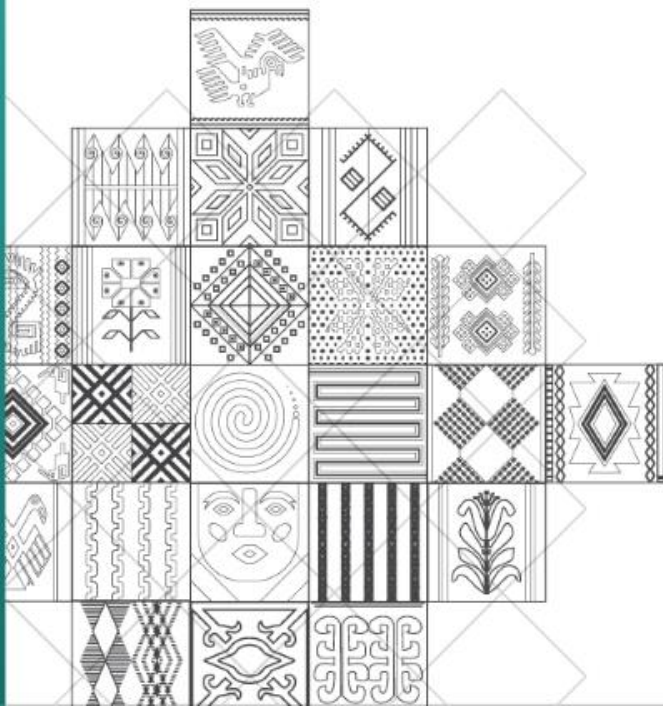




ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



「RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS FINAL 2021」





MARCO NORMATIVO

CPE ART. 21 – 6 ACCESO A LA
INFORMACIÓN

ART. 235 – 4 OBLIGACIÓN DE
RENDIR CUENTAS

LEY N° 341 ART. 37 – IV
OBLIGACIÓN DEL ESTADO
REALIZAR LA RENDICIÓN
PÚBLICA DE CUENTAS
PERIODICAMENTE

D.S. N° 0214 POLÍTICA
DE TRANSPARENCIA Y LUCHA
CONTRA LA CORRUPCIÓN



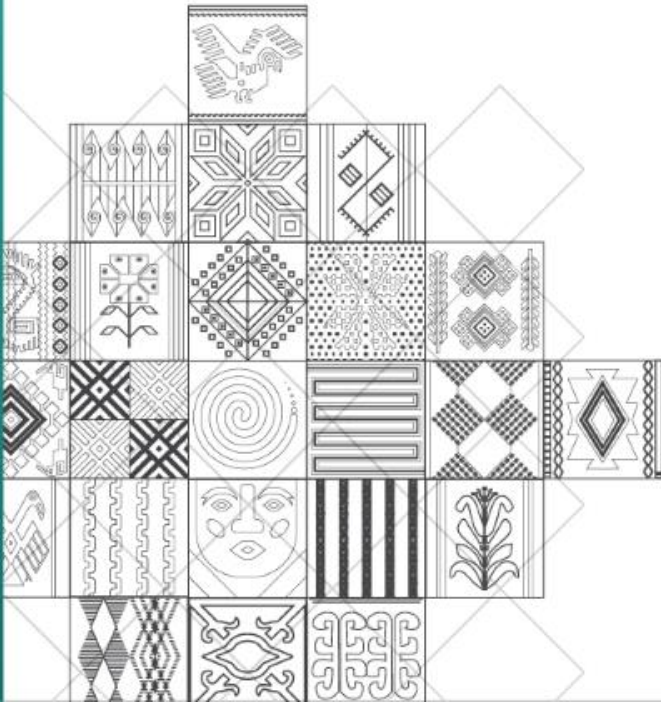
ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



ASPECTOS INSTITUCIONALES



「RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021」





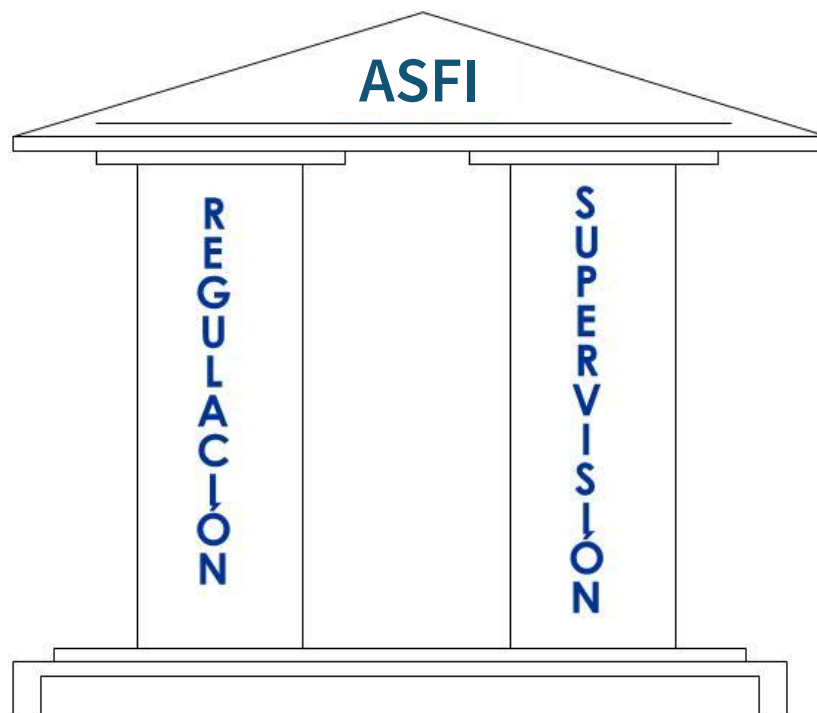
AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)

REGULACIÓN:

EMISIÓN DE NORMATIVA

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

ROL INSTITUCIONAL



SUPERVISIÓN:

TAREAS DE CONTROL Y FISCALIZACIÓN

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



OBJETIVOS DE LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN FINANCIERA

Asegurar que las entidades financieras proporcionen medios transaccionales financieros eficientes, seguros.

Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.

Proteger los ahorros colocados en las entidades de intermediación financiera.

OBJETIVOS

Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero.

Velar por la prestación de servicios financieros con calidad y calidez.

Promover el acceso universal a los servicios financieros.

PROTEGER AL CONSUMIDOR FINANCIERO



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL





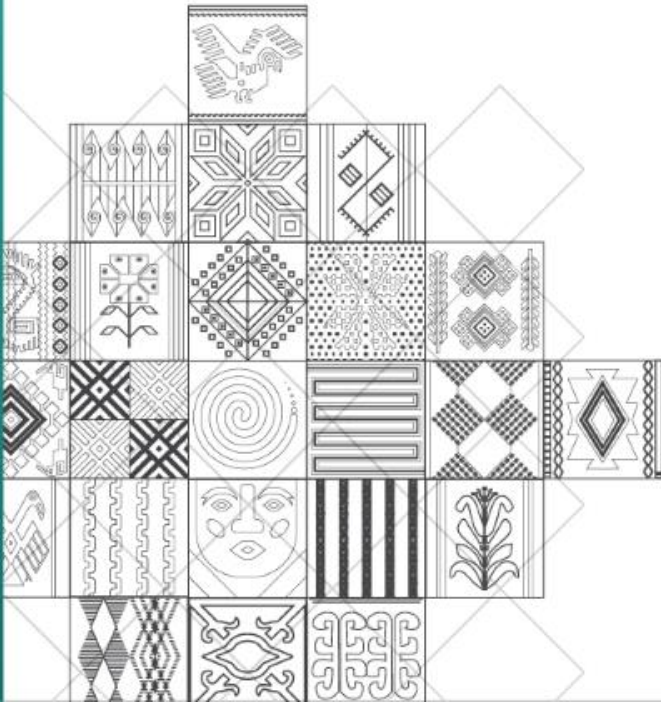
ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



ACTIVIDADES EFECTUADAS GESTIÓN 2021



「**RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021**」





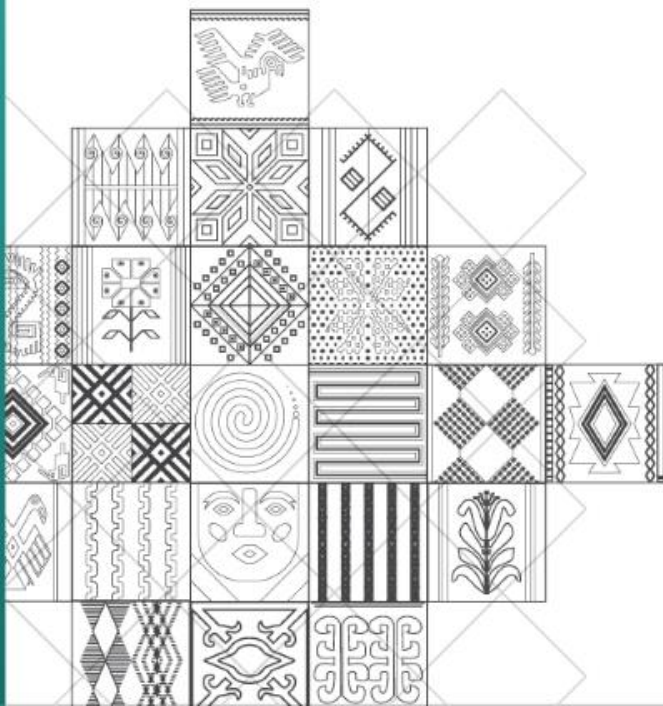
ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO



「RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021」



NORMATIVA EMITIDA Y/O MODIFICADA PARA EL SISTEMA FINANCIERO

Al 30 de noviembre de 2021, ASFI efectuó la emisión y/o modificación de **116 reglamentos**, difundidos a través de **48 Circulares** normativas.

Descripción	Ámbito de Aplicación		Total
	Intermediación Financiera y Servicios Financieros Complementarios (IF-SFC)	Mercado de Valores (MV)	
Reglamentos Emitidos	-	3	3
Reglamentos Modificados	95	18	113
Total Reglamentos	95	21	116
Total Circulares Normativas	39	9	48



ÁMBITO NORMATIVA EMITIDA Y/O MODIFICADA





NORMATIVA EMITIDA Y/O MODIFICADA RELEVANTE

Emisión de Normativa (4):

- *Reglamento para la Disolución y Liquidación Forzosa de Empresas de Servicios Financieros Complementarios.*
- *Reglamento para el Registro de Directores, Síndicos, Ejecutivos y demás Funcionarios (Mercado de Valores).*
- *Reglamento para el Envío y Recepción de Correspondencia (Mercado de Valores).*
- *Reglamento para la Supervisión de las Obligaciones Generales contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (Mercado de Valores).*

Modificaciones Normativas: Intermediación Financiera y Servicios Financieros Complementarios (18):

- *Régimen Contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas.*
- *Reglamento para las Operaciones Interbancarias.*
- *Reglamento de Control de la Suficiencia Patrimonial y Ponderación de Activos.*
- *Reglamento para Instituciones Financieras de Desarrollo.*
- *Reglamento de Obligaciones Subordinadas Computables como Parte del Capital Regulatorio de las Entidades Financieras.*
- *Reglamento de Inversiones en Activos Fijos y Operaciones con Entidades del Exterior.*
- *Reglamento para el Control de Encaje Legal.*
- *Reglamento para el Control de la Posición Cambiaria.*
- *Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos.*



NORMATIVA EMITIDA Y/O MODIFICADA RELEVANTE

(Continuación)

- *Reglamento para Operaciones de Microcrédito Otorgadas bajo la Tecnología de Banca Comunal.*
- *Reglamento para Operaciones de Crédito al Sector Productivo.*
- *Reglamento para la Participación de Entidades Financieras en Procesos de Titularización.*
- *Reglamento de la Central de Información Crediticia.*
- *Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros*
- *Reglamento para el Envío de Información.*
- *Reglamento de Tasas de Interés.*
- *Reglamento de Contratos .*
- *Manual de Cuentas para Entidades Financieras.*

Modificaciones Normativas: Mercado de Valores (5):

- *Régimen Contra la Legitimación de Ganancias Ilícitas en el Mercado de Valores.*
- *Reglamento para Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión y de los Fondos de Inversión.*
- *Reglamento del Registro del Mercado de Valores.*
- *Reglamento de Titularización.*
- *Reglamento de Control Interno y Auditores Internos.*



CARTAS CIRCULARES REFERIDAS AL REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS CON CUOTAS QUE FUERON DIFERIDAS

ASFI emitió seis (6) Cartas Circulares, referidas a la aplicación del refinanciamiento y/o reprogramación de créditos diferidos en 2020, con períodos de gracia y prórroga.



PROGRAMA DE ALIVIO PARA
LOS PRESTATARIOS



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



PRINCIPALES VARIABLES ESTADÍSTICAS DEL SISTEMA FINANCIERO



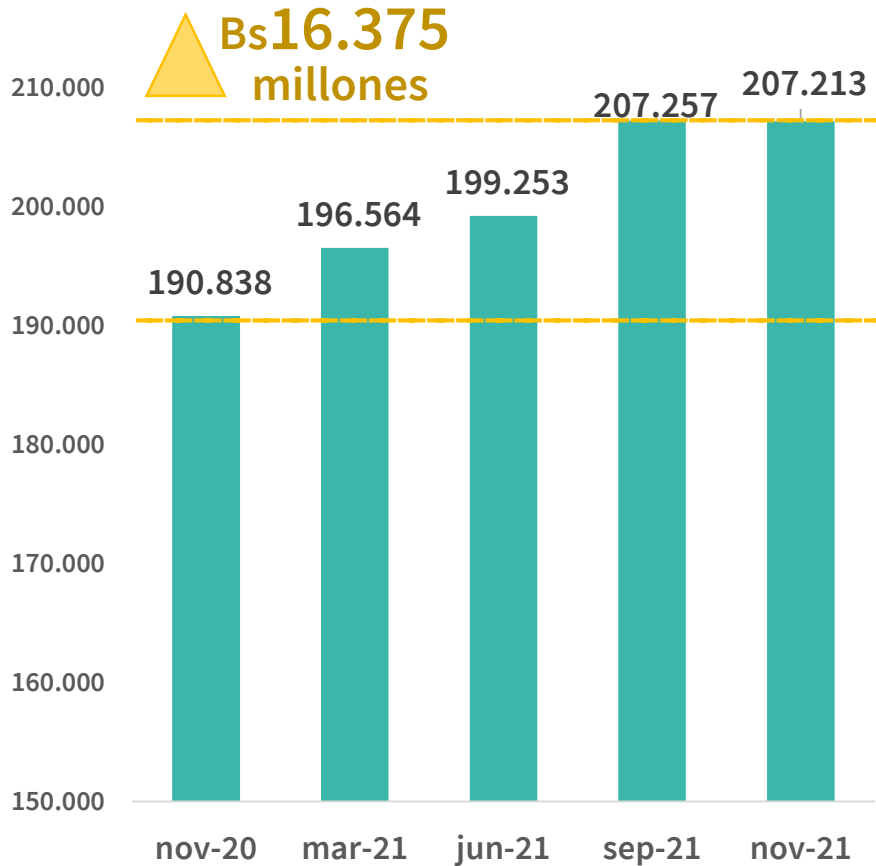
「RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021」





COMPORTAMIENTO DE LOS DEPÓSITOS

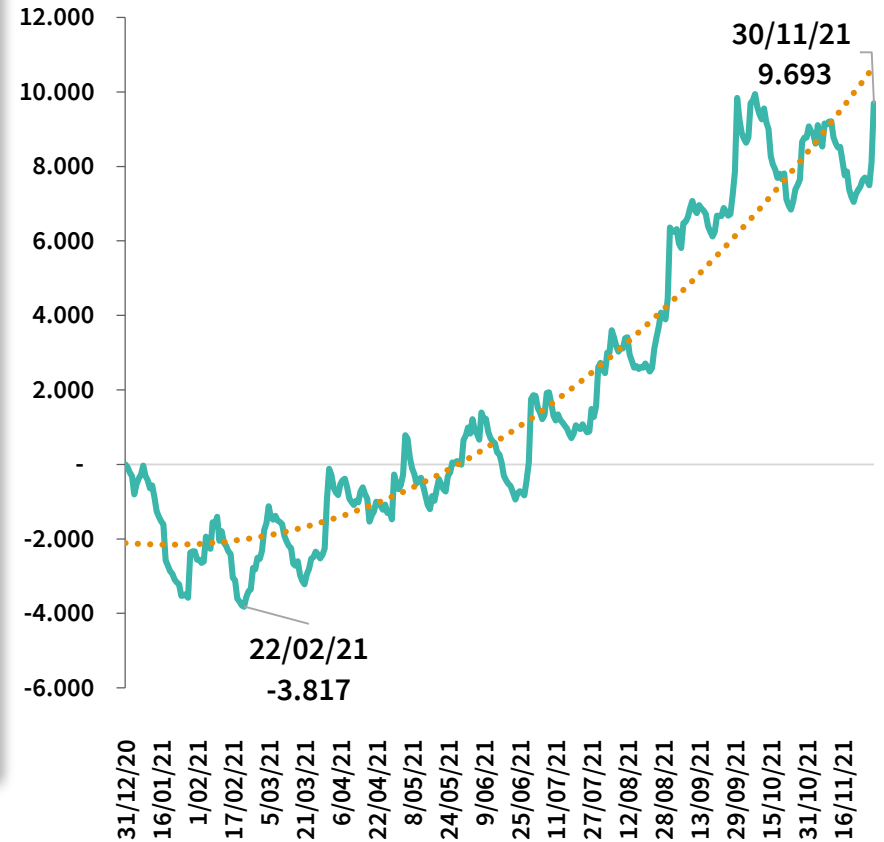
Periodo: Noviembre de 2020 a noviembre de 2021
(en millones de bolivianos y porcentajes)



En los últimos 12 meses los depósitos aumentaron en 8,6% (Bs16.375 MM).

Este comportamiento refleja la **reactivación** de la economía, y la **confianza** de la población en el sistema financiero.

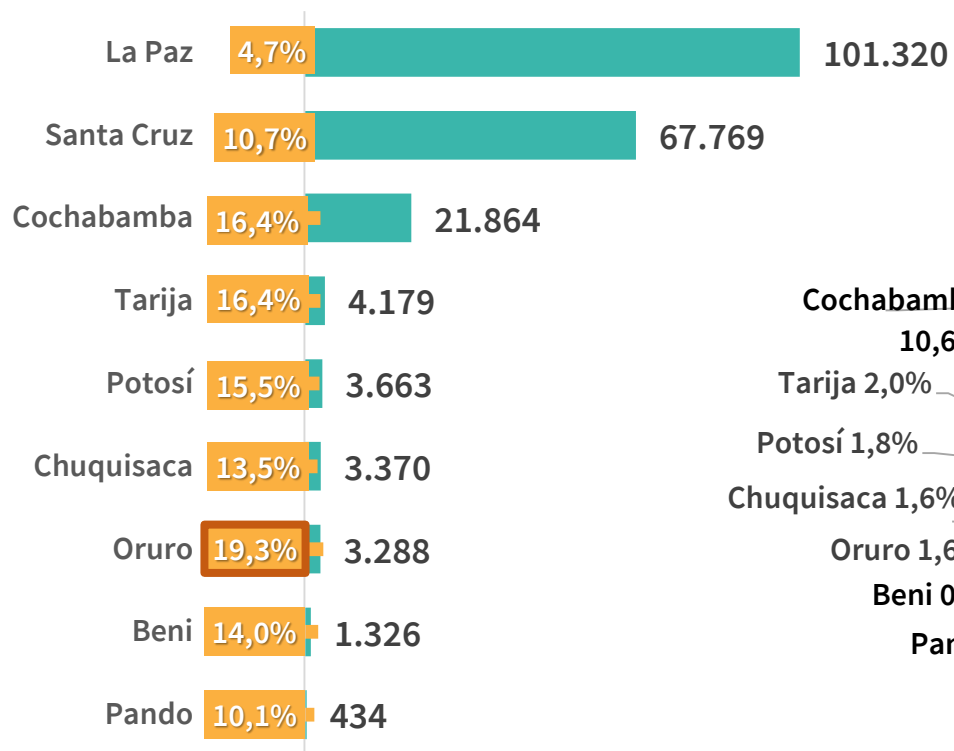
Variación acumulada de 2021



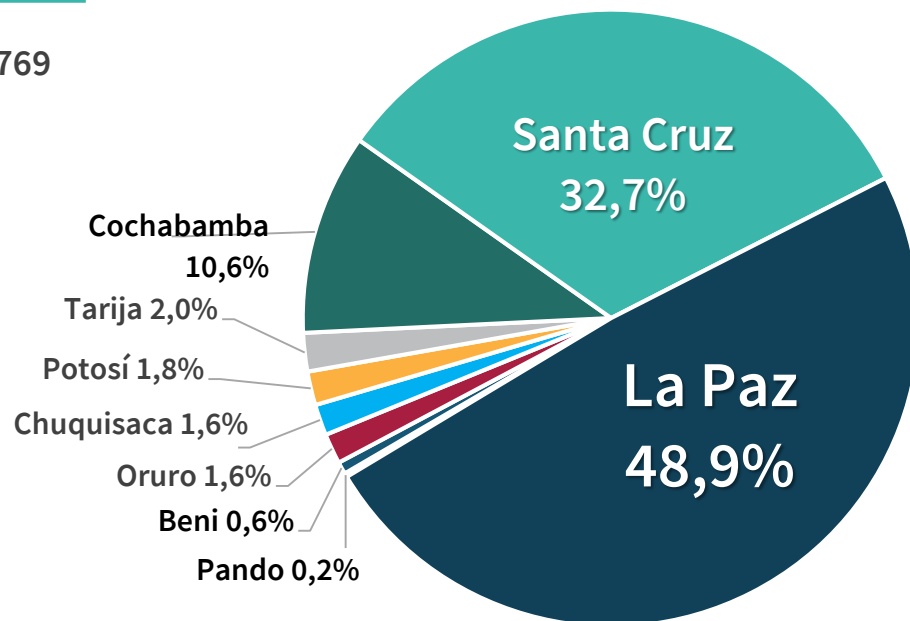


DEPÓSITOS POR DEPARTAMENTO Al 30 de noviembre de 2021 (en millones de bolivianos y porcentajes)

Monto y crecimiento a 12 meses



Participación (%)



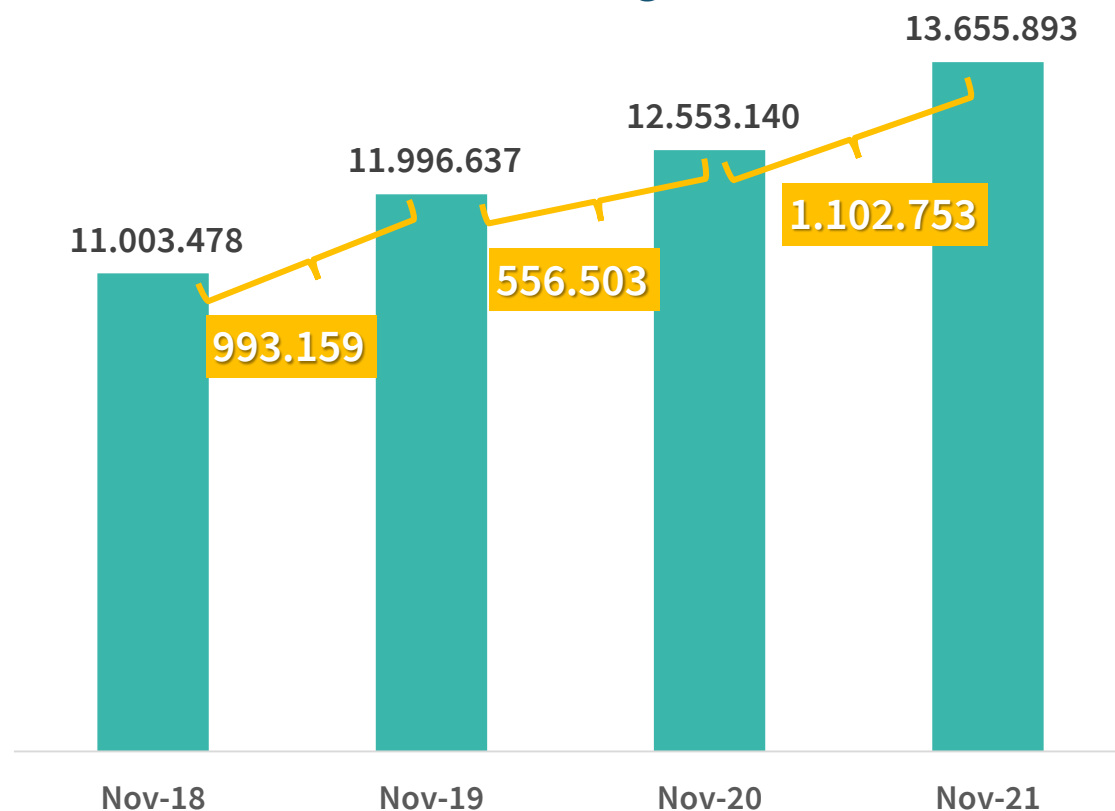
Los depósitos aumentaron en todos los departamentos. La Paz concentra el **48,9%** del total de depósitos del sistema.

■ Monto (Bs millones) ■ Variación a 12 meses



CUENTAS DE DEPÓSITO EN EL SISTEMA FINANCIERO (en número de cuentas)

A noviembre de cada gestión

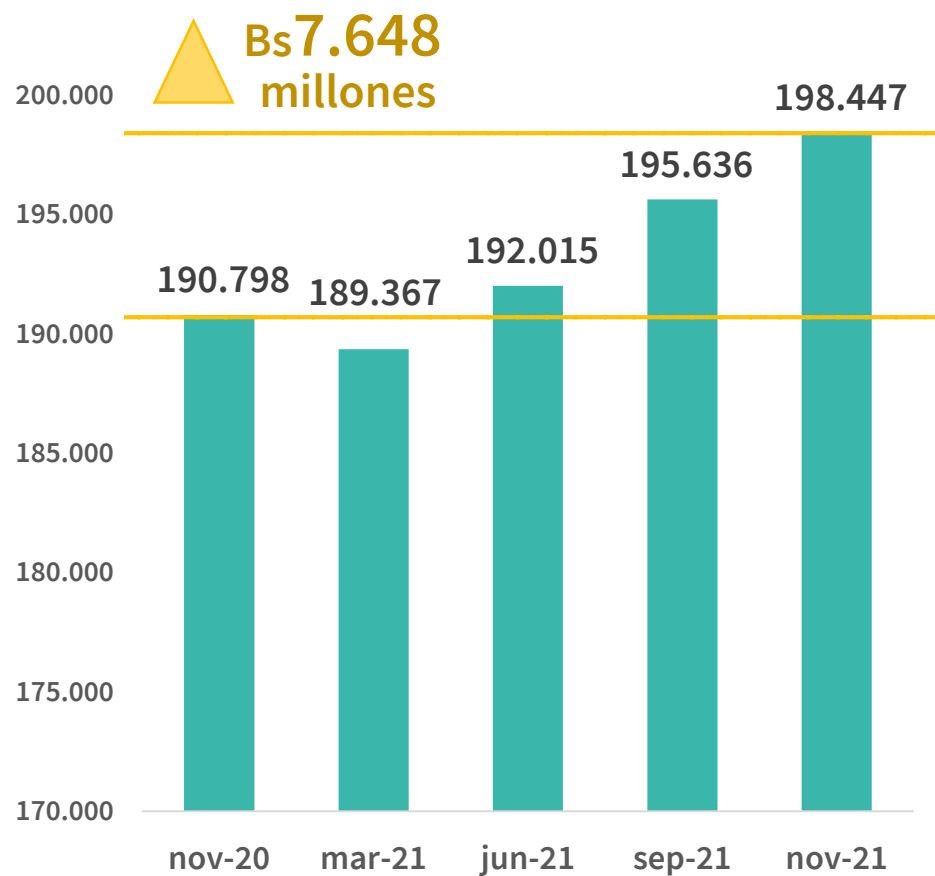


El número de cuentas de depósito aumentó en más de 1 millón, mostrando la **confianza** de las personas en el sistema financiero se **fortalece**.



COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA

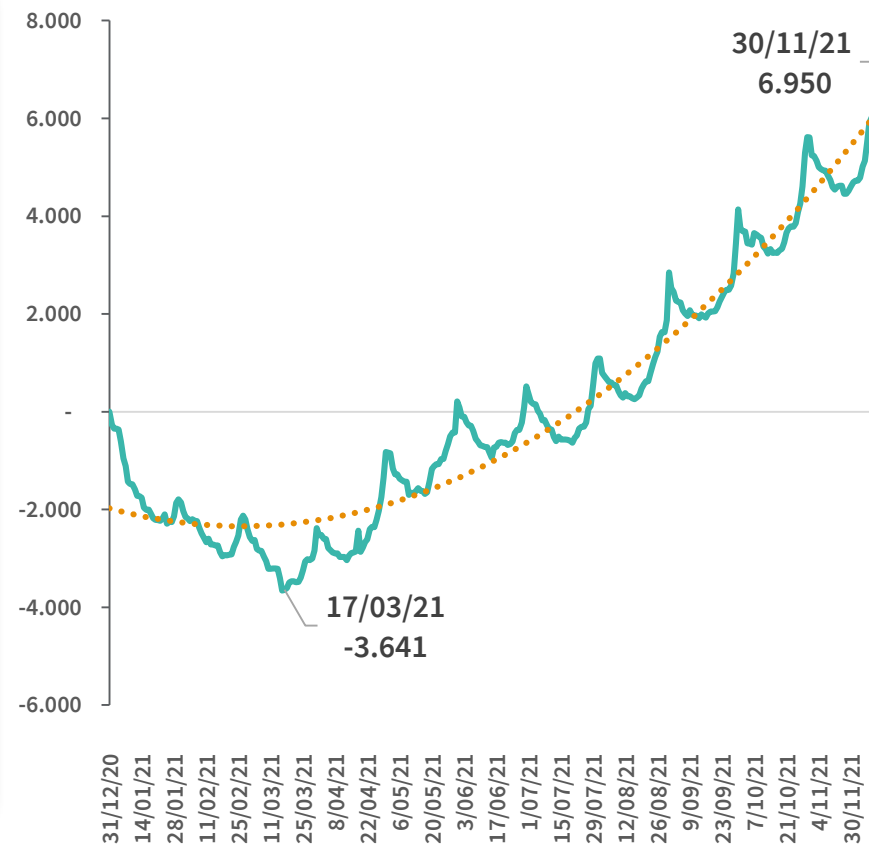
Periodo: Noviembre de 2020 a noviembre de 2021 (en millones de bolivianos y porcentajes)



La cartera de créditos aumentó en 4%.

El sistema financiero es sólido y apoya la reactivación económica del país.

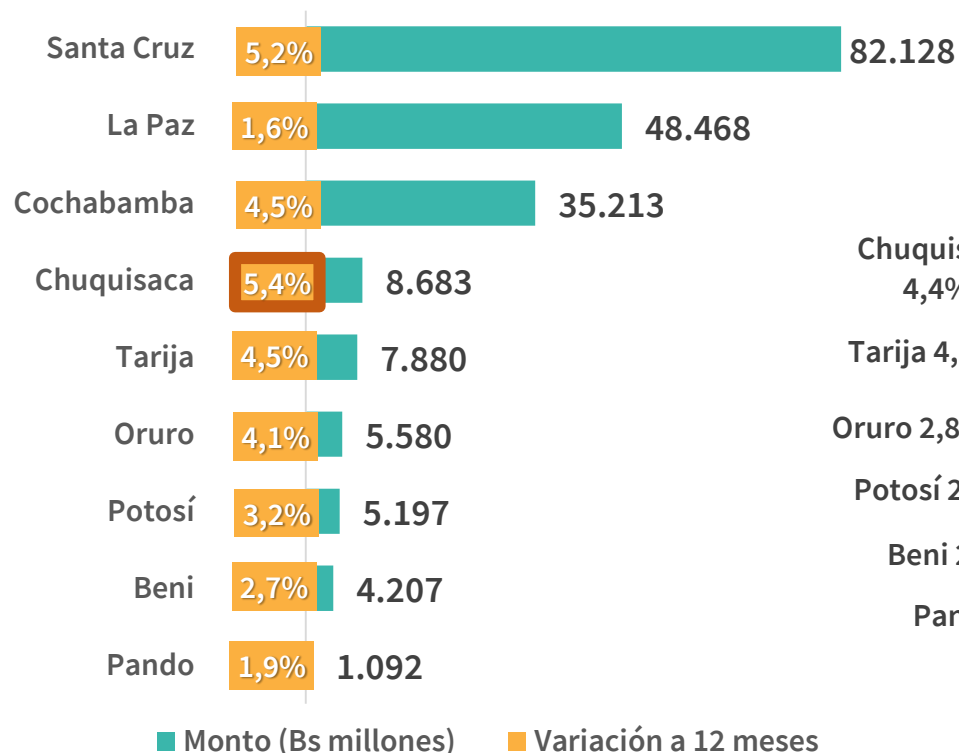
Variación acumulada 2021



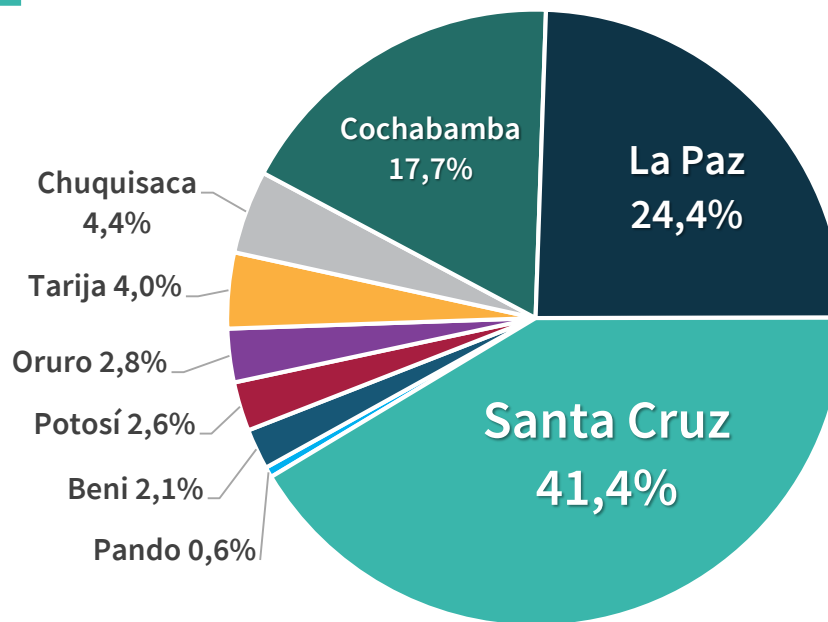


CARTERA DE CRÉDITOS POR DEPARTAMENTO Al 30 de noviembre de 2021 (en millones de bolivianos y porcentajes)

Monto y crecimiento a 12 meses



Participación (%)

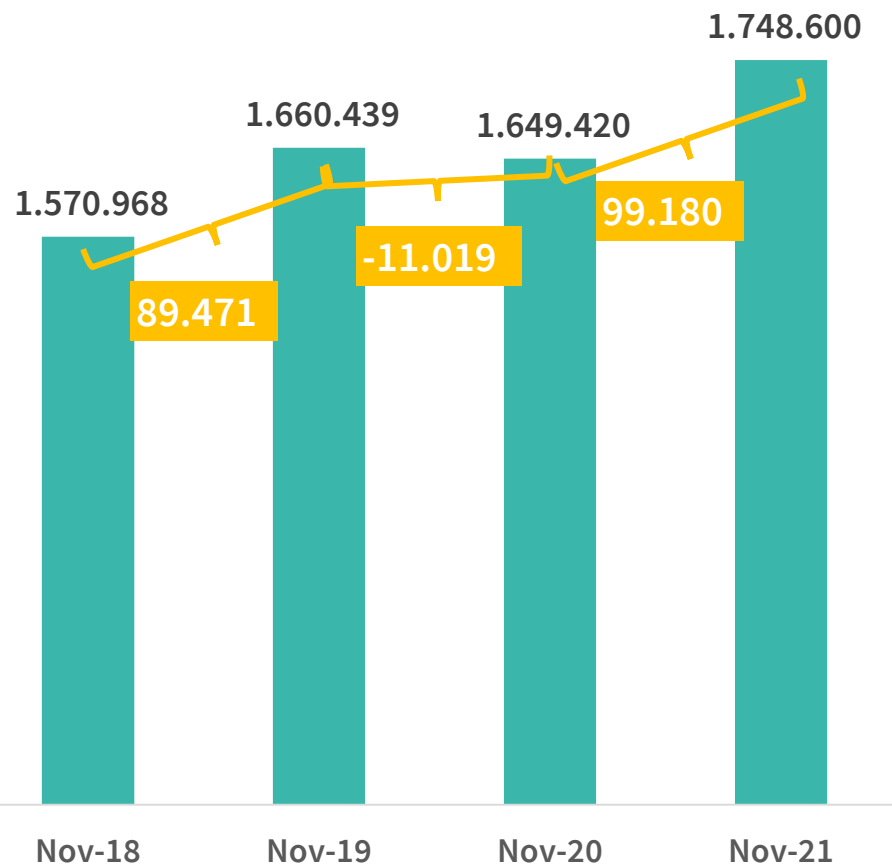


Los créditos aumentaron en todos los departamentos. **Santa Cruz** concentra el **41,4%** de los créditos del sistema.

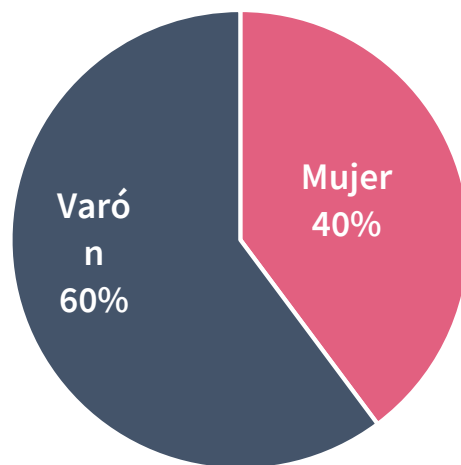


PRESTATARIOS (*) EN EL SISTEMA FINANCIERO (en número y porcentajes)

A noviembre de cada gestión



Personas naturales por
género (%)



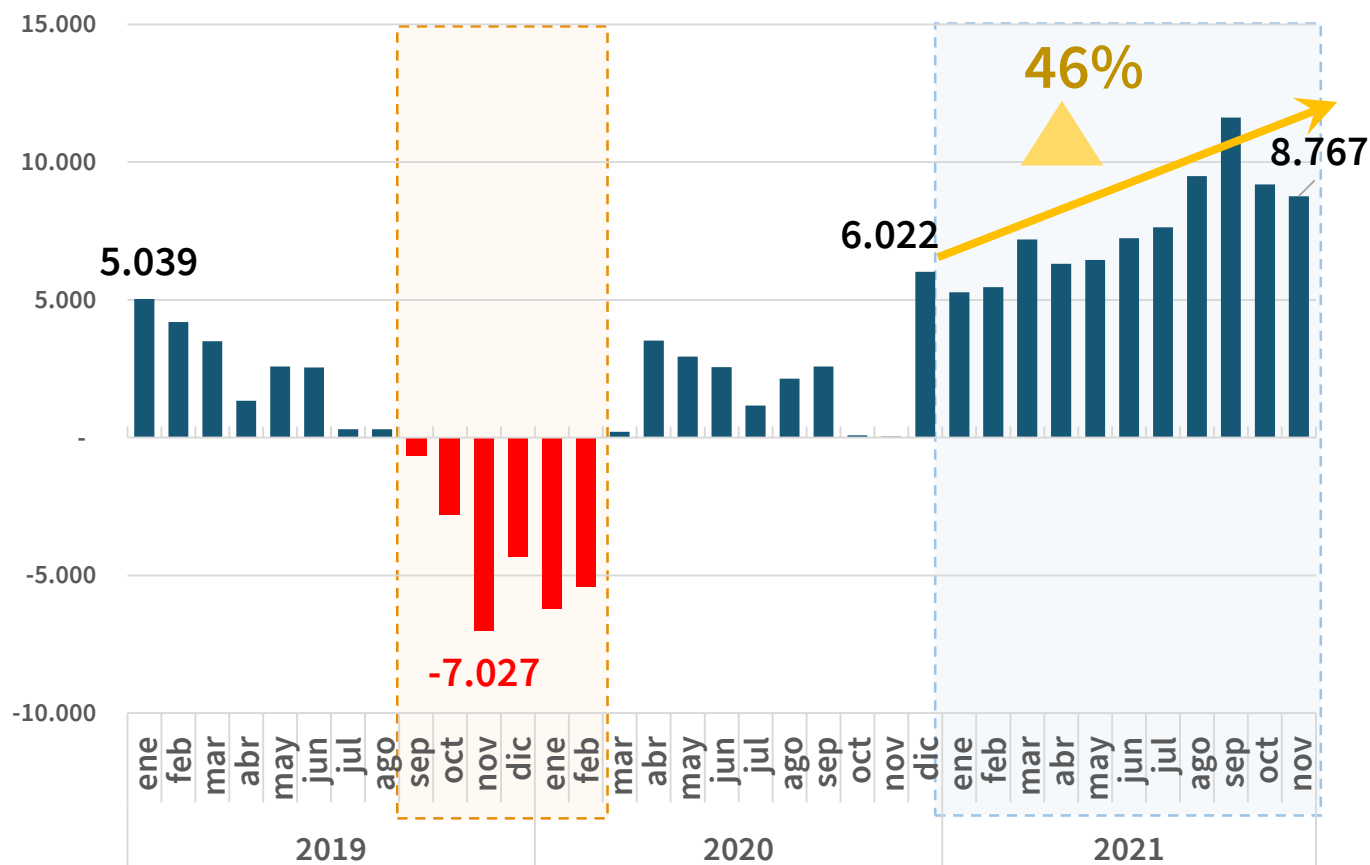
El número de prestatarios aumentó en más de **99 mil clientes**, superior a las gestiones 2019 y 2020.

La **recuperación** económica del país es más que evidente.

(*) corresponde a prestatarios únicos por entidad financiera.



BRECHA ENTRE DEPÓSITOS Y CARTERA DE CRÉDITOS (en millones de bolivianos y porcentajes)

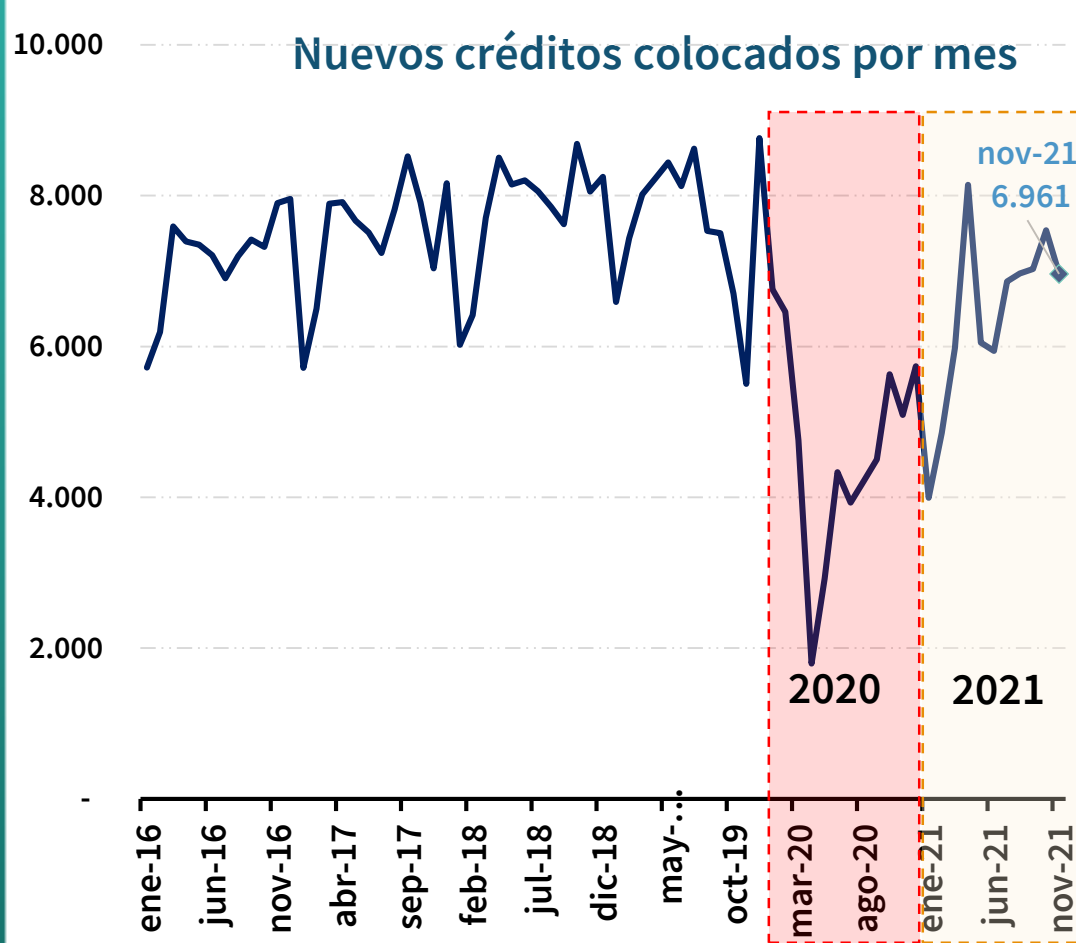


La brecha entre depósitos y créditos aumentó en **46%**, equivalente a **Bs2.745 MM**, aspecto que constituye en **garantía** para la **expansión** de los créditos.



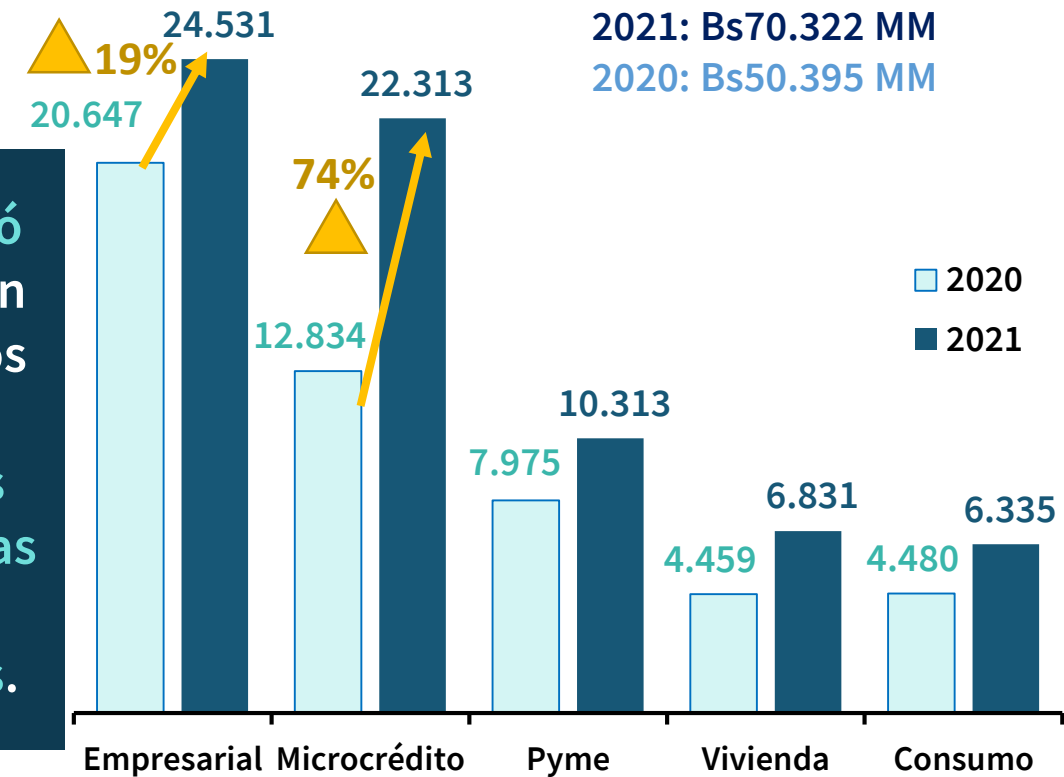
NUEVAS COLOCACIONES DE CARTERA

Periodo: Enero de 2016 a noviembre de 2021
(en millones de bolivianos y porcentajes)



Nuevos créditos por tipo de crédito Enero a noviembre de cada año

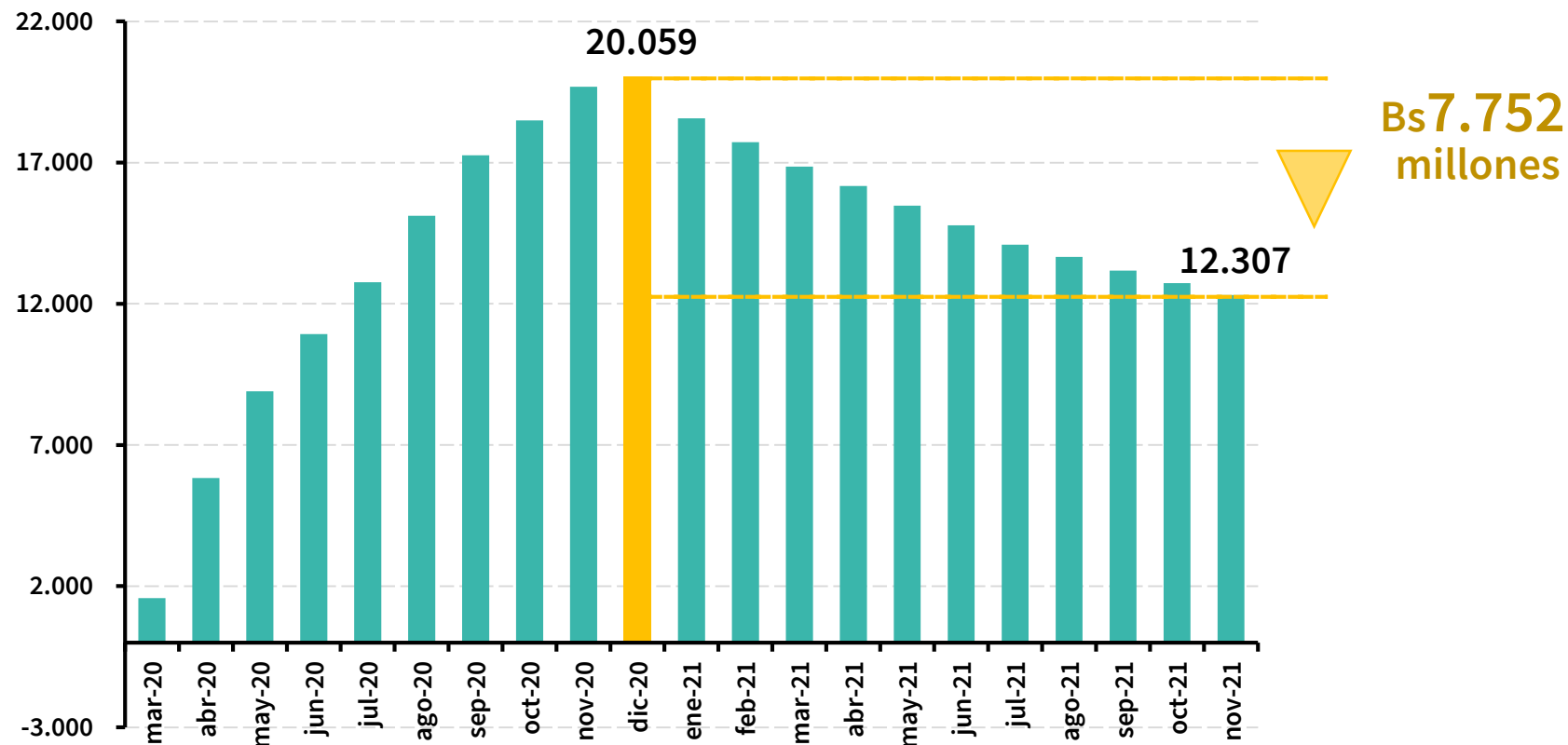
Se priorizó la atención de créditos a las unidades económicas más pequeñas.





CARTERA DIFERIDA

Periodo: Marzo de 2020 a noviembre de 2021
(en millones de bolivianos)

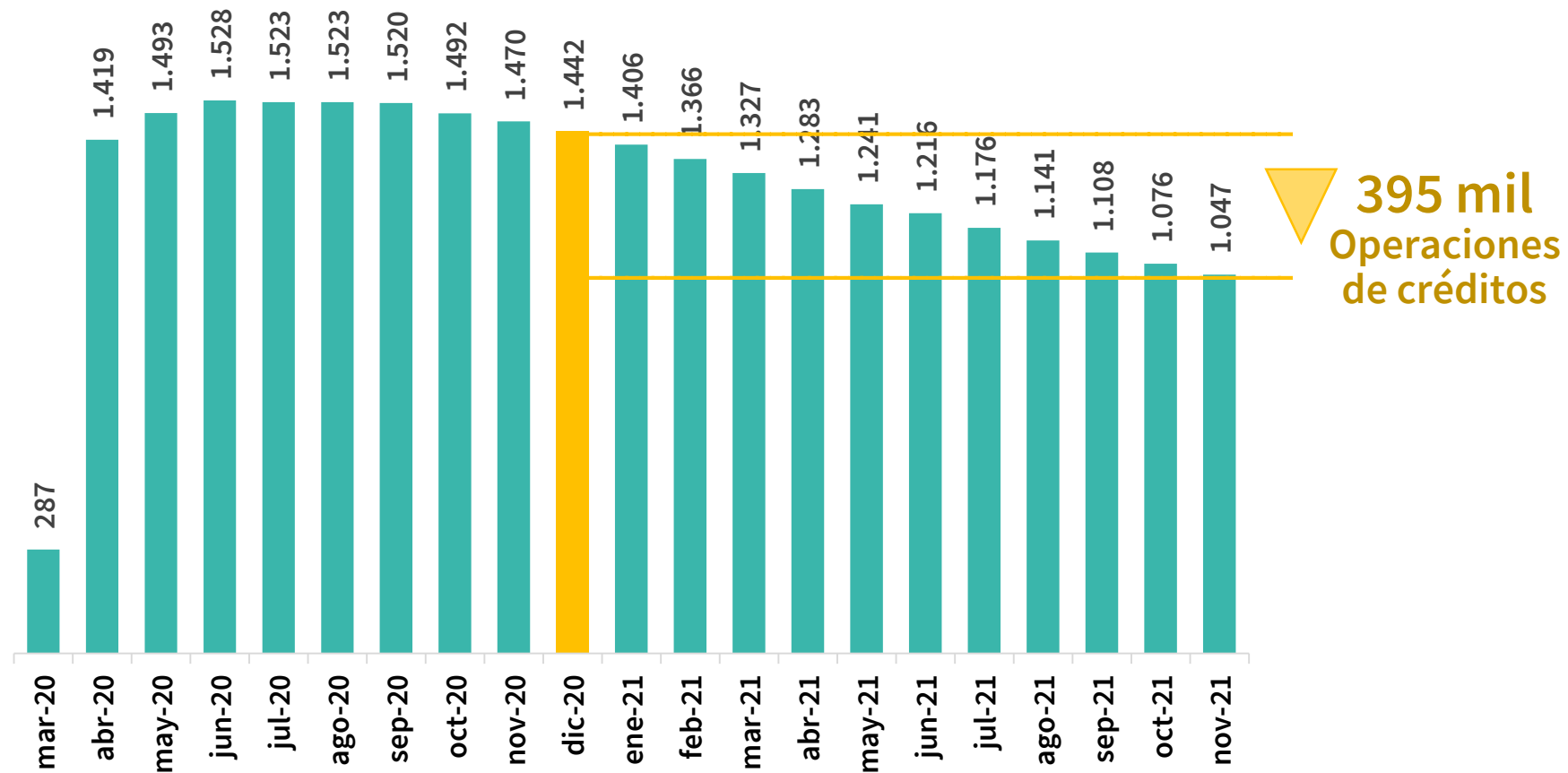


La cartera diferida se redujo en un 39% (Bs 7.752 millones), demostrando la recuperación de la economía, y la reducción del riesgo crediticio.



CARTERA DIFERIDA

Periodo: Marzo de 2020 a noviembre de 2021
(en miles de operaciones)



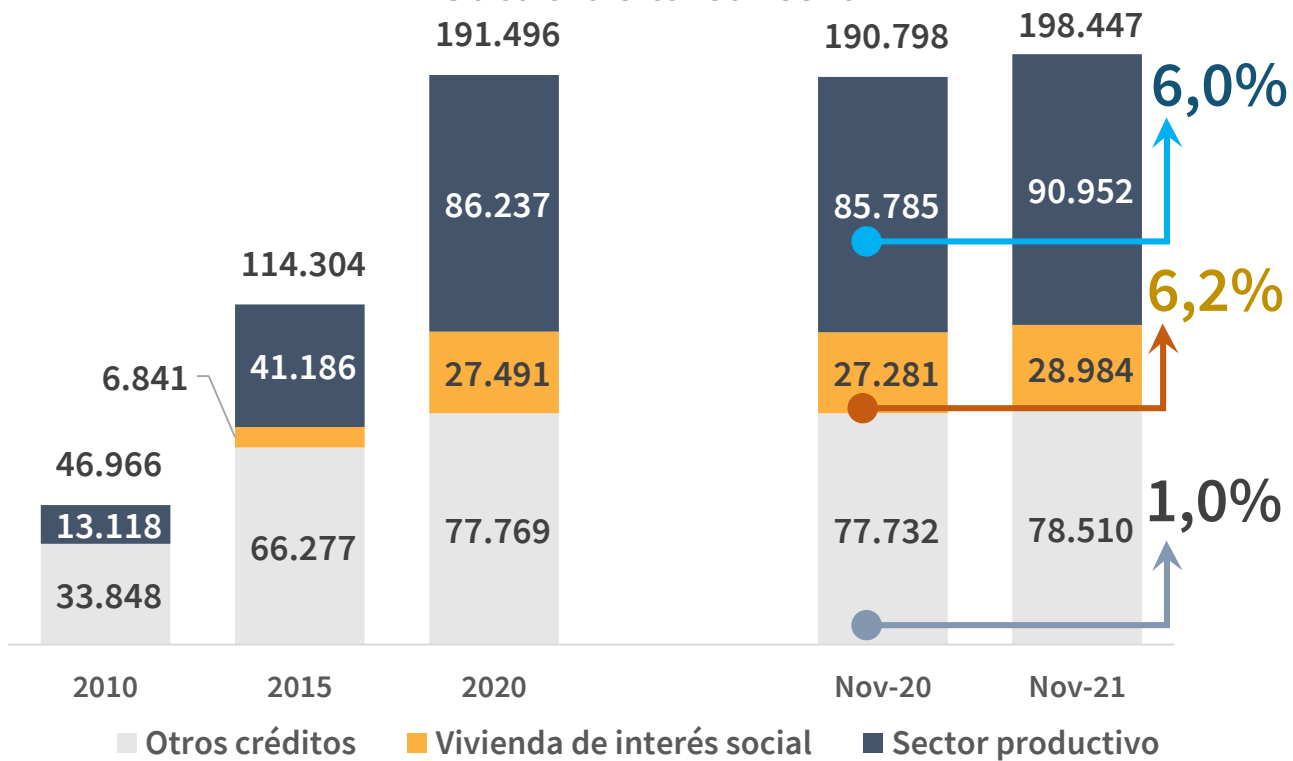
A nivel de operaciones, la cartera diferida se redujo en **27,4%** (395 mil operaciones).



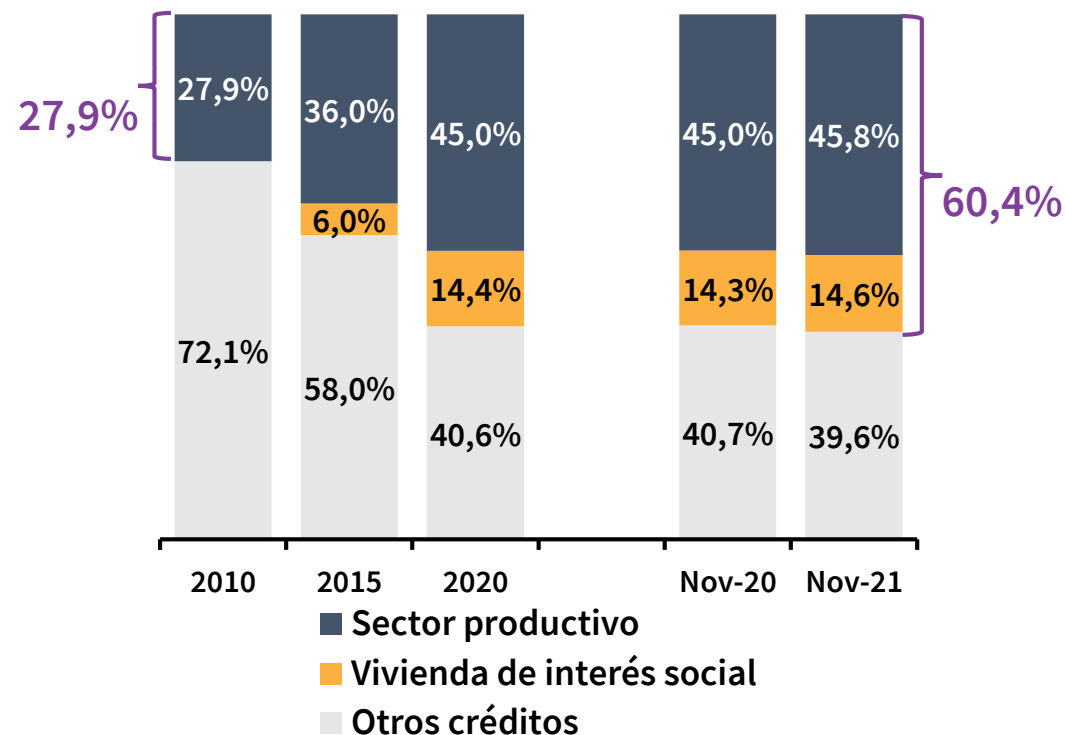
CRÉDITOS A LOS SECTORES PRIORIZADOS (en millones de bolivianos y porcentajes)

Todas las entidades registran **excedente** respecto a los cupos mínimos. El sistema financiero contribuye al **crecimiento** de los sectores Productivo y de Vivienda de Interés Social, y de la economía nacional.

Saldo de la cartera

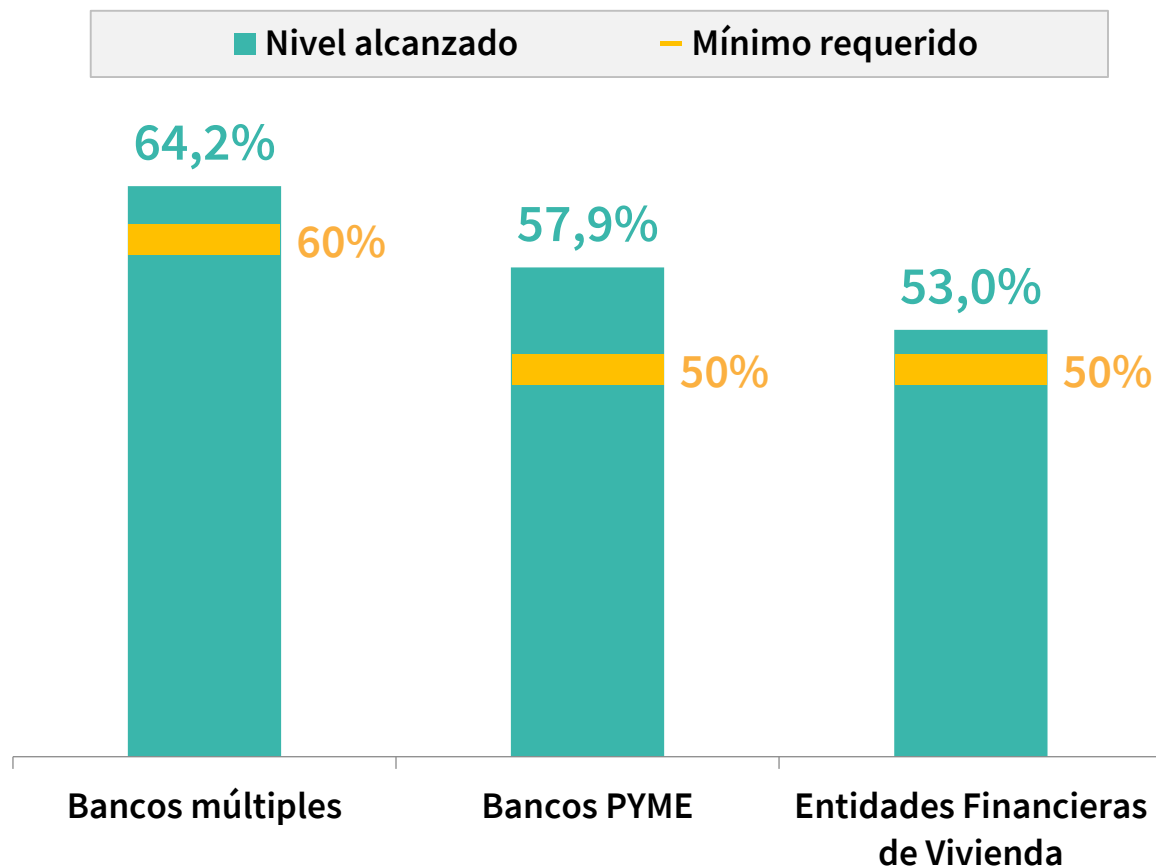


Composición de la cartera





NIVELES DE CARTERA DESTINADA A LOS SECTORES PRIORIZADOS Al 30 de noviembre de 2021 (en porcentajes)

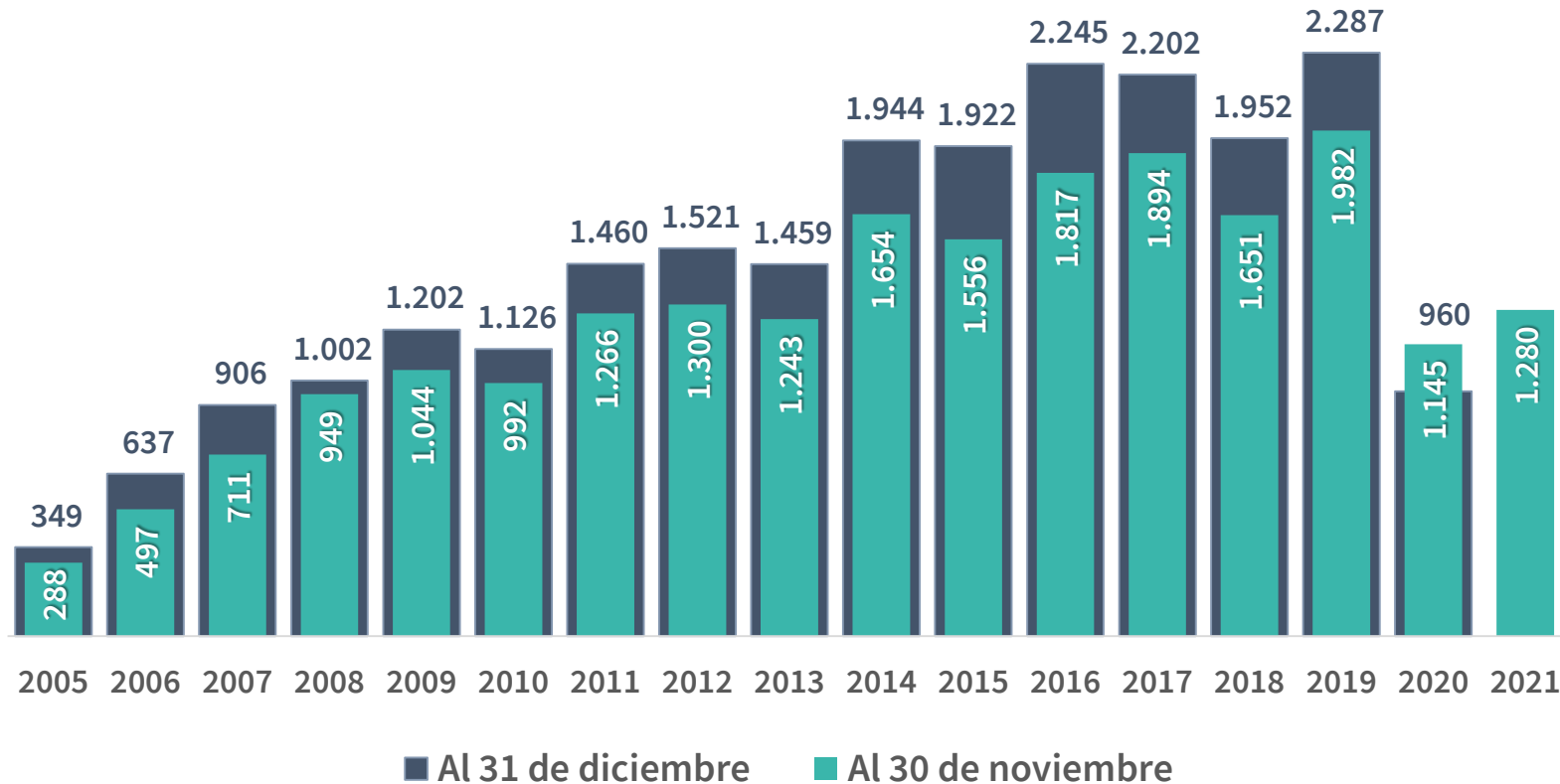


Se ha reestablecido los cupos mínimos de cartera a los sectores priorizados

- En febrero de 2020, el DS 4164 dispuso la disminución de los cupos de cartera en 10 puntos porcentuales.
- En diciembre de 2020, mediante DS 4408, se reestableció los niveles definidos en la gestión 2013.



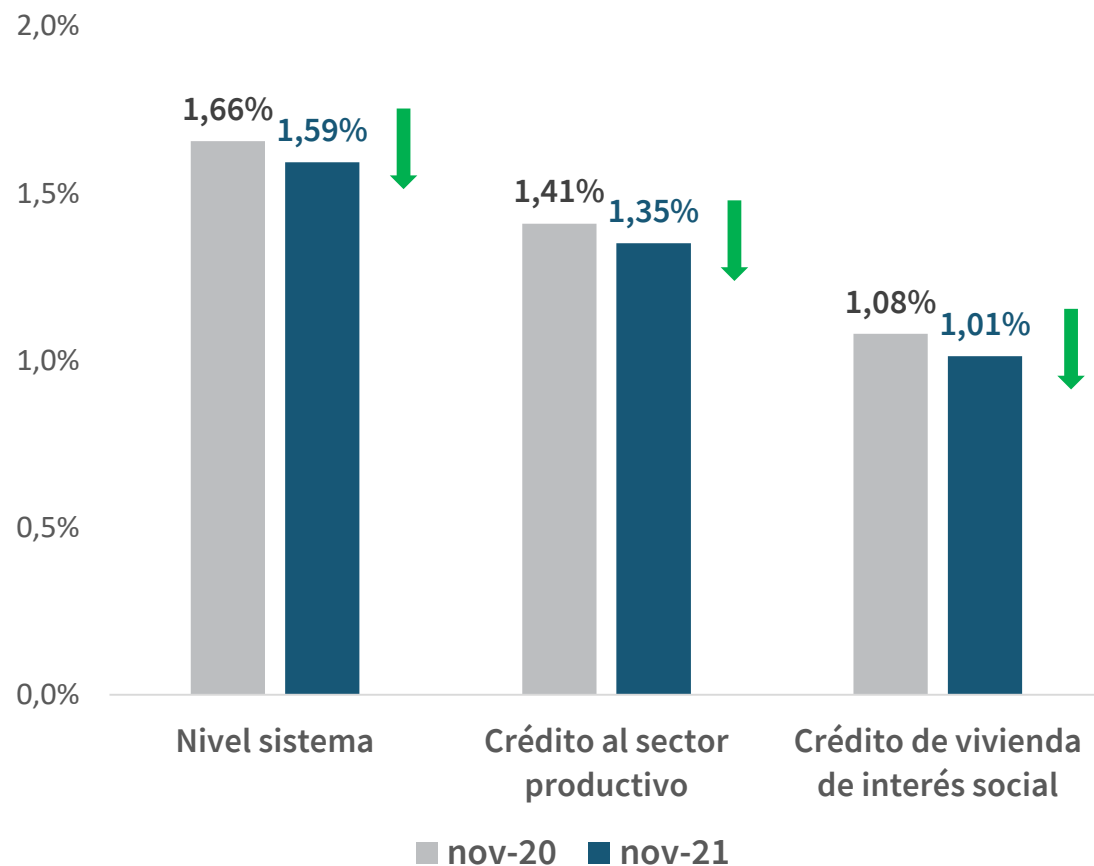
UTILIDADES (en millones de bolivianos)



A pesar del impacto de la pandemia, las entidades continúan generando **utilidades**, para seguir **creciendo** y fortaleciendo la **solvencia** del sistema financiero.



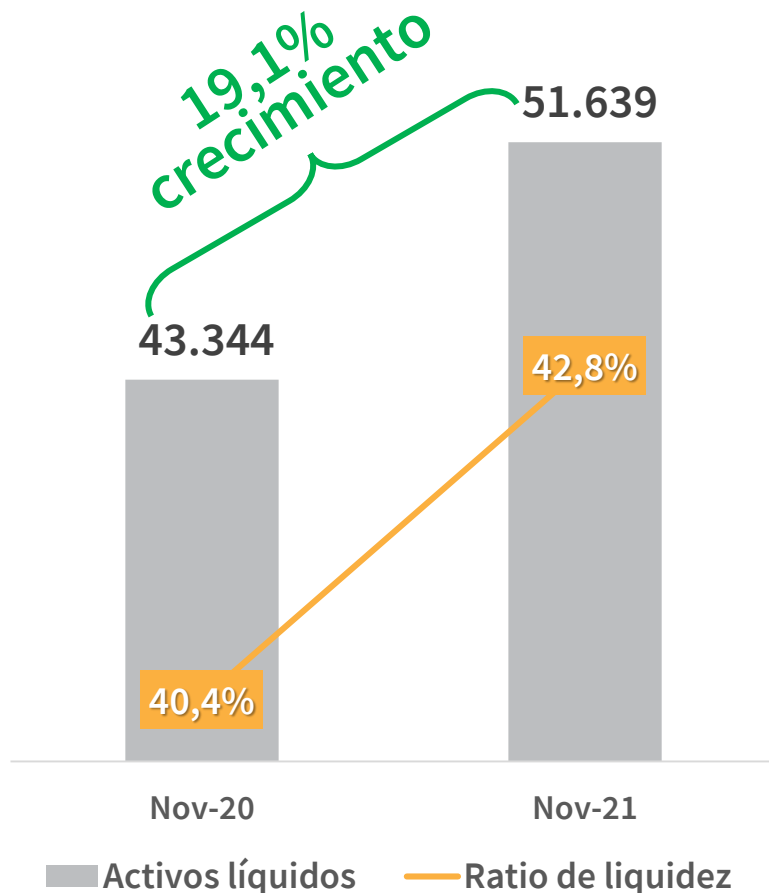
ÍNDICE DE MORA (en porcentajes)



La menor morosidad de la cartera, revela el pronto retorno a la normalidad de las actividades económicas.



COMPORTAMIENTO DE LA LIQUIDEZ (en millones de bolivianos y porcentajes)



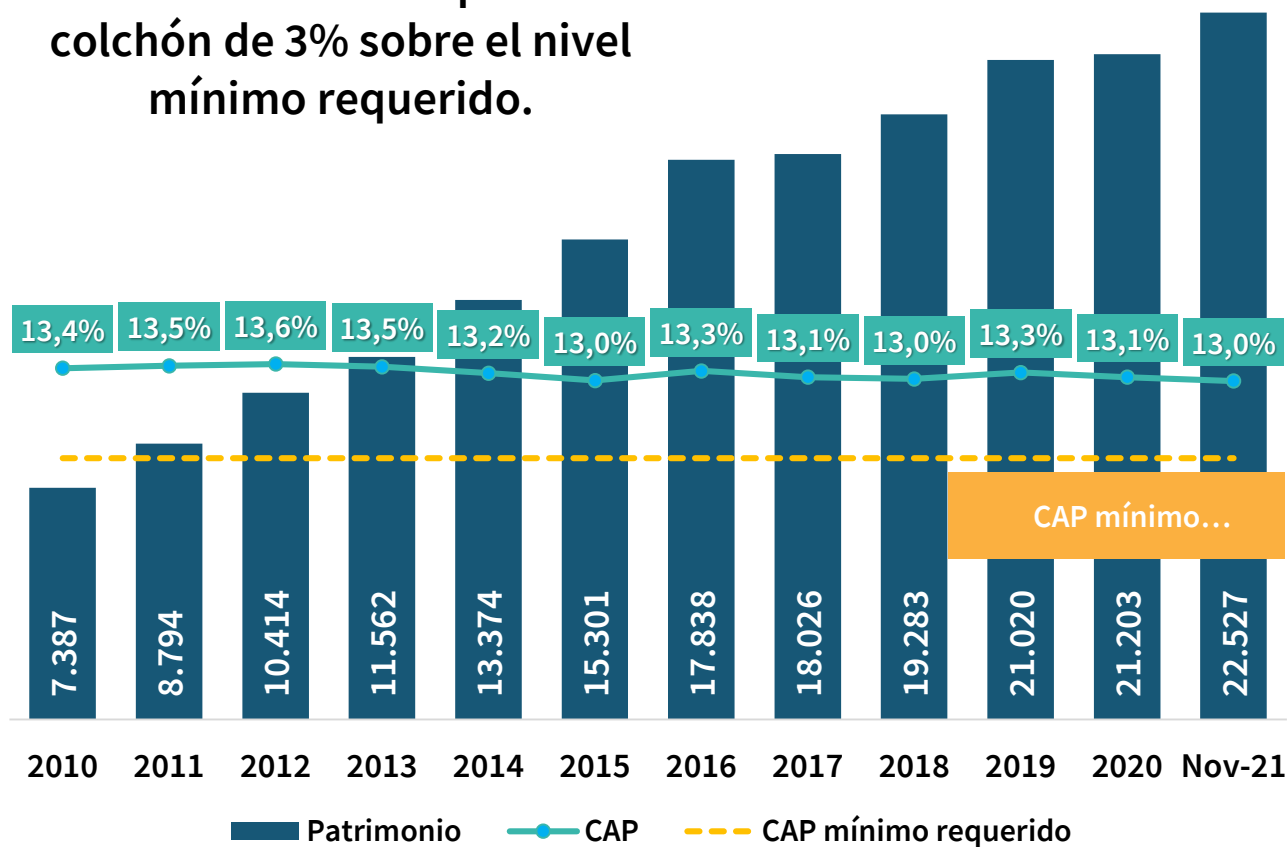
La liquidez del sistema financiero aumentó en 19,1%, equivalente a Bs8.295 millones.

Las entidades cuentan con suficientes recursos para **cubrir** salidas usuales de depósitos, y para apoyar el **crecimiento** de los créditos.

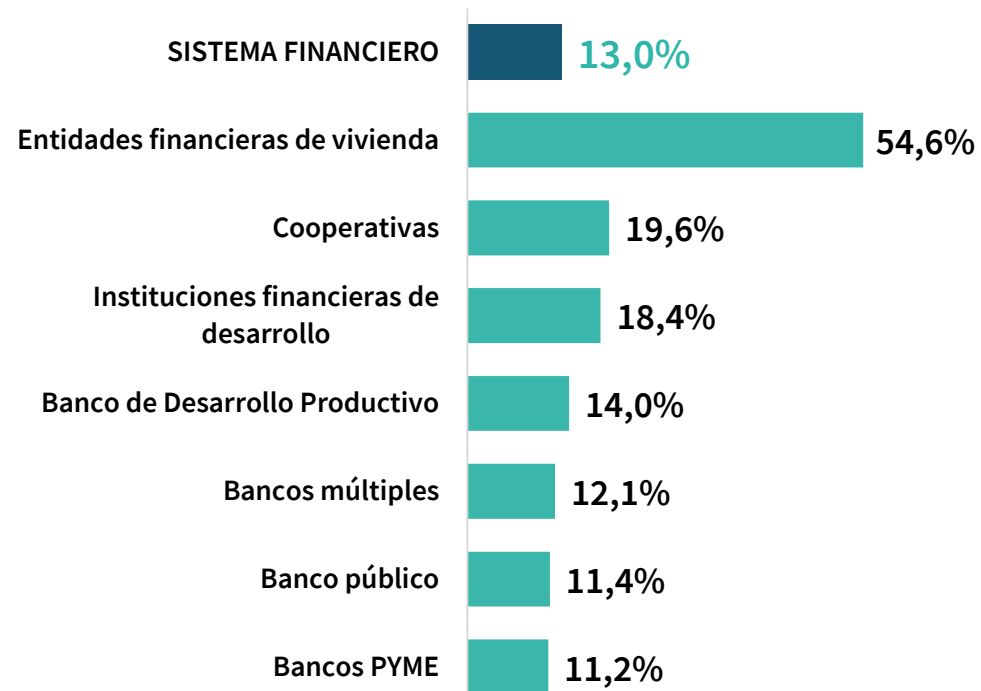


SOLVENCIA: COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL (CAP) (en millones de bolivianos y porcentajes)

Se cuenta con un importante colchón de 3% sobre el nivel mínimo requerido.



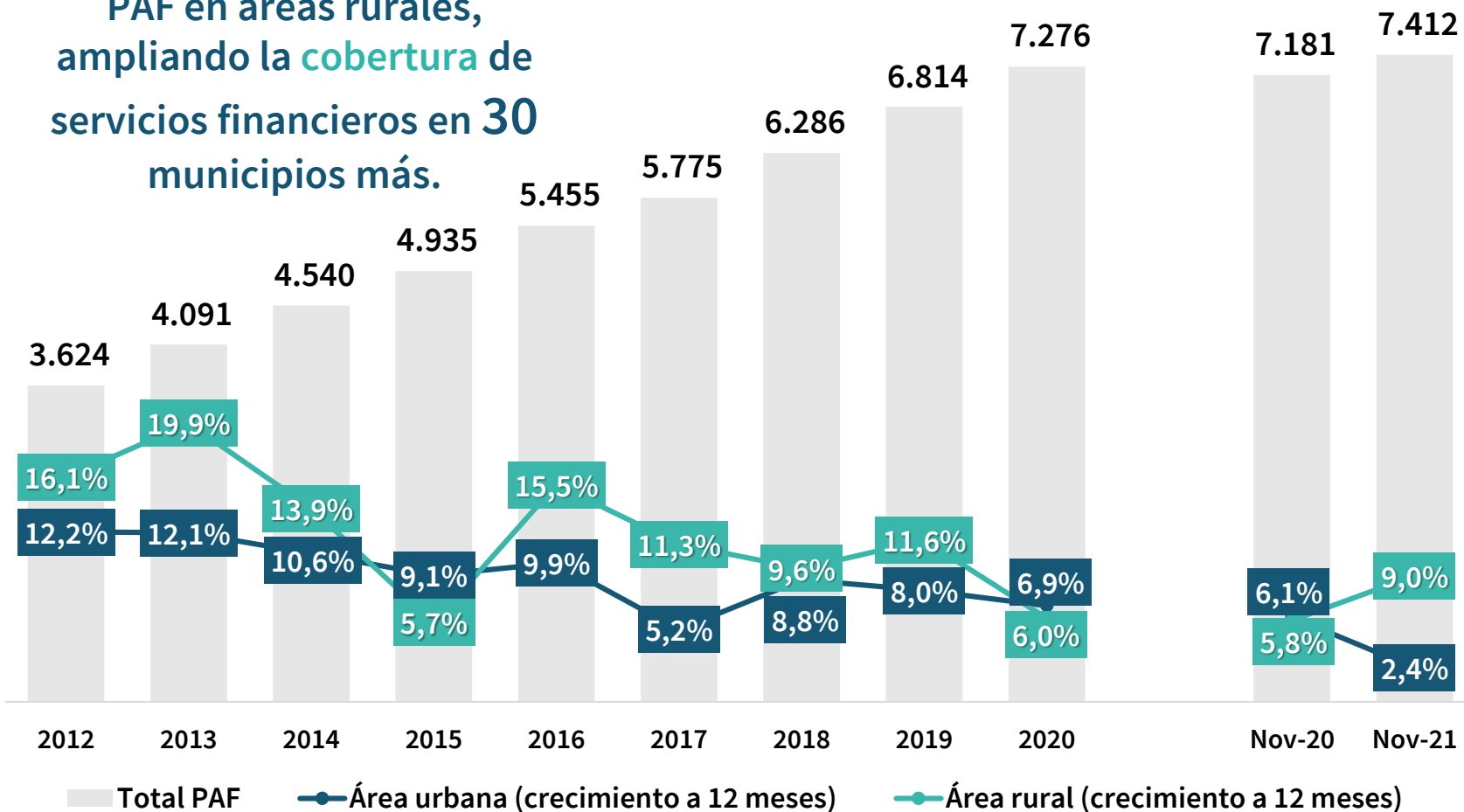
CAP POR TIPO DE ENTIDAD Al 30 de noviembre de 2021





COBERTURA FINANCIERA (En número y porcentajes)

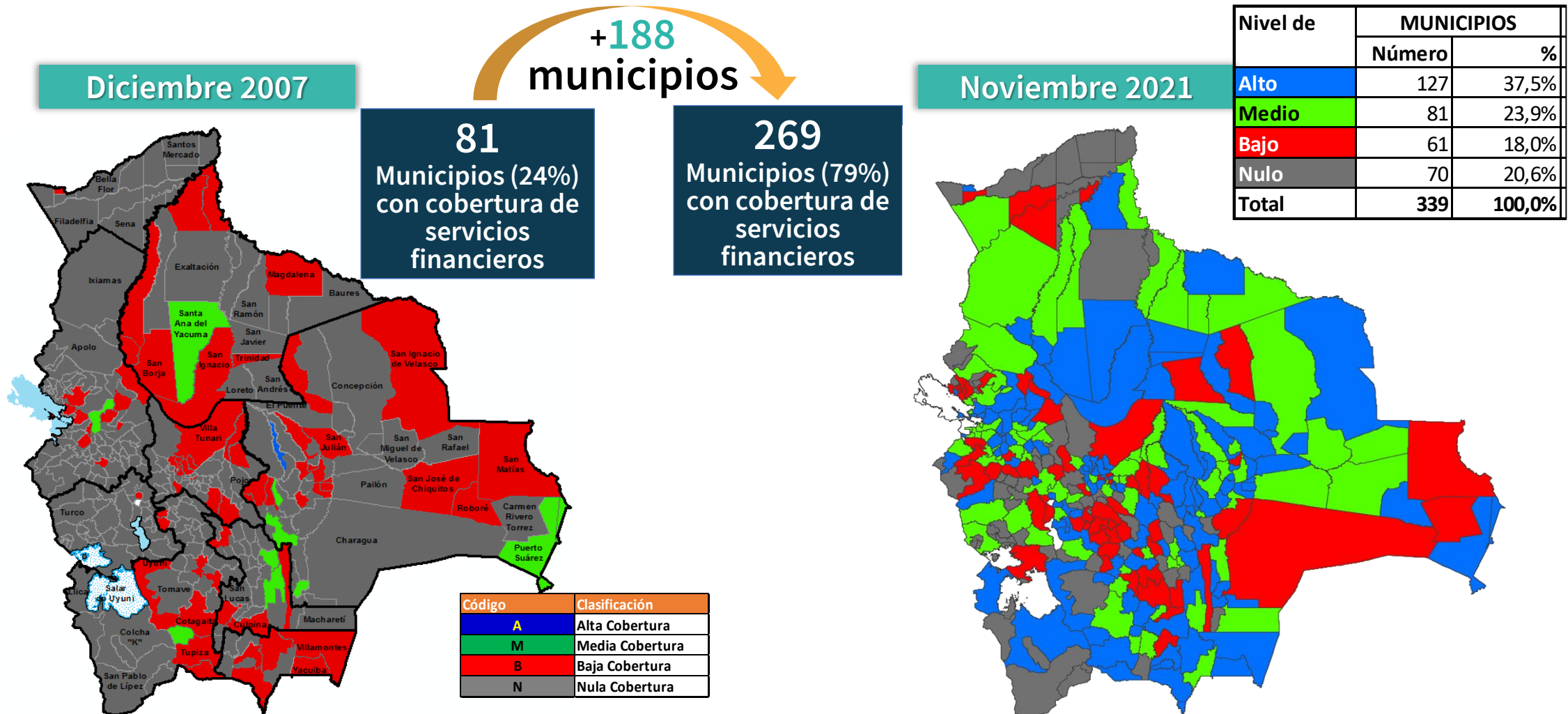
En 2021 aumentó el número de PAF en áreas rurales, ampliando la **cobertura** de servicios financieros en **30** municipios más.



En los últimos 12 meses, se instalaron **77** nuevos PAF en el área rural, de los cuales **30 PAF** fueron en municipios que no contaban con servicios financieros (cobertura nula).



COBERTURA DE SERVICIOS FINANCIEROS

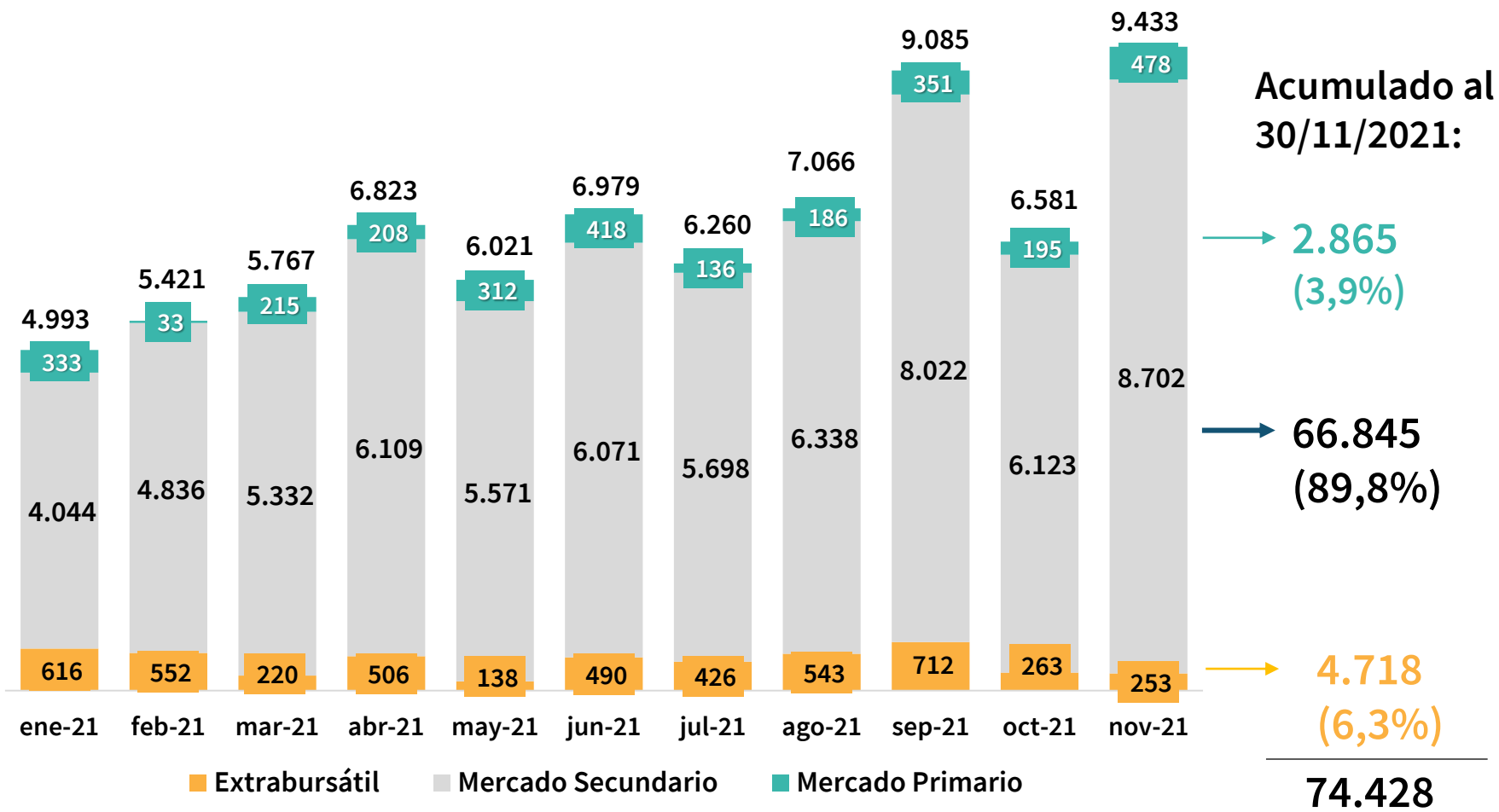




MERCADO DE VALORES: OPERACIONES NEGOCIADAS

Periodo: Enero a noviembre de 2021

(en millones de bolivianos y porcentajes)



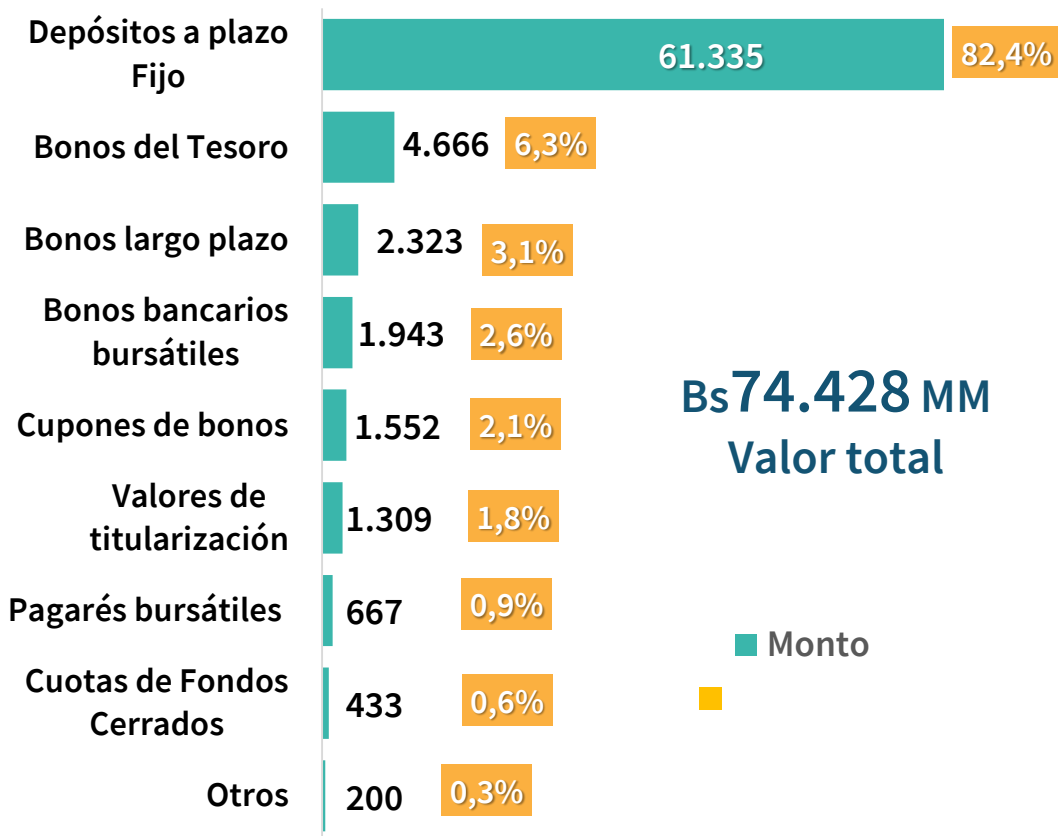
En 2021, se autorizaron **33** nuevas emisiones: 16 bonos, 14 pagarés y 3 valores de titularización.



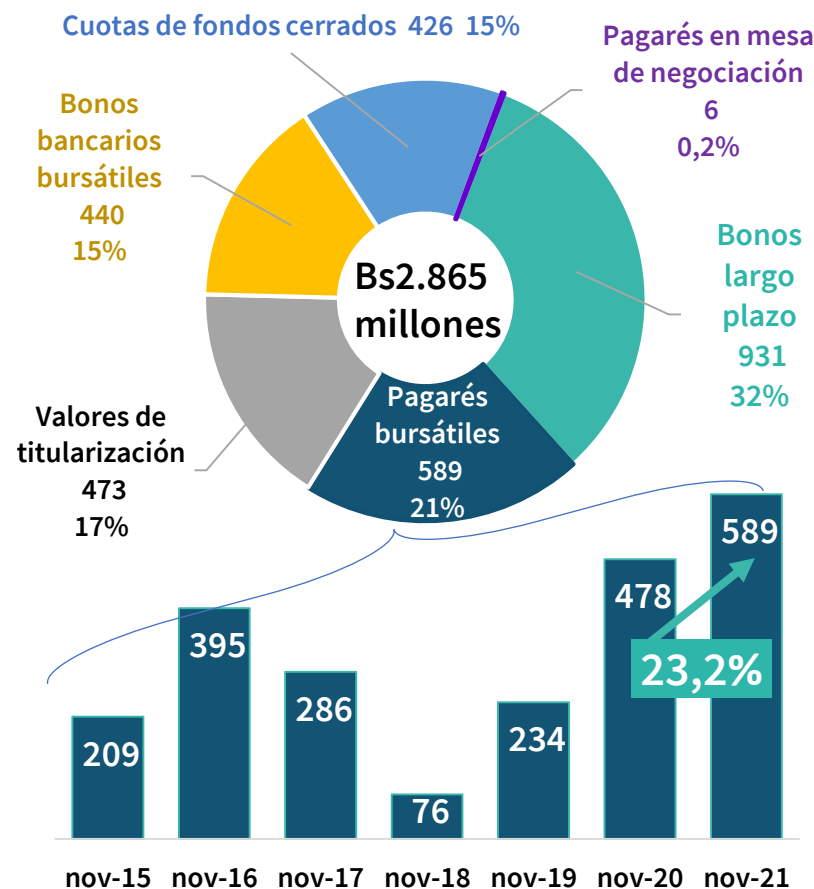
MERCADO DE VALORES: OPERACIONES NEGOCIADAS

Periodo: Enero a noviembre de 2021
(en millones de bolivianos y porcentajes)

Según instrumentos negociados



Mercado primario: Colocaciones por instrumento

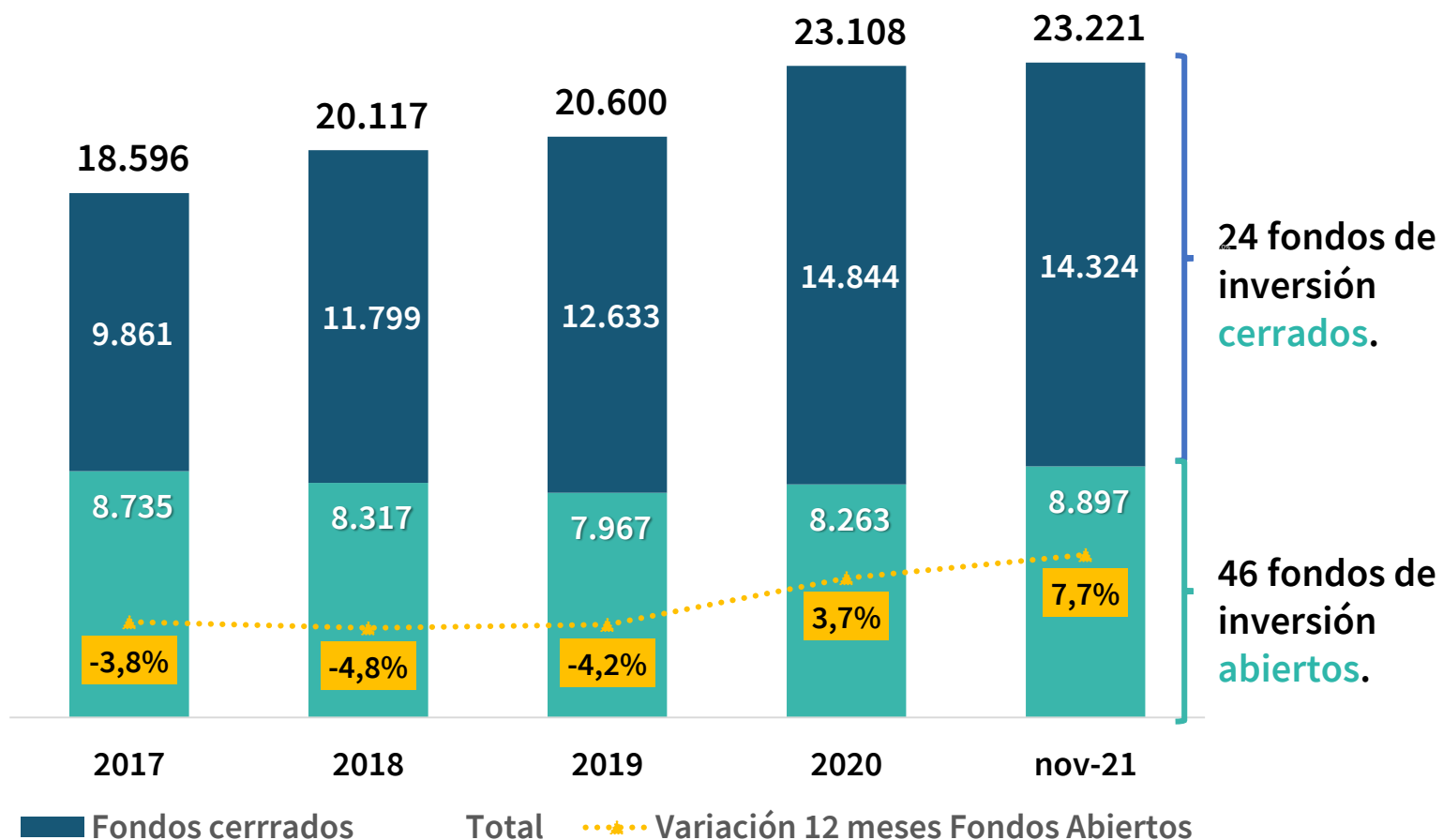


El sector de valores continúa apoyando al crecimiento de la actividad económica.



MERCADO DE VALORES: CARTERA DE FONDOS DE INVERSIÓN (en millones de bolivianos y porcentajes)

“ La población apuesta por los fondos de inversión abiertos, como mecanismo de ahorro ”



Los fondos de inversión abiertos crecieron en **7,7%**.

Los fondos de inversión cerrados administran una cartera de **Bs14.324 millones**.



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO



「**RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021**」



INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN REALIZADAS - GESTIÓN 2021 (De acuerdo a programación)

ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

N° DE INSPECCIONES REALIZADAS					
TIPO DE ENTIDAD	RIESGO DE CRÉDITO	RIESGO OPERATIVO	RIESGO DE LIQUIDEZ, MERCADO Y GOBIERNO CORPORATIVO	RIESGO LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS Y/O FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO	CANTIDAD TOTAL
Bancos	9	8	8	5	30
Cooperativas de Ahorro y Crédito	4	9	14	13	40
Entidades Financieras de Vivienda	2	2	0	2	6
Instituciones Financieras de Desarrollo	1	0	6	3	10
Empresas de Arrendamiento Financiero	2	0	0	2	4
Inspecciones Ejecutadas	18	19	28	25	90
Inspecciones Programadas	18	19	28	27	92
TOTAL INSPECCIONES EFECTUADAS: 90 (97%)					



INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN REALIZADAS - GESTIÓN 2021 (De acuerdo a programación)

SOCIEDADES CONTROLADORAS DE GRUPOS FINANCIEROS

N° DE INSPECCIONES REALIZADAS			
ENTIDAD	ESPECIAL	ORDINARIA	CANTIDAD TOTAL
Sociedades Controladoras de Grupos Financieros	2	1	3
Inspecciones Ejecutadas	2	1	3
Inspecciones Programadas	2	1	3
<u>TOTAL INSPECCIONES EFECTUADAS: 3 (100%)</u>			

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN PROCESO DE ADECUACIÓN

N° DE INSPECCIONES REALIZADAS				
ENTIDAD	INTEGRAL	SEGUIMIENTO	ESPECIAL	CANTIDAD TOTAL
Cooperativas de Ahorro y Crédito Societarias	5	7	3	15
Inspecciones Ejecutadas	5	7	3	15
Inspecciones Programadas	5	7	3	15
<u>TOTAL INSPECCIONES EFECTUADAS: 15 (100%)</u>				



INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN REALIZADAS - GESTIÓN 2021 (De acuerdo a programación)

EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS

N° DE INSPECCIONES REALIZADAS			
TIPO DE ENTIDAD	RIESGO OPERATIVO Y DE LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS Y/O FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO	INSPECCIONES ESPECIALES	CANTIDAD TOTAL
Casas de Cambio	95	12	107
Cámaras de Compensación	2	0	2
Burós de Información	2	0	2
Empresas de Giro y Remesas de Dinero	1	0	1
Empresa de Servicio de Pago Móvil	0	1	1
Inspecciones Ejecutadas	100	13	113
Inspecciones Programadas	102	0	102
TOTAL INSPECCIONES PROGRAMADAS EFECTUADAS: 100 (98%)			

INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN REALIZADAS - GESTIÓN 2021 (De acuerdo a programación)

PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES

N° DE INSPECCIONES REALIZADAS						
TIPO DE ENTIDAD	RIESGO TECNOLÓGICO	RIESGO OPERATIVO	RIESGO DE CONTRAPARTE	RIESGO LGI/FT Y/O DP	ESPECIALES	CANTIDAD TOTAL
Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión	4	0	1	2	3	10
Agencias de Bolsa	2	0	0	4	1	7
Emisores	0	4	0	0	1	5
Titularizadoras	1	0	0	0	1	2
Inspecciones Ejecutadas	7	4	1	6	6	24
Inspecciones Programadas	8	5	2	6	0	21
TOTAL INSPECCIONES PROGRAMADAS EFECTUADAS: 18 (86%)						



INSPECCIONES DE SUPERVISIÓN NO PROGRAMADAS GESTIÓN 2021

N° DE INSPECCIONES NO PROGRAMADAS					
TIPO DE ENTIDAD	RIESGO DE CRÉDITO DIFERIMIENTOS Y REPROGRAMACIONES/R ECLAMOS	RIESGO OPERATIVO	RIESGO DE LIQUIDEZ, MERCADO Y GOBIERNO CORPORATIVO	RIESGO LEGITIMACIÓN DE GANANCIAS ILÍCITAS Y/O FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO	CANTIDAD TOTAL
Bancos	32	4	3	2	41
Instituciones Financieras de Desarrollo	15	1	0	0	16
Cooperativas de Ahorro y Crédito	15	0	0	1	15
Entidades Financieras de Vivienda	6	0	0	0	6
Inspecciones No Programadas ejecutadas	68	5	3	3	79
TOTAL INSPECCIONES NO PROGRAMADAS EFECTUADAS: 78					

ASFI, velando por los derechos de los consumidores financieros, realizó **inspecciones no programadas** a las EIF, con el propósito de verificar la efectiva atención a las solicitudes de **reprogramación y/o refinanciamiento** de créditos.



LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EMITIDAS DURANTE LA GESTIÓN 2021

COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (CAC) EN PROCESO DE ADECUACIÓN

ENTIDAD	RESOLUCIÓN
CAC Abierta "San Pedro de Aiquile" R.L.	ASFI/421/2021
CAC Abierta "Virgen de los Remedios" R.L.	ASFI/609/2021
CAC Abierta "San Francisco Solano" R.L.	ASFI/695/2021
CAC Abierta "Solucredit San Silvestre" R.L.	ASFI/803/2021
CAC Abierta "Cooprole" R.L.	ASFI/807/2021

TOTAL LICENCIAS: 5

ASFI emitió Resolución que establece la ampliación de **plazo condicionado** hasta el 31 de agosto de 2022, para la obtención de Licencia de Funcionamiento de Cooperativas de Ahorro y Crédito **Societarias** en Proceso de Adecuación.



LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EMITIDAS DURANTE LA GESTIÓN 2021

CASAS DE CAMBIO

ENTIDAD	Nº LICENCIA
Casa de Cambio Dinheiro	1/2021
Casa de Cambio Chuquiago	2/2021
Casa de Cambio Roosevelt	4/2021
Casa de Cambio Italia	8/2021
Casa de Cambio Adicional	9/2021
Casa de Cambio Intercash	13/2021
Casa de Cambio Atentto	16/2021
Casa de Cambio El Fortín	19/2021
Casa de Cambio Capricornio	21/2021
TOTAL LICENCIAS: 9	

PROCESOS SANCIONATORIOS EMITIDOS GESTIÓN 2021

ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO	
TIPO DE ENTIDAD	N° Resoluciones emitidas
Bancos	48
Cooperativas de Ahorro y Crédito	31
Instituciones Financieras de Desarrollo	9
Entidades Financieras de Vivienda	8
Sociedades Controladoras de Grupos Financieros	4
Empresas de Arrendamiento Financiero	1
TOTAL RESOLUCIONES: 101	

EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS	
TIPO DE ENTIDAD	N° Resoluciones emitidas
Casas de Cambio	11
Empresas de Giro y Remesas de Dinero	4
Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas	1
Cámaras de Compensación	1
TOTAL RESOLUCIONES: 17	



PROCESOS SANCIONATORIOS EMITIDOS GESTIÓN 2021(*)

PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES	
TIPO DE ENTIDAD	Nº Resoluciones emitidas
Emisores	90
Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión - SAFI	62
Agencias de Bolsa	38
Calificadoras de Riesgos	3
Empresas de Auditoría Externa	3
Sociedades Titularizadoras	2
Bolsa de Valores	2
TOTAL RESOLUCIONES: 200	

(*) Información actualizada al 16 diciembre de 2021

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



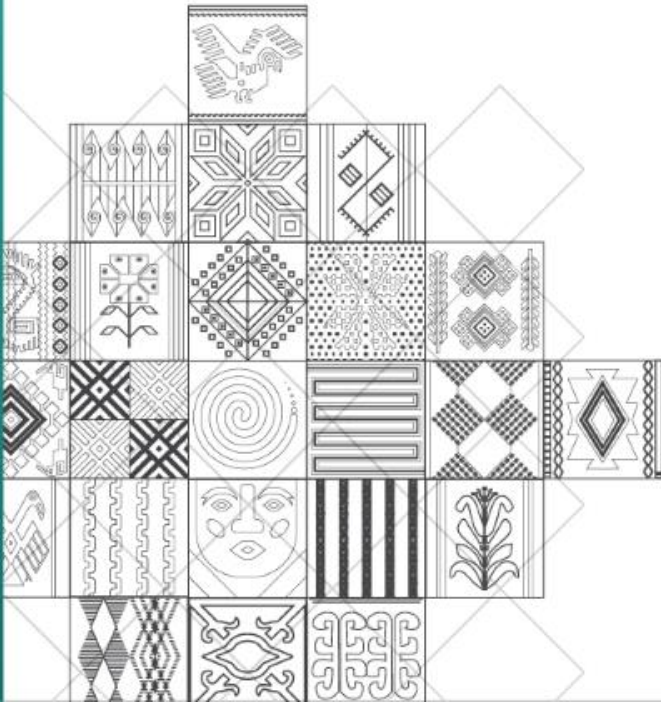
ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



CONTROL DE ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN O INTERVENCIÓN



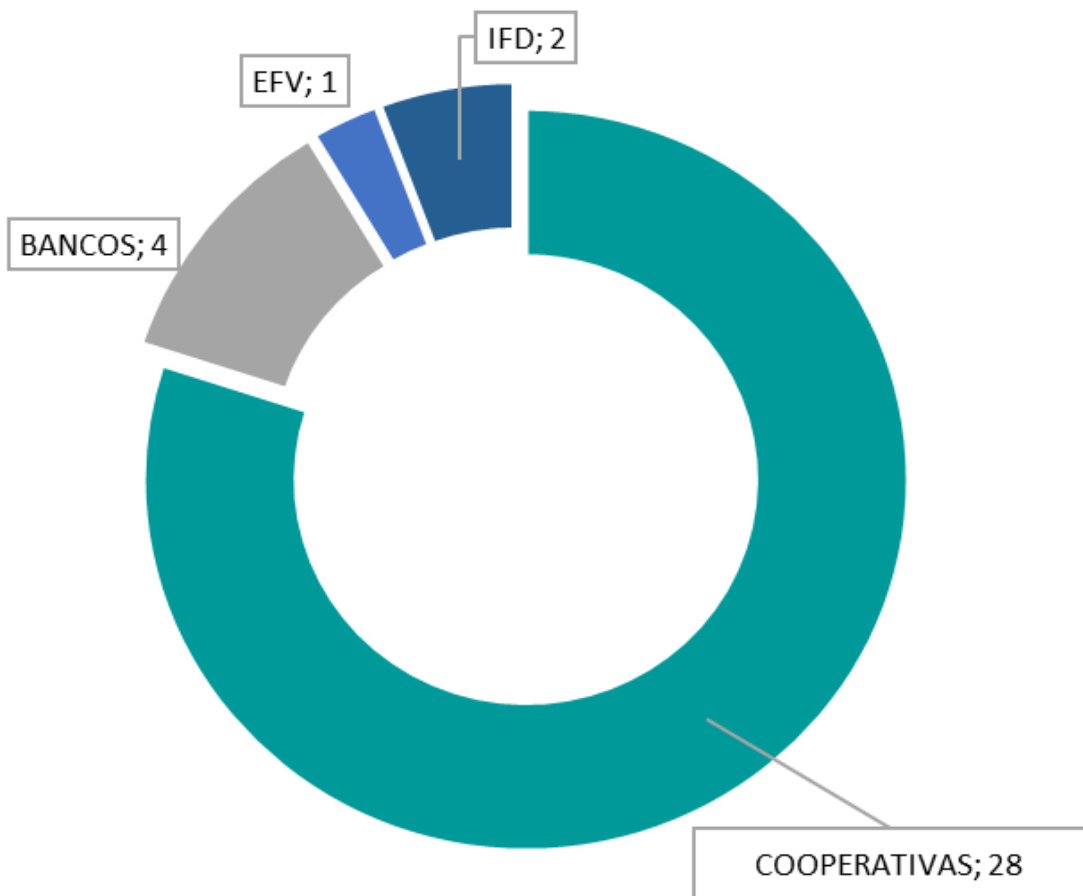
「**RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021**」





CONTROL DE ENTIDADES EN LIQUIDACIÓN O INTERVENCIÓN

ENTIDADES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN (FORZOSA O VOLUNTARIA) O INTERVENCIÓN



N° DE INSPECCIONES REALIZADAS (Al 16 de diciembre de 2021)			
Bancos en Liquidación Voluntaria	Bancos en Liquidación Forzosa	EFV en Intervención	Cooperativas en Liquidación Voluntaria
1	4	1	12
TOTAL DE INSPECCIONES REALIZADAS: 18			

Se realiza el patrocinio y seguimiento a veintiséis (26) procesos judiciales en materia civil y comercial.



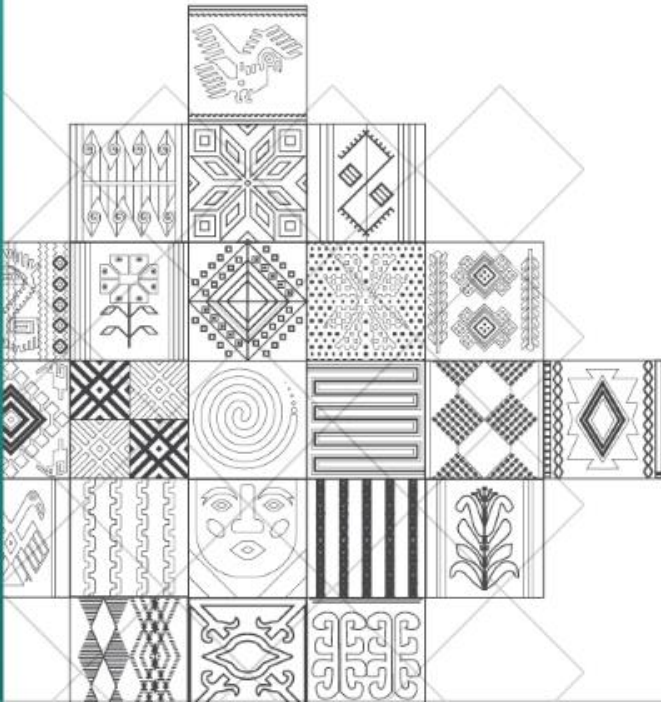
ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



CONTROL DE ACTIVIDADES FINANCIERAS ILEGALES



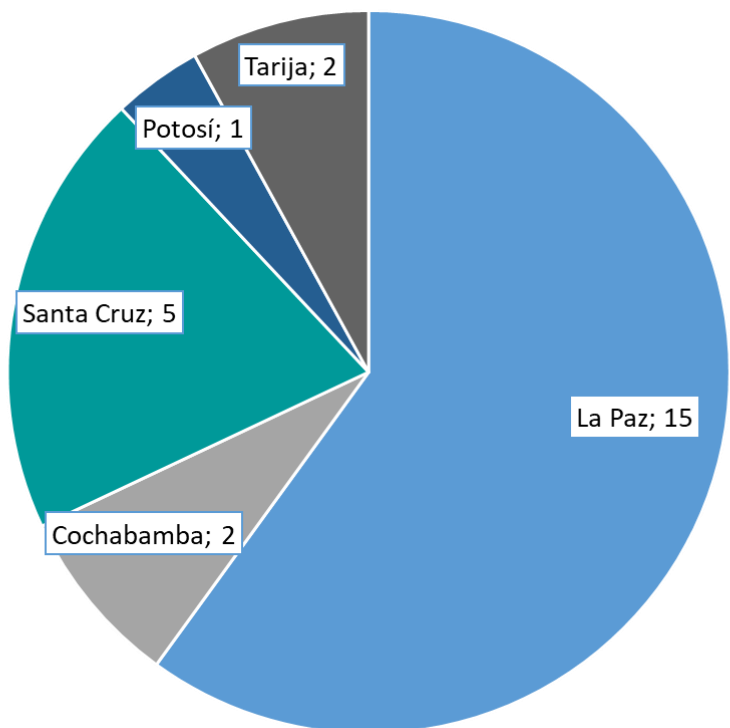
「RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021」





CONTROL DE ACTIVIDADES FINANCIERAS ILEGALES

INSPECCIONES Y DILIGENCIAS PRELIMINARES POR DEPARTAMENTO (Al 16 de diciembre de 2021)



Se realizaron 25 Inspecciones y Diligencias Preliminares

- ✓ Se realizaron **campañas publicitarias** de prevención y concientización.
- ✓ Se realizaron **recorridos** en zonas urbanas y rurales a nivel nacional para identificar actividades financieras ilegales.

RESULTADOS DEL CONTROL DE ACTIVIDADES FINANCIERAS ILEGALES

Emisión de alertas

Supuestas empresas que captaban recursos por internet

6

Suspensión de la actividad inicio de acciones penales

Actividad financiera ilegal

2

Se patrocinaron **39 procesos penales** por delito de Intermediación Financiera sin autorización, con **3 sentencias condenatorias** de privación de libertad en 2021



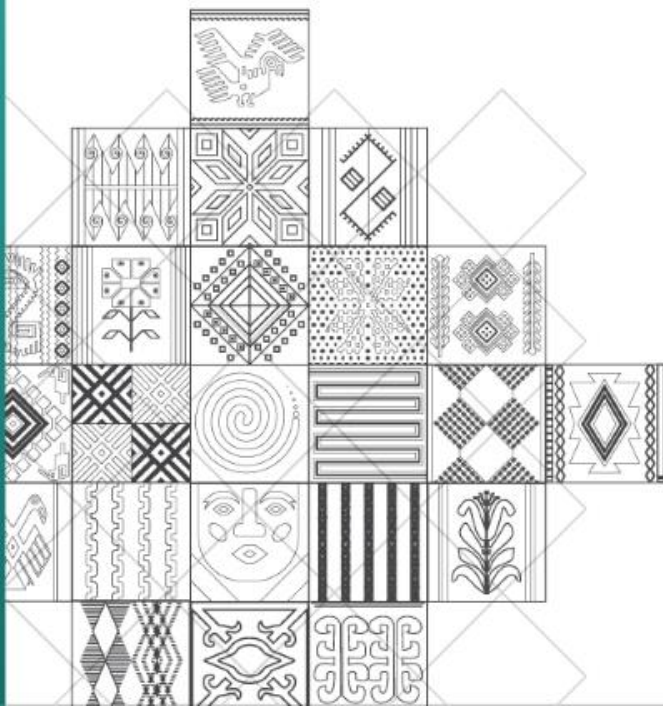
ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



「**RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021**」



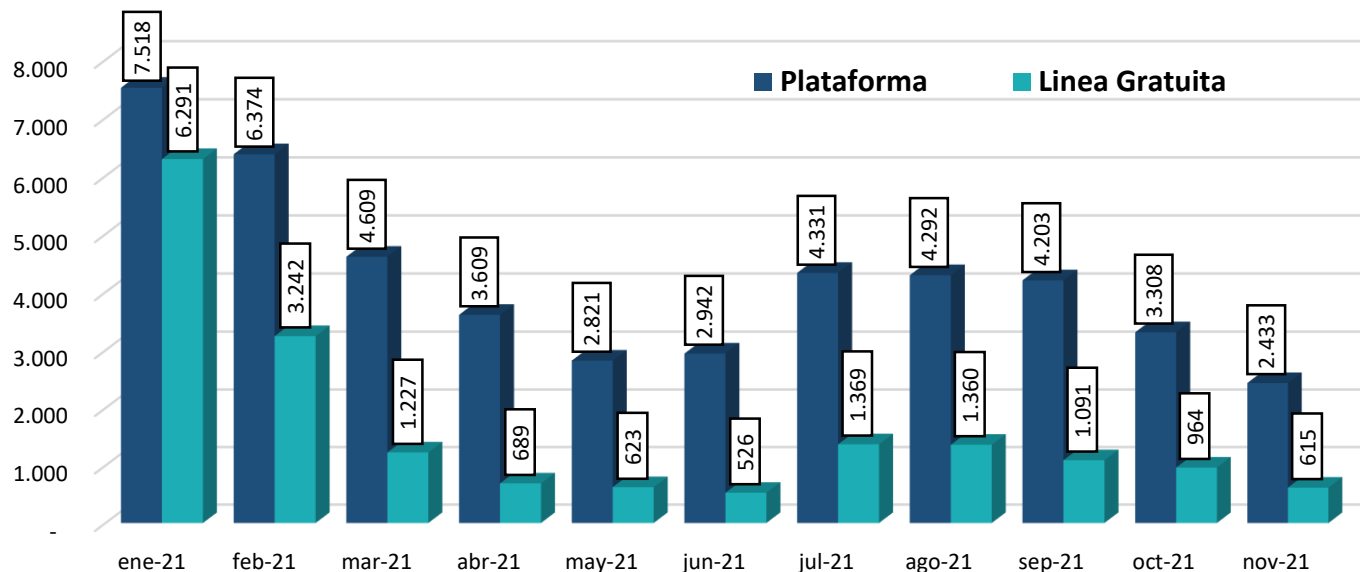


ATENCIÓN DE CONSULTAS – GESTIÓN 2021 (Información con corte al 30 de noviembre de 2021)

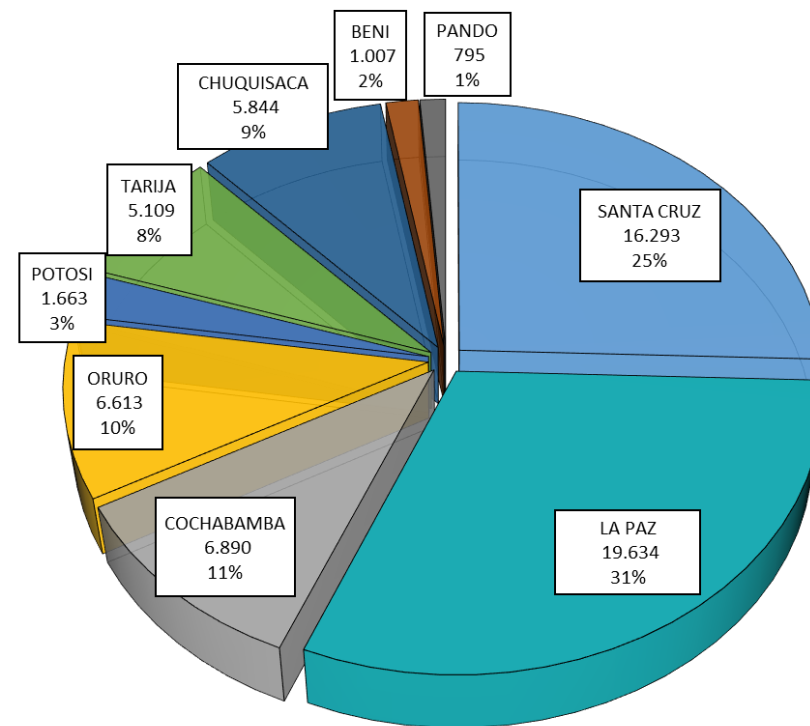
Se atendió a un total de **64.437 Consultas**, de las cuales: 46.440 se realizó en Plataforma de atención de los Centro de Consulta y 17.997 por medio de la Línea Gratuita Institucional 800103103



Por Medio de Atención



Por Departamento



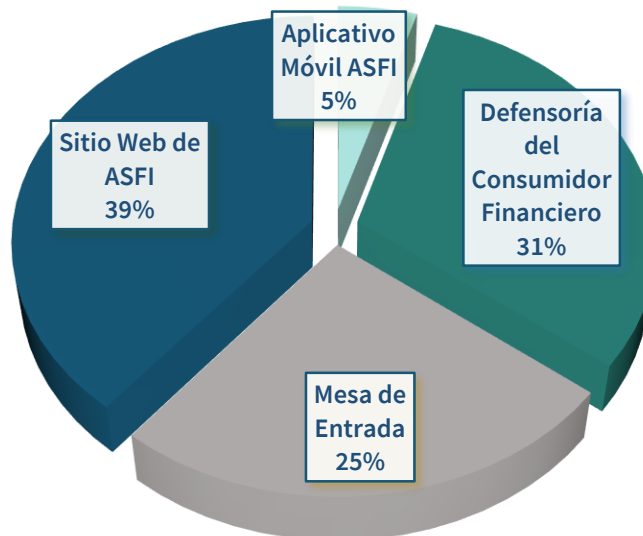


RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA – GESTIÓN 2021 DERIVADOS A LA ENTIDAD FINANCIERA PARA SU ATENCIÓN (Información con corte al 30 de noviembre de 2021)

Evolución

Fecha	1° instancia
ene-21	1.152
feb-21	660
mar-21	596
abr-21	519
may-21	547
jun-21	466
jul-21	668
ago-21	631
sep-21	580
oct-21	646
nov-21	590

Por Medio de Recepción



Por Tipología

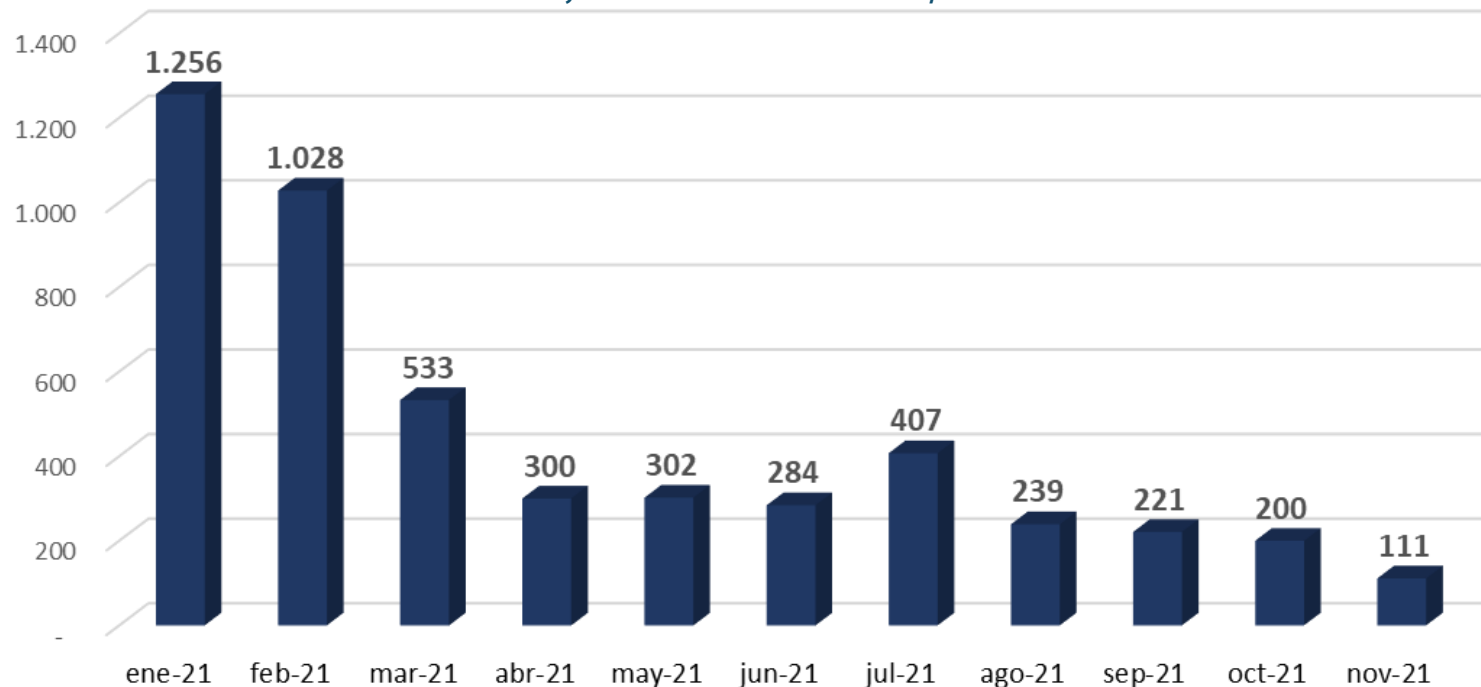
Tipología	Cantidad
Créditos	2.526
Diferimiento de pago de créditos	1.638
Otros	969
Atención al cliente/usuario	548
Caja de ahorro	403
Banca por internet	286
Órdenes de retenciones y suspensiones	213
Tarjeta de débito	200
Tarjeta de crédito	149
Central de información crediticia	124

Se registraron **7.056** reclamos en primera instancia a través de ASFI.



RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA (Información con corte al 30 de noviembre de 2021)

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA SOBRE DIFERIMIENTO,
REPROGRAMACIÓN, REFINANCIAMIENTO Y/O PERIODO DE GRACIA

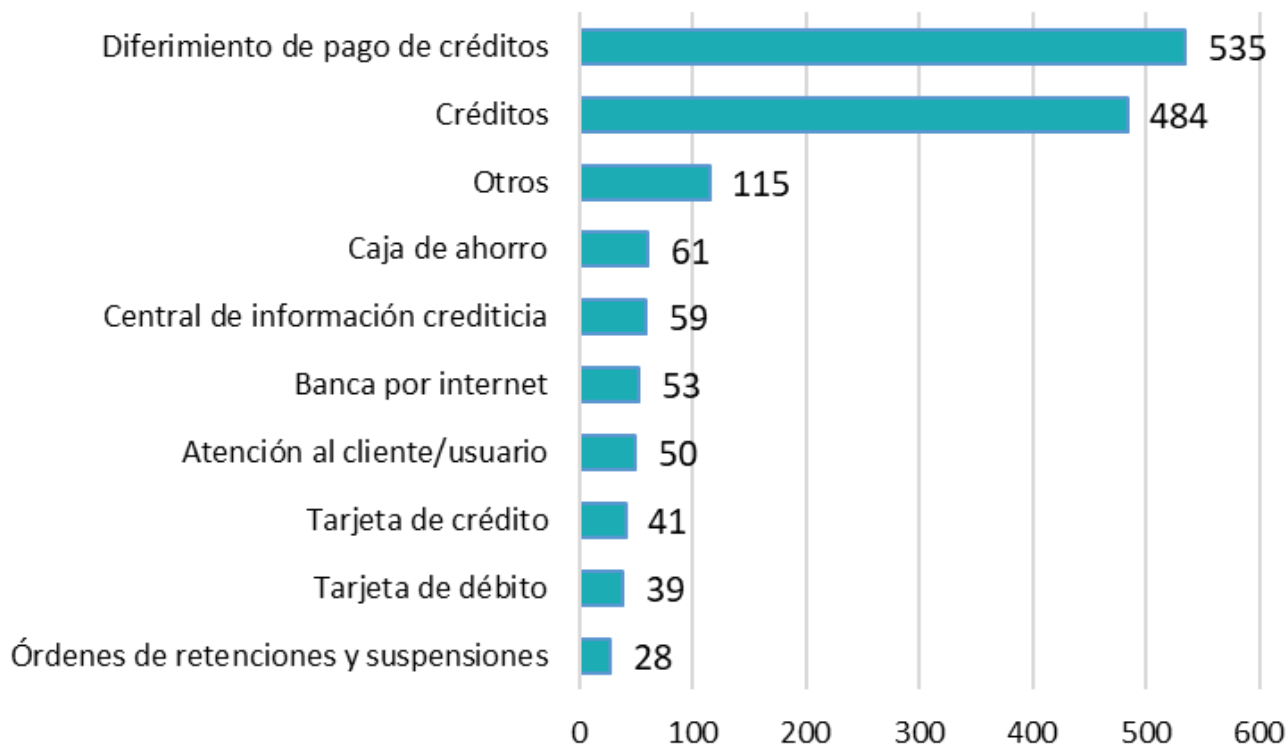


Se recibieron **4.881 reclamos** a través del Formulario electrónico específico de Reclamos sobre Diferimiento de Créditos y Reprogramación y/o Refinanciamiento, desplegado en la página web de ASFI.

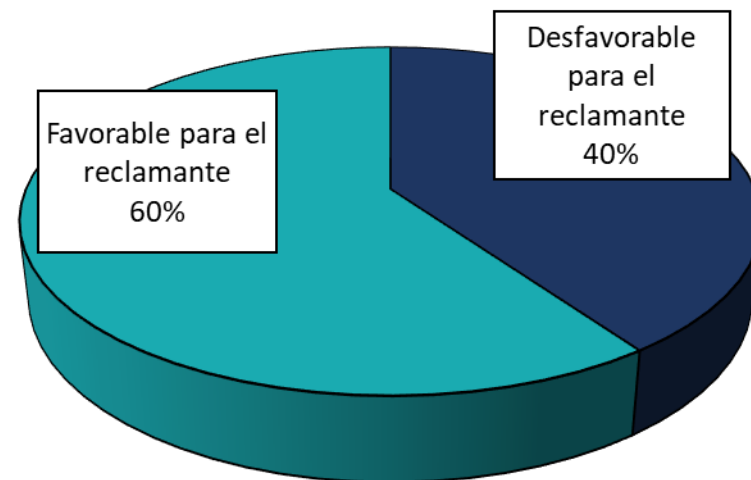


RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA – GESTIÓN 2021 (Información con corte al 30 de noviembre de 2021)

Por Tipología



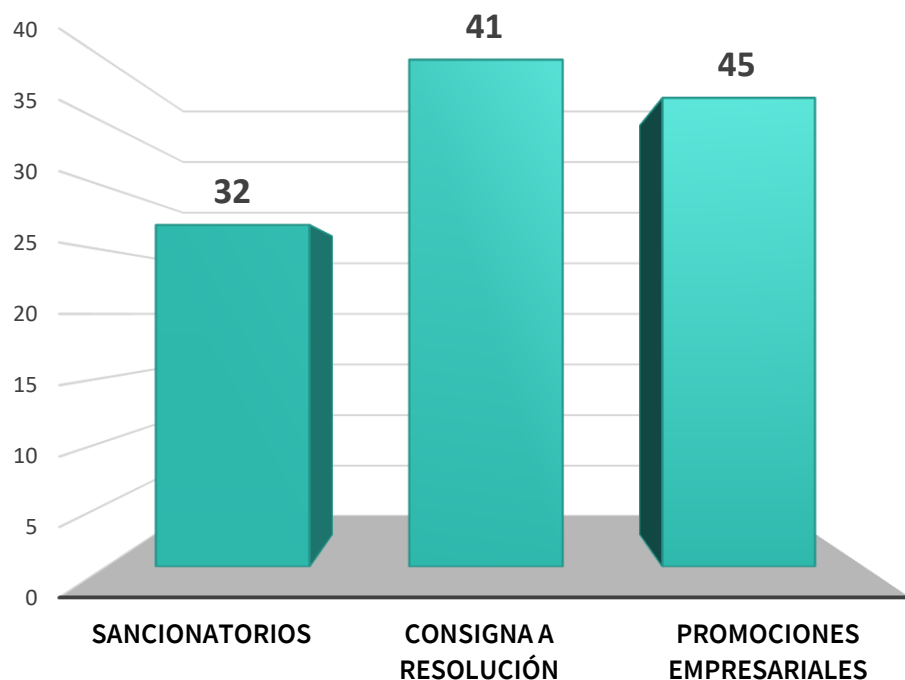
Resultado de los Reclamos Atendidos



Se atendieron **1.465** reclamos
en segunda instancia



RESOLUCIONES ADMINISTRATIVAS- GESTIÓN 2021 (Información con corte al 30 de noviembre de 2021)



✓ La Defensoría del Consumidor Financiero emitió 118 Resoluciones Administrativas.



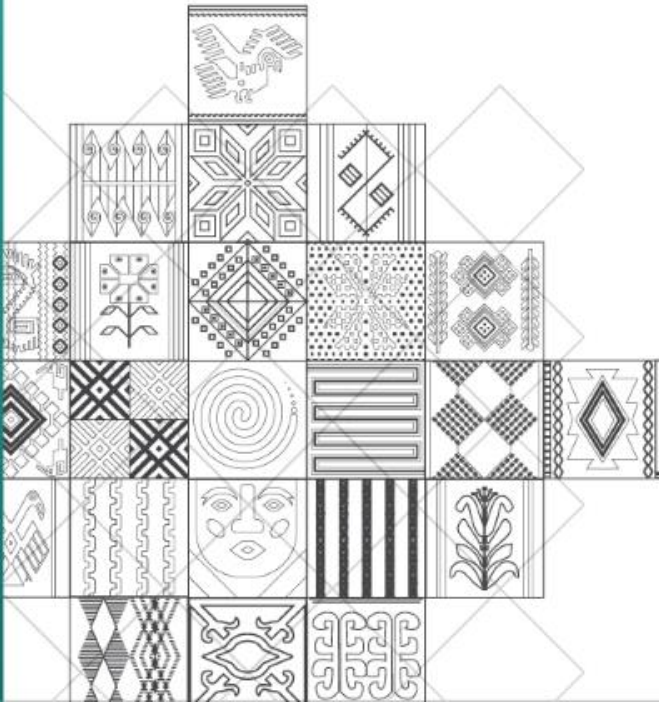
ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



EDUCACIÓN FINANCIERA

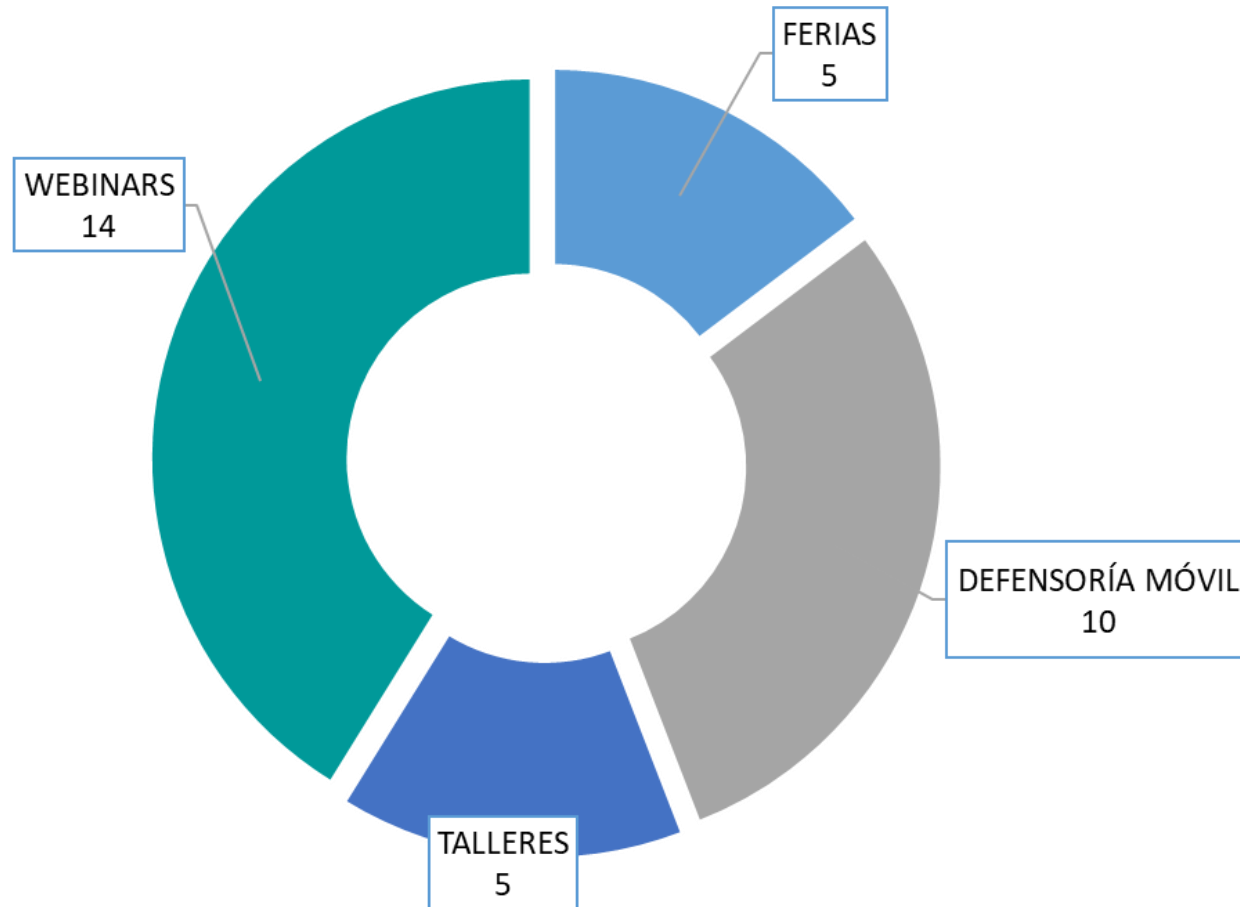


「**RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021**」





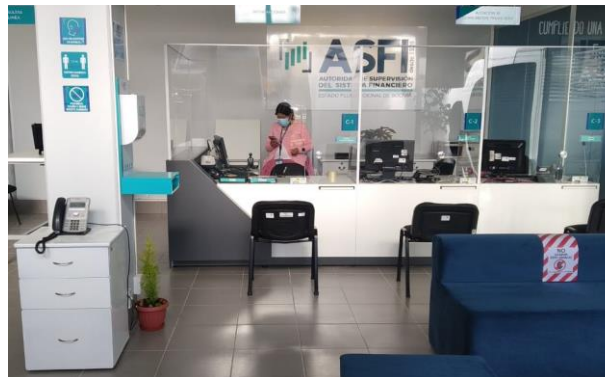
ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA





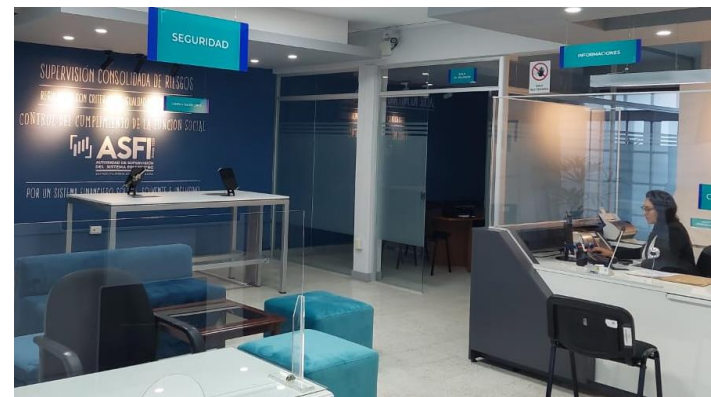
MODERNIZACIÓN DE LOS CENTROS DE CONSULTA

Centro de Consulta de la Ciudad de El Alto



- ✓ Los Centros de Consultas de El Alto y Tarija fueron reacondicionados y modernizados.
- ✓ En Santa Cruz se está ampliando y modernizando los Centros de Consulta.

Centro de Consulta de la Ciudad de Tarija





ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

RESULTADOS 2020
ACTIVIDADES 2021



「RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021」





OBJETIVO Y ALCANCE DE LA ENSF

O
B
J
E
T
I
V
O
S

NECESIDADES

Evaluar las necesidades de los CF en materia financiera

SATISFACCIÓN

Analizar el grado de satisfacción de los CF con los servicios proporcionados por las EIF

FUNCIÓN SOCIAL

Evaluar la percepción de los CF sobre el grado de cumplimiento de la FS de las EIF

A
L
C
A
N
C
E

Encuestas

Anuales

Representativas

Abarcan todos los segmentos de CF y todas las regiones del país

Nota: CF = Consumidores Financieros
FS = Función Social
EIF = Entidades de Intermediación Financiera



PRINCIPALES INDICADORES DE LA ENSF 2020

5,99

Índice de satisfacción

En general, ¿cuán satisfecho está el consumidor financiero con los servicios que le brinda el sistema financiero?

Índices obtenidos con base en las siguientes preguntas

5,72

Índice de percepción del cumplimiento de la función social

5,75

¿Cuánto considera el consumidor financiero que contribuyen los servicios del sistema financiero, para que mejore su calidad de vida?

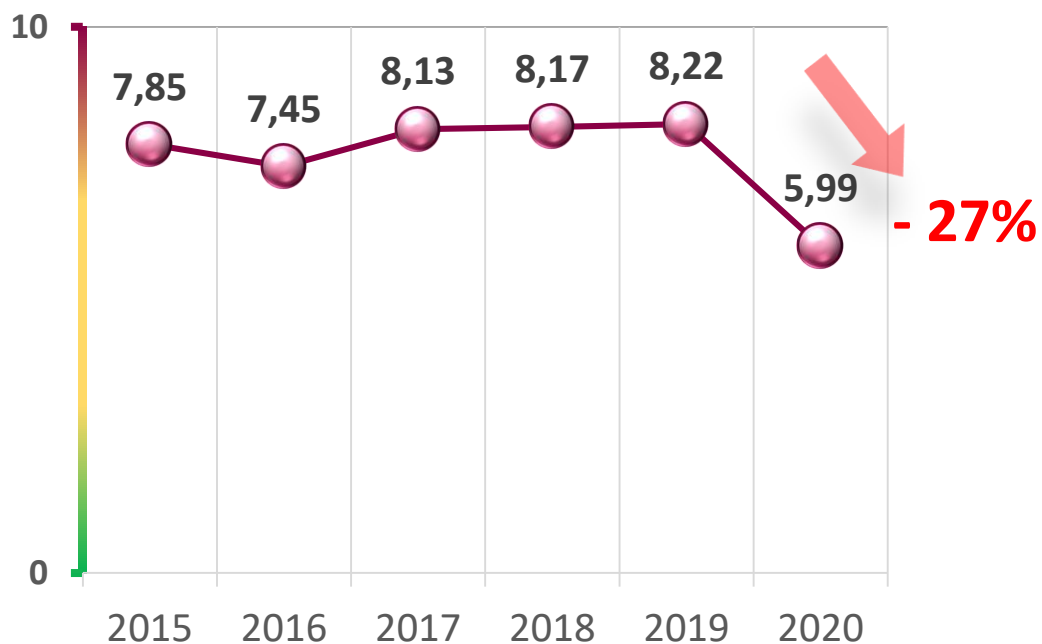
5,70

¿Cuánto considera el consumidor financiero que el sistema financiero contribuye al desarrollo de su ciudad, localidad o comunidad?

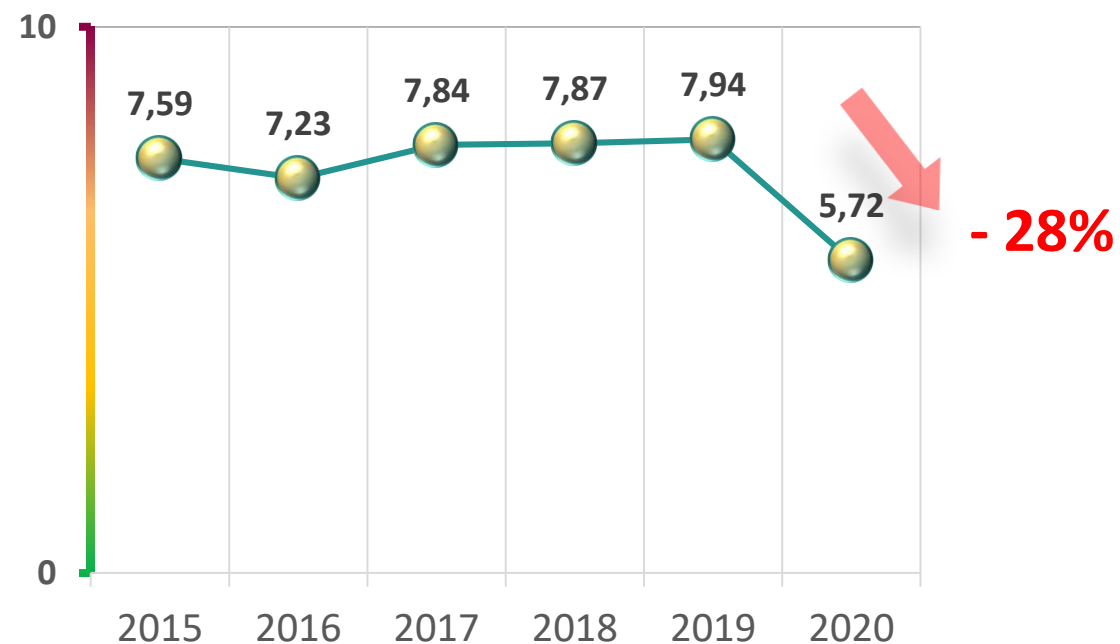


EVOLUCIÓN DE LOS INDICADORES DE LA ENSF 2020

Índice de satisfacción



Índice de percepción del cumplimiento de la función social





ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2021



**DEL 22 DE NOVIEMBRE AL 22
DE DICIEMBRE!**



- ✓ Se realiza de manera virtual a nivel nacional.
- ✓ Adicionalmente, ASFI está visitando 28 municipios del área rural de manera presencial.



ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2021

MUNICIPIOS QUE VISITARÁ ASFI

Municipios La Paz (7)

- ✓ Copacabana
- ✓ Achacachi
- ✓ Desaguadero
- ✓ Batallas
- ✓ Viacha
- ✓ Caranavi
- ✓ Coroico

Municipios Cochabamba (4)

- ✓ Villa Tunari
- ✓ Shinaota
- ✓ Ivirgazama
- ✓ Entre Ríos (Bulo Bulo)

Municipios Potosí (2)

- ✓ Uyuni
- ✓ Tupiza

Municipios Oruro (2)

- ✓ Caracollo
- ✓ Huanuni

Municipios Tarija (2)

- ✓ Bermejo
- ✓ Entre Ríos



Municipios Pando (2)

- ✓ Cobija
- ✓ Porvenir

Municipios Beni (2)

- ✓ Riberalta
- ✓ Guayaramerín

Municipios Santa Cruz (6)

- ✓ San José de Chiquitos
- ✓ Roboré
- ✓ Puerto Suarez
- ✓ Yapacaní
- ✓ Montero
- ✓ Warnes

Municipios Chuquisaca (1)

- ✓ Monteagudo



ESTADO PLURINACIONAL DE
BOLIVIA



EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO, POA Y PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES

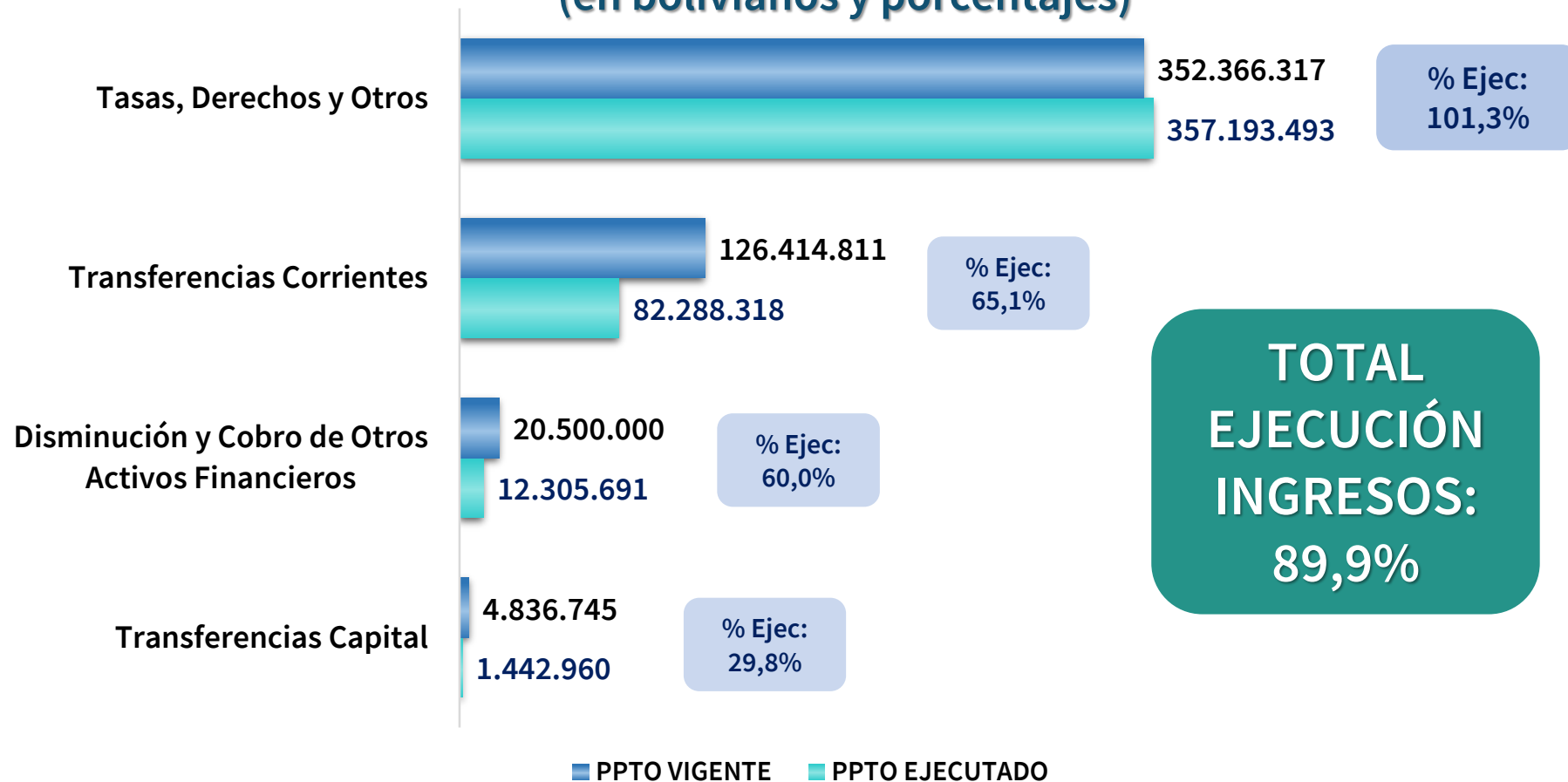


「RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2021」



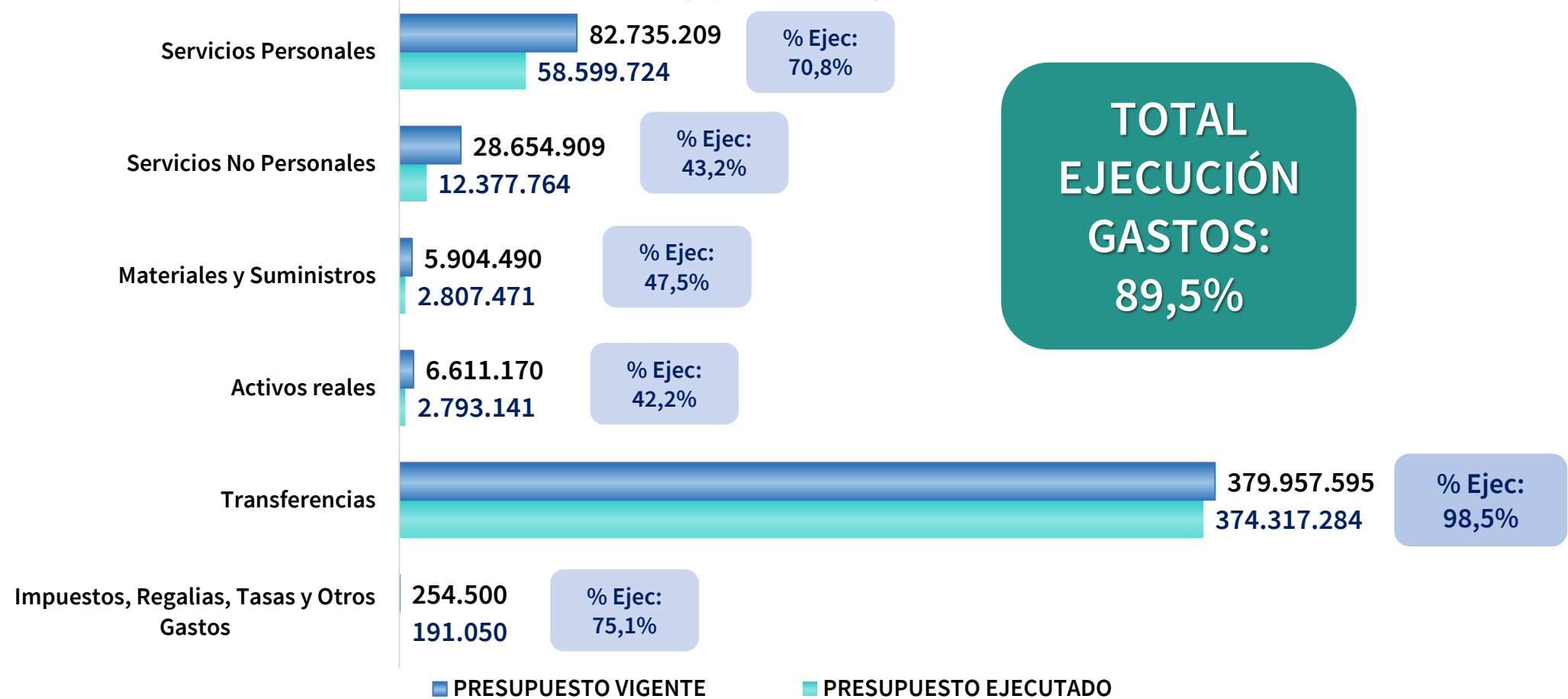


EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE RECURSOS (INGRESOS) AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021 (en bolivianos y porcentajes)



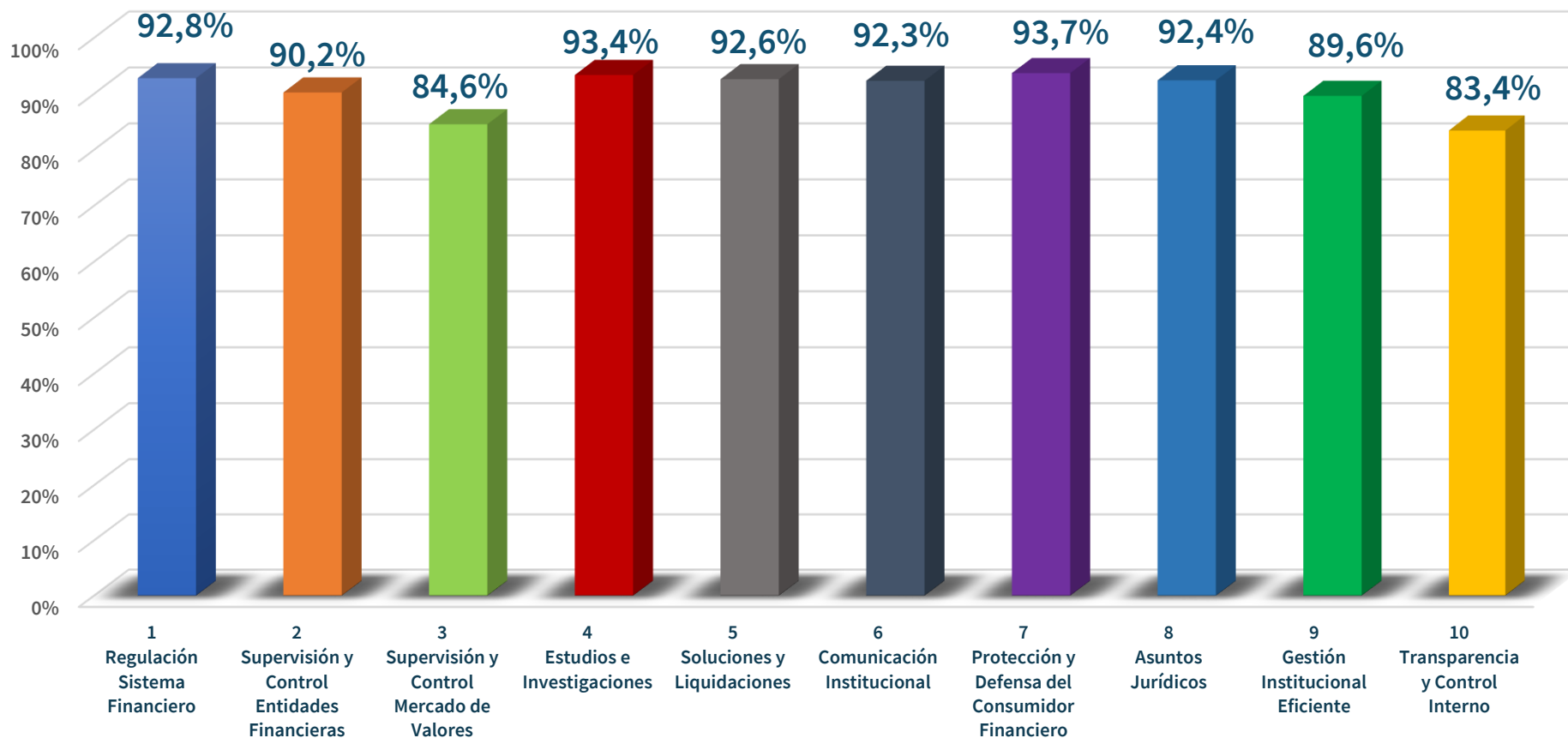


EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021 (en bolivianos y porcentajes)





EJECUCIÓN FÍSICA DEL POA AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021



ACCIONES DE CORTO PLAZO

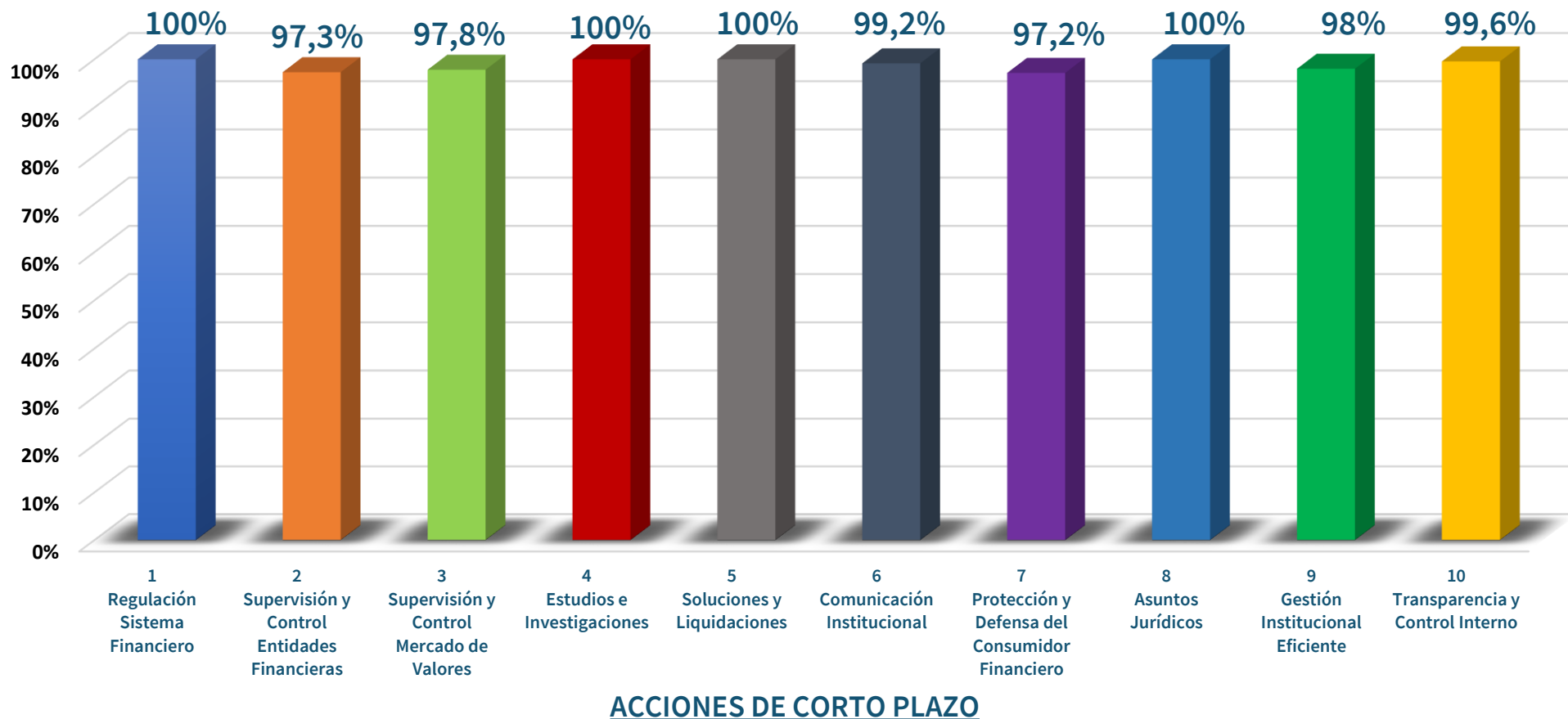
Ejecución
física
POA 2021

Al 30 de
noviembre de
2021:

90,7%



PROYECCIÓN EJECUCIÓN FÍSICA DEL POA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021



Proyección de la ejecución física POA 2021

Al 31 de diciembre de 2021:

98,85%

EJECUCIÓN DEL PROGRAMA ANUAL DE CONTRATACIONES 2021 (AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2021)

Modalidad de Contratación	Número de Contrataciones					TOTAL
	Programación	Iniciadas y/o Ejecutados				
		En proceso	Contratado	Desierto	Devuelto	
Contratación Menor	65	13	51	-	1	65
Apoyo Nacional a la Producción y Empleo	37	7	26	4	-	37
Licitación Pública	2	1	1	-	-	2
Contratación Directa	54	-	53	-	1	54
Total	158	21	131	4	2	158
Porcentaje	100%	13,29%	82,91%	2,53%	1,27%	100%
<i>Porcentaje de Ejecución al 30 de noviembre de 2021</i>						100%



Contáctanos

**OFICINA CENTRAL – LA PAZ : Plaza Isabel La Católica N°2507.
Teléfonos:(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 – Twitter – YouTube.

ASFI EDUCA: Facebook – Messenger – Instagram.

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