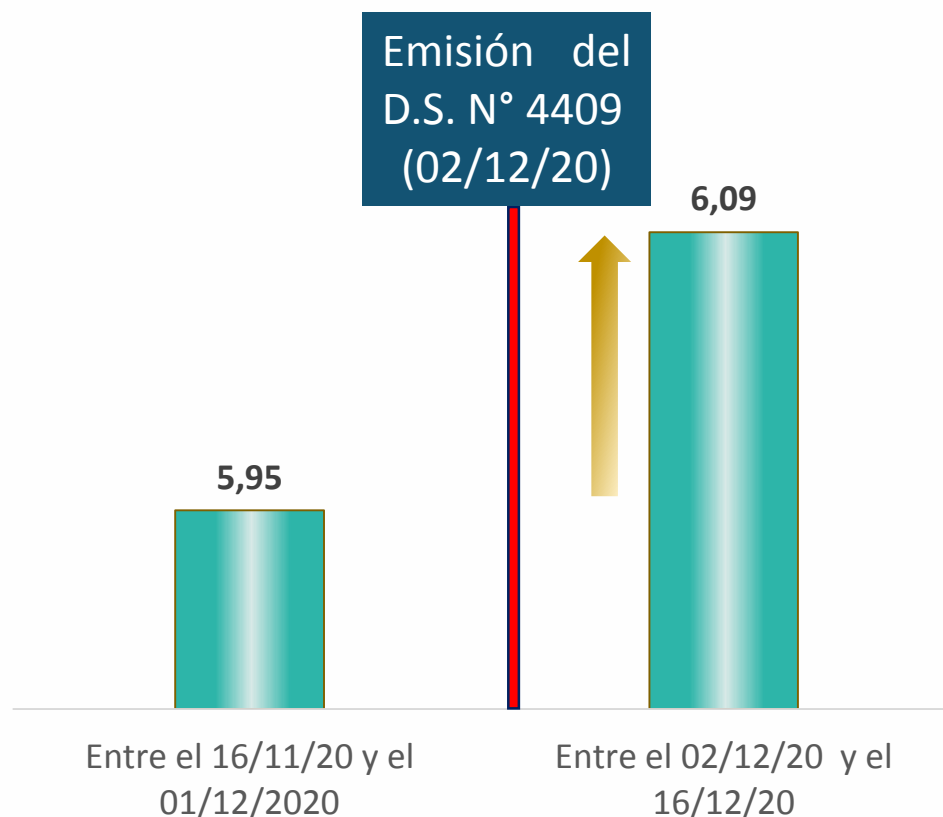
ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS (ENSF) FACTORES EXPLICATIVOS DEL DESCENSO EN LAS CALIFICACIONES

Percepción de los aspectos en los que el sistema financiero
apoya con sus acciones de responsabilidad social



26% de los encuestados no perciben ningún impacto de las acciones de responsabilidad social de las entidades financieras. Estos dieron la calificación más baja sobre la percepción del cumplimiento de la función social.

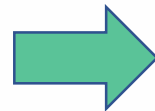
ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS (ENSF) ÍNDICE DE SATISFACCIÓN ANTES Y DESPUÉS DEL D.S. 4409



A partir de la promulgación del Decreto Supremo N° 4409 (02/Dic/2020), que establece que no se cobrarán intereses adicionales por las cuotas diferidas y determina el pago de las mismas después de la cuota final del plan de pagos, las calificaciones dadas por los consumidores mejoraron.

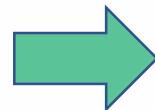
ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS (ENSF) NECESIDADES EN MATERIA FINANCIERA

DIFERIMIENTO DE CRÉDITOS



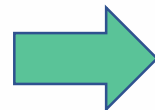
Las EIF deben encontrar la forma más adecuada de realizar el cobro de los préstamos diferidos.

EDUCACIÓN FINANCIERA



Los programas de educación financiera deben dar énfasis a las temáticas y canales preferidos de los CF.

RECLAMOS DE LOS CF



Las EIF deben mejorar el proceso de atención de reclamos.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



EJECUCIÓN DEL POA Y PRESUPUESTO

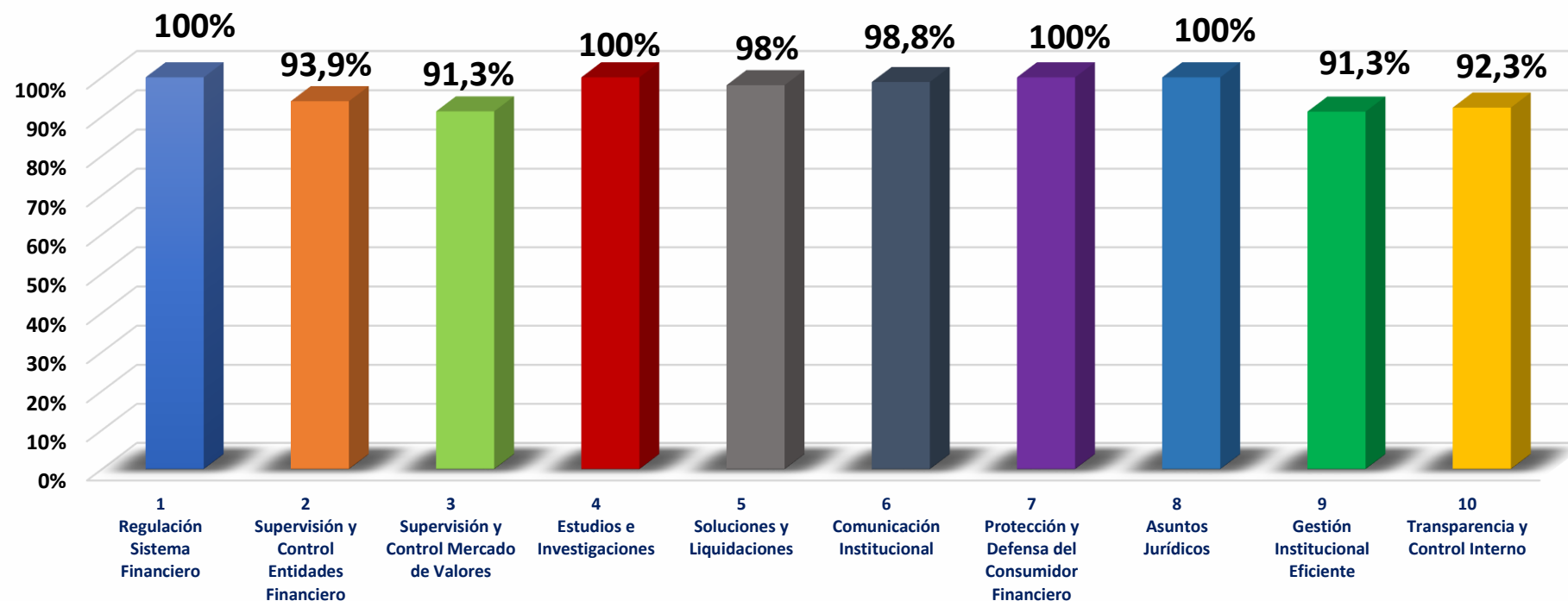
GESTIÓN 2020



「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」

EJECUCIÓN FÍSICA DEL POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Porcentaje de Ejecución Física por Acción de Corto Plazo
Al 31 de diciembre de 2020



ACCIONES DE CORTO PLAZO

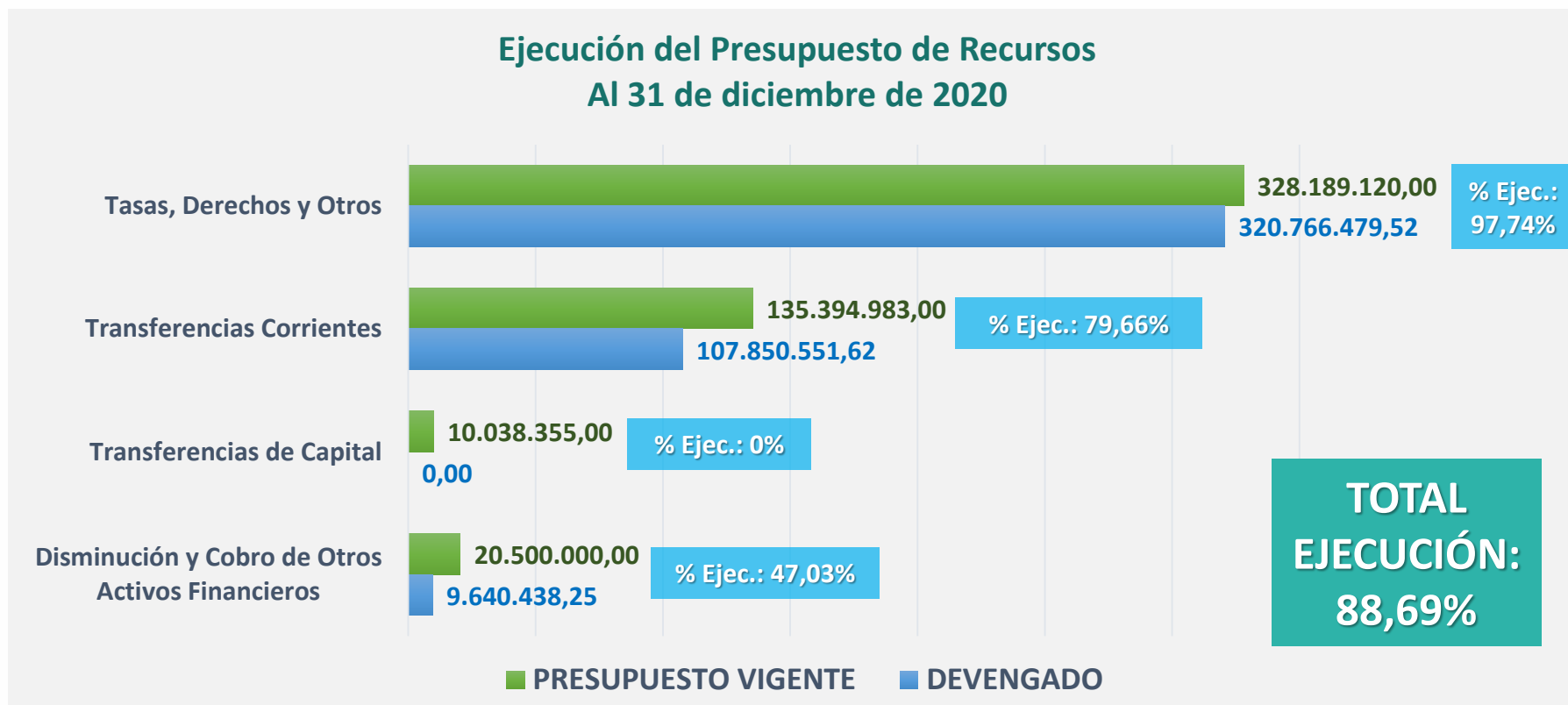
EJECUCIÓN FÍSICA DEL POA 2020 AL CUARTO TRIMESTRE:

96,8%

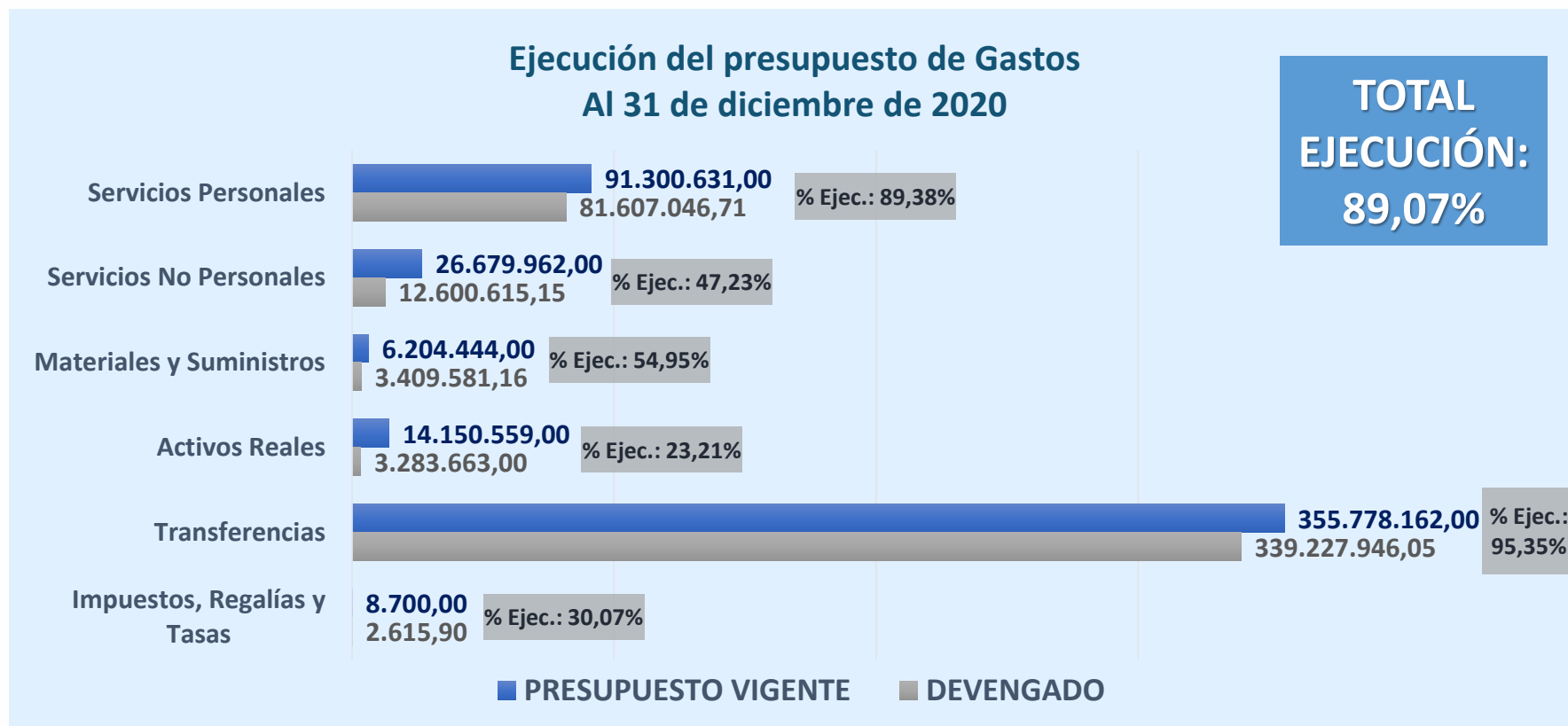
Hasta el Tercer Trimestre de 2020, el grado de avance del POA solo alcanzaba al 69%.

En el cuarto trimestre se impulsó el desarrollo de todas las actividades rezagadas en su ejecución.

EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE RECURSOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020



EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020





ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



DESAFÍOS GESTIÓN 2021



「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」

DESAFÍOS PARA LA GESTIÓN 2021

- ✓ Aplicación correcta del programa de alivio a los prestatarios con la Reprogramación y el Refinanciamiento de créditos con el periodo de gracia.
- ✓ Recuperación de la expansión crediticia.
- ✓ Restauración de la función social de la actividad financiera.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



RONDA DE PREGUNTAS



「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



LECTURA Y FIRMA DEL ACTA



「RENDICIÓN
DE CUENTAS
FINAL 2020」

Contáctanos

OFICINA CENTRAL – LA PAZ : Plaza Isabel La Católica N°2507.
Teléfono:(591-2) 2174444 – 2431919 · Fax:(591-2)2430028 ·
Casilla N° 447.

Línea Gratuita: 800 103 103

Sitio Web: www.asfi.gob.bo

Redes Sociales: Facebook y Twitter.

ASFI EDUCA: Facebook – Messenger

**ASFI Móvil: Bajar aplicación del Google Play Store.
(Sistema Android)**