



「RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS FINAL 2023」

Lic. Ivette Espinoza Vasquez
DIRECTORA GENERAL EJECUTIVA a.i.



Línea Gratuita
800 103 103



www.asfi.gob.bo



@asfibolivia



ASFI Bolivia

ASPECTOS INSTITUCIONALES

「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO (ASFI)

OBJETO INSTITUCIONAL

REGULAR, CONTROLAR Y SUPERVISAR:

LOS SERVICIOS FINANCIEROS

LA ACTIVIDAD DEL MERCADO DE VALORES, LOS INTERMEDIARIOS Y ENTIDADES AUXILIARES DEL MISMO

OBJETIVOS DE LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN FINANCIERA

Preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero.

Proteger los ahorros de la población en entidades de intermediación financiera.

Promover el acceso universal a los servicios financieros.

Proteger al consumidor financiero.

Asegurar la provisión de medios transaccionales financieros eficientes y seguros.

Promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero.

Asegurar la prestación de servicios financieros con atención de calidad.

Controlar el cumplimiento de las políticas y metas de financiamiento.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE ASFI



ENTIDADES SUPERVISADAS POR ASFI

ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	
Bancos Múltiples	11
Bancos PYME	2
Banco Público	1
Banco de Desarrollo Productivo	1
Cooperativas de Ahorro y Crédito con Licencia de Funcionamiento	41
Entidades Financieras de Vivienda	3
Instituciones Financieras de Desarrollo	9
Total	68

EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS	
Cámaras de Compensación y Liquidación	2
Almacenes Generales de Depósito	3
Burós de Información	2
Empresas de Arrendamiento Financiero	3
Casas de Cambio	184
Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas	2
Empresas de Giro y Remesas de Dinero	7
Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores	2
Empresas de Pago Móvil	1
Total	206

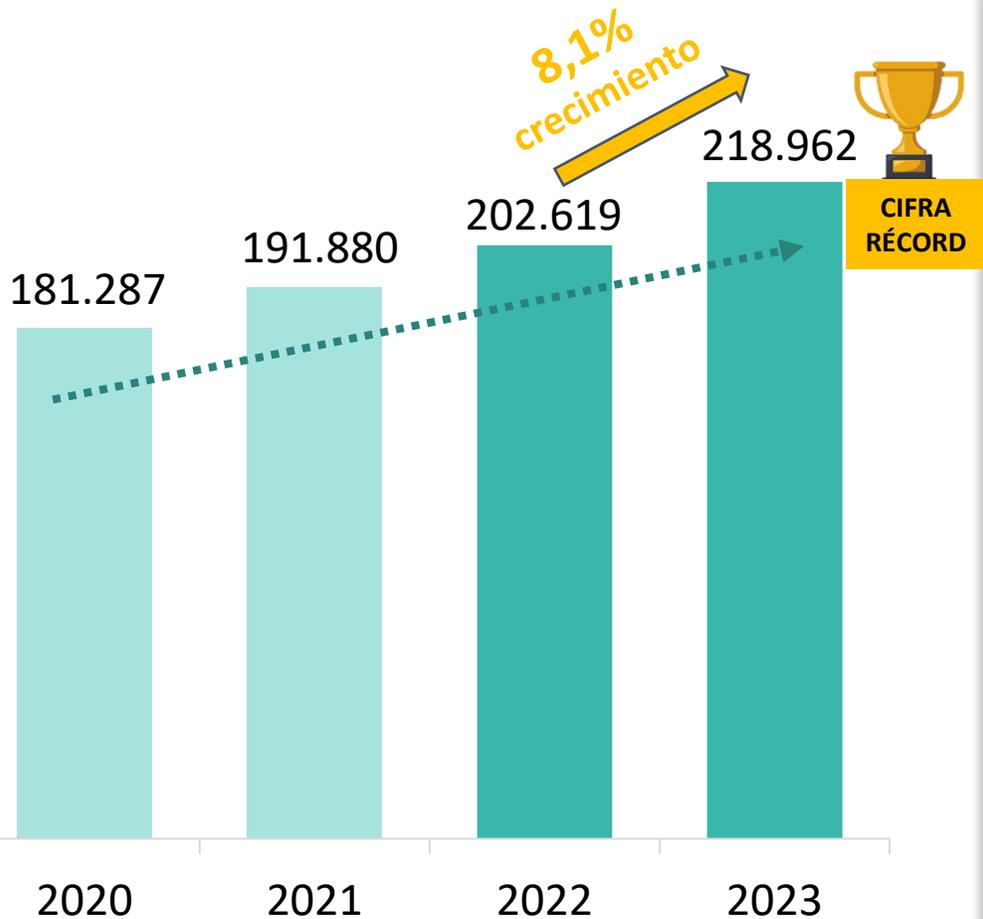
EMPRESAS PARTICIPANTES DEL MERCADO DE VALORES	
Agencias de Bolsa	12
Calificadoras de Riesgo	4
Fondos de Inversión	72
Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión	14
Titularizadoras	3
Entidades de Depósito de Valores	1
Bolsas de Valores	1
Emisores	110
Total	217
SOCIEDADES CONTROLADORAS DE GRUPOS FINANCIEROS	
Sociedades Controladoras de Grupos Financieros	6

PRINCIPALES INDICADORES DEL SISTEMA FINANCIERO

「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

COMPORTAMIENTO DE LOS DEPÓSITOS

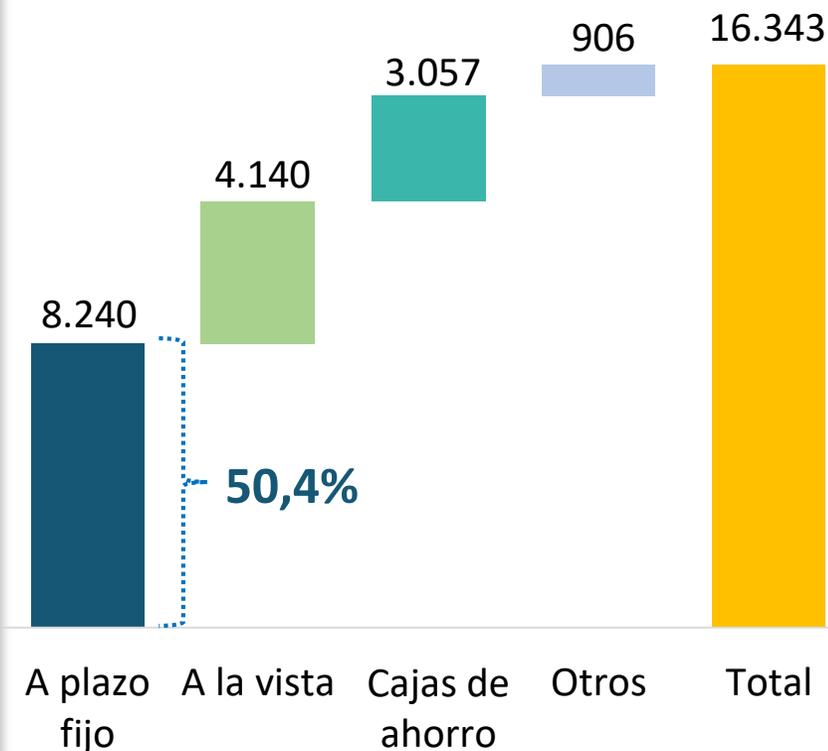
(En millones de bolivianos y porcentajes)



Los depósitos crecieron en **8,1%** (Bs16.343 MM) respecto a diciembre de 2022.

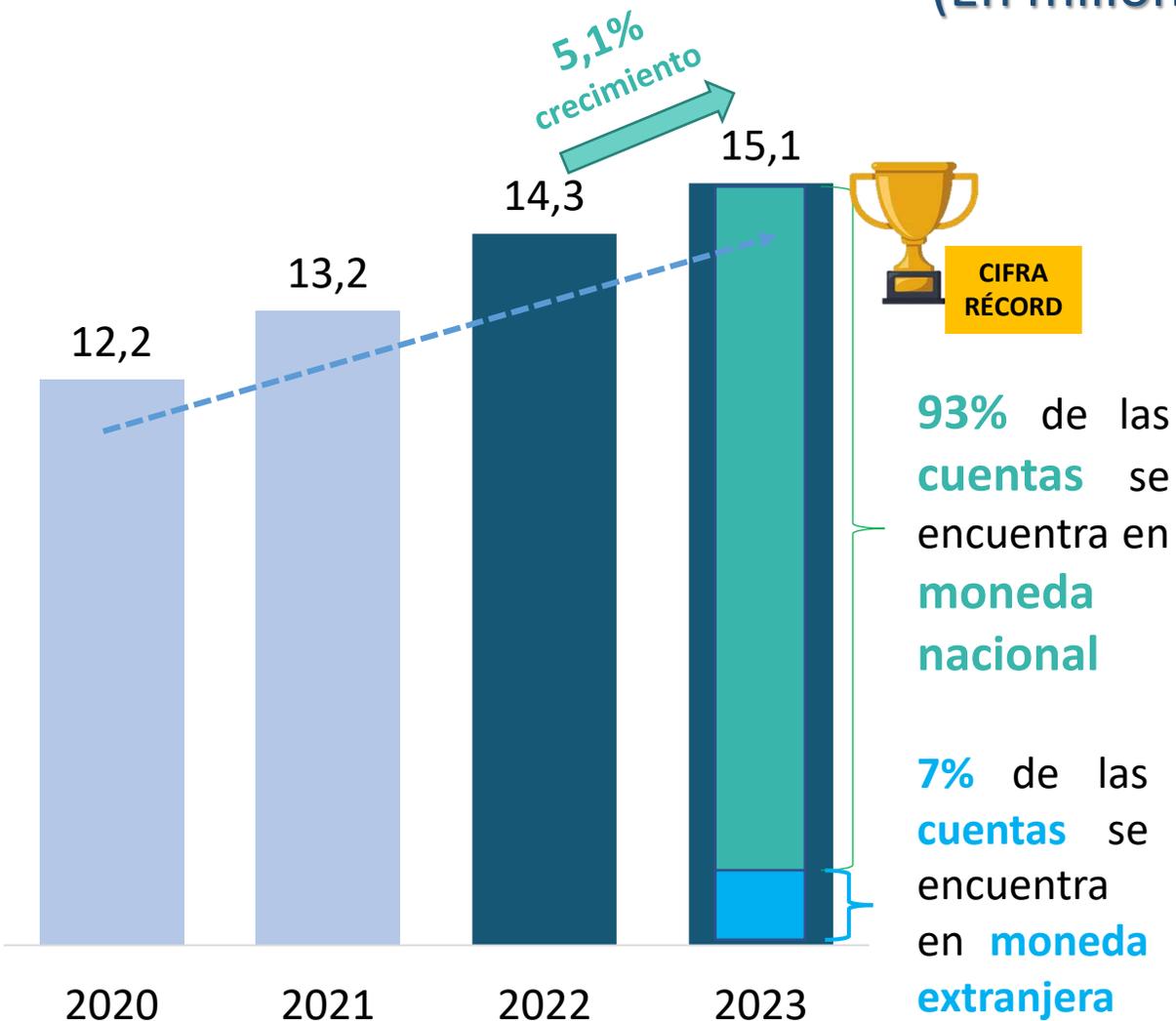
Los **DPF** tuvieron el mayor incremento en los últimos 12 meses, destacando que el **93%** de los mismos son pactados a un plazo mayor a 1 año, lo que muestra la **confianza** de la población en el sistema financiero.

Incremento a 12 meses por modalidad Entre diciembre 2022 y 2023



Nota.- Para fines comparativos, no se incluyen los depósitos del ex Banco Fassil S.A.

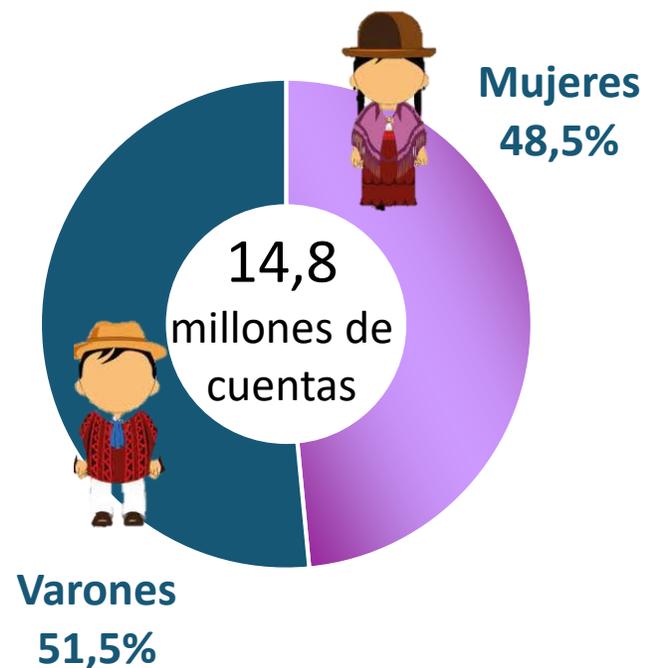
COMPORTAMIENTO DE LAS CUENTAS DE DEPÓSITO (En millones de cuentas)



Durante la gestión 2023, se abrieron más de **732 mil** nuevas cuentas.

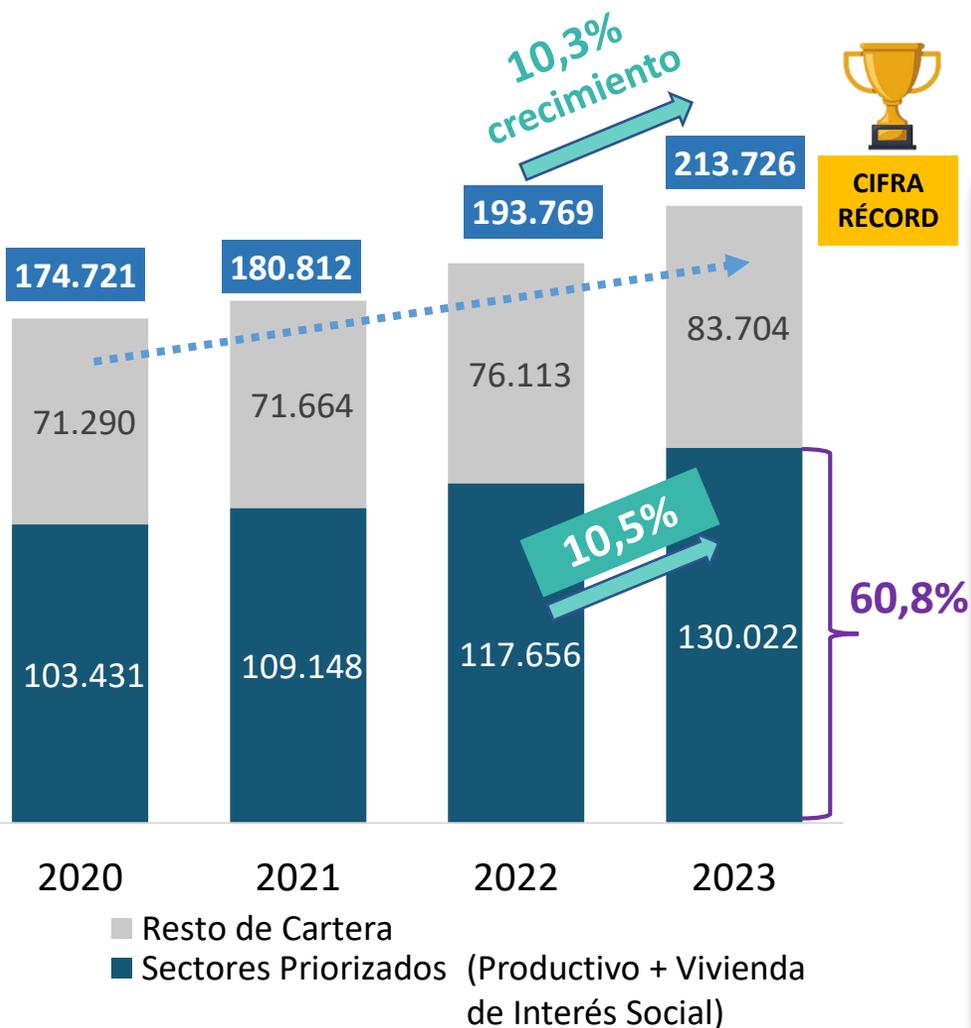
El **98,5%** de las cuentas de depósito corresponde a personas naturales, de las cuales, el 51,5% tienen como titulares a varones y el 48,5% a mujeres, aspecto que denota un avance importante en materia de **inclusión financiera**.

Cuentas de depósito de personas naturales por género
Al 31 de diciembre de 2023



COMPORTAMIENTO DE LA CARTERA

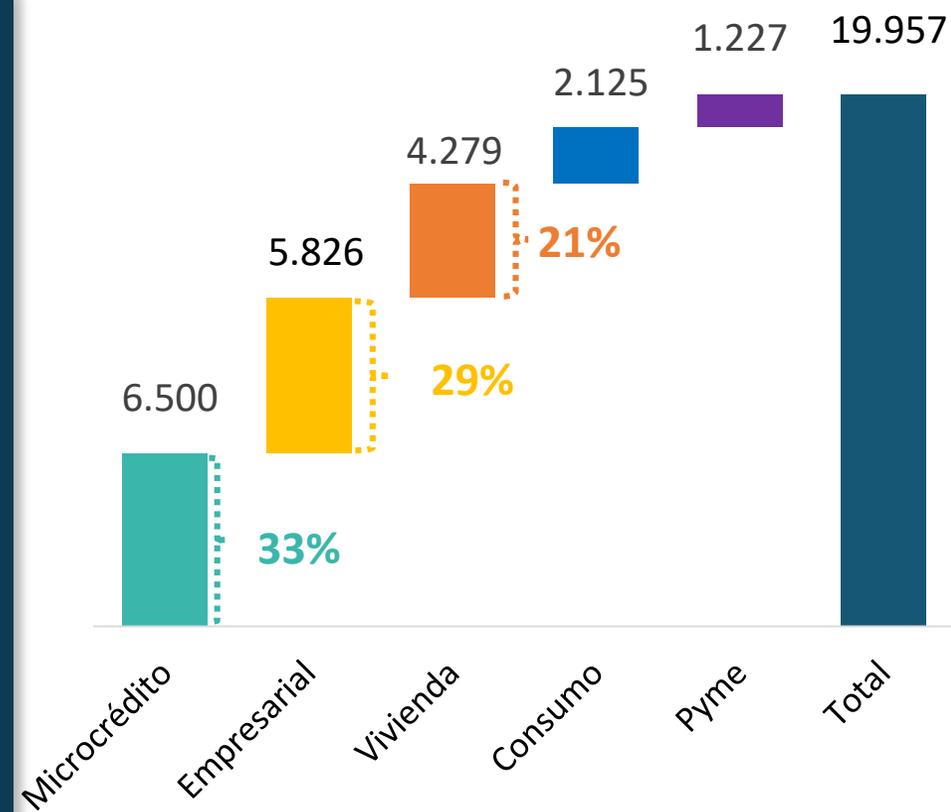
(En millones de bolivianos y porcentajes)



El crecimiento de la cartera responde a la mayor dinámica de los créditos otorgados a los **sectores priorizados** por Ley.

El sistema financiero atiende a los **sectores más vulnerables** promoviendo su desarrollo.

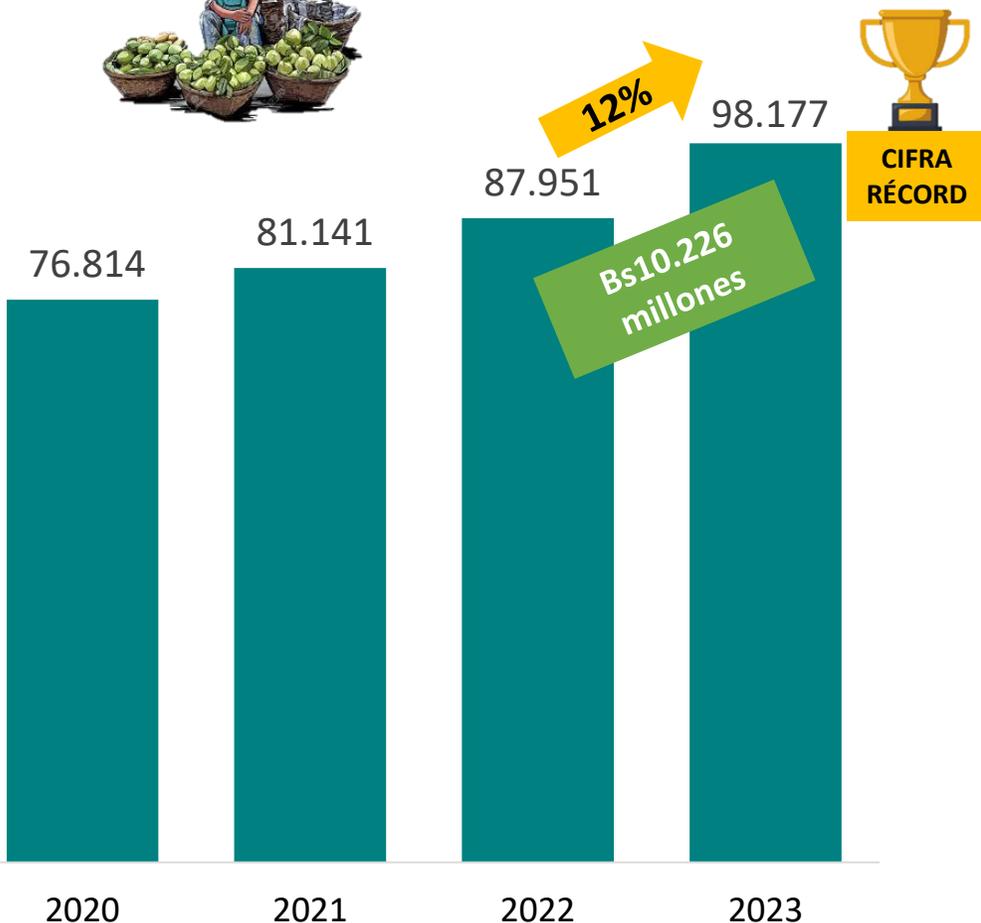
Incremento a 12 meses por tipo de crédito Entre diciembre 2022 y 2023



Nota.- Para fines comparativos, no se incluye la cartera del ex Banco Fasil S.A.

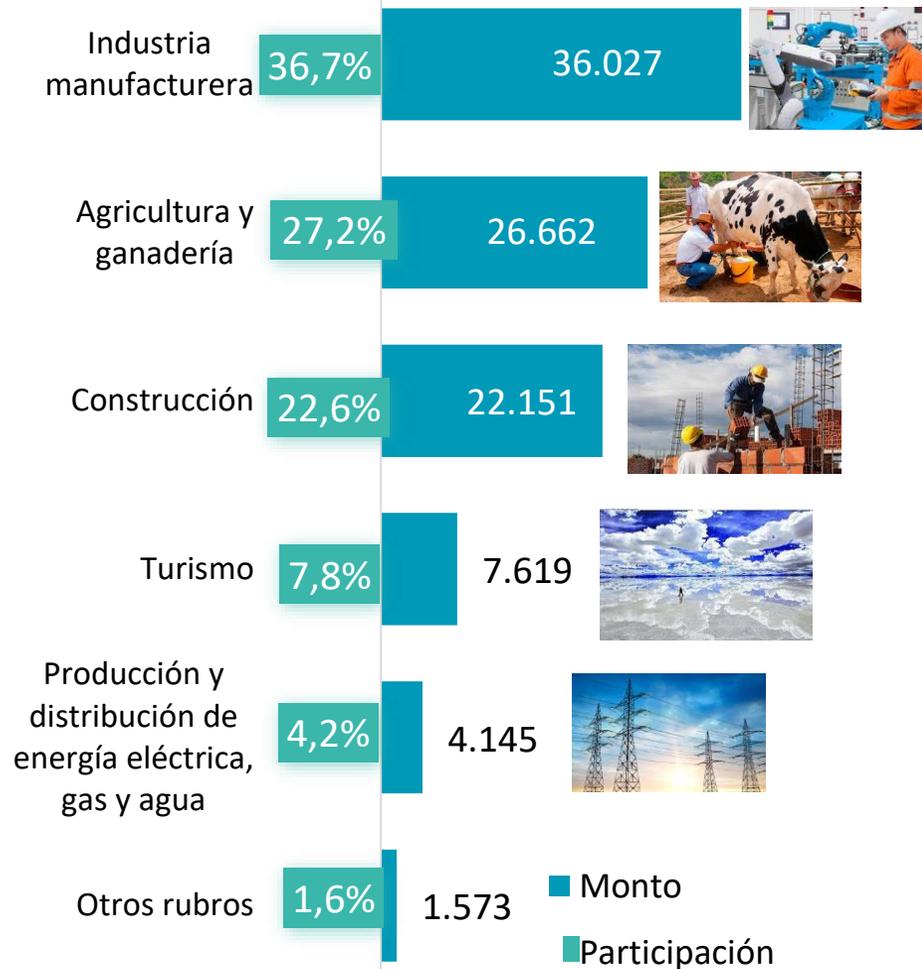
CRÉDITOS AL SECTOR PRODUCTIVO

(En millones de bolivianos)



La **cartera** destinada al sector productivo representa el **45,9%** del total, situación que muestra el importante **apoyo del sistema financiero al fortalecimiento del aparato productivo nacional.**

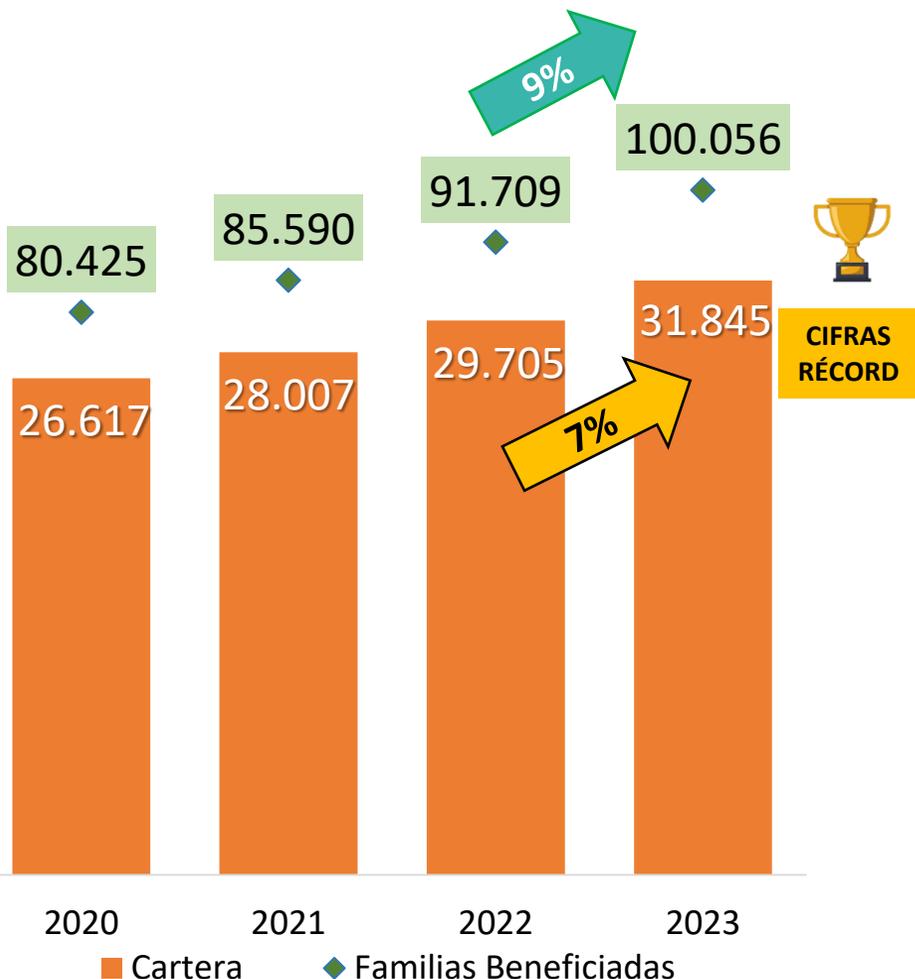
Por actividad económica
 Al 31 de diciembre de 2023
 (En millones de bolivianos y porcentajes)



Nota.- Para fines comparativos, no se incluye la cartera del ex Banco Fassil S.A.

CRÉDITOS DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL (VIS)

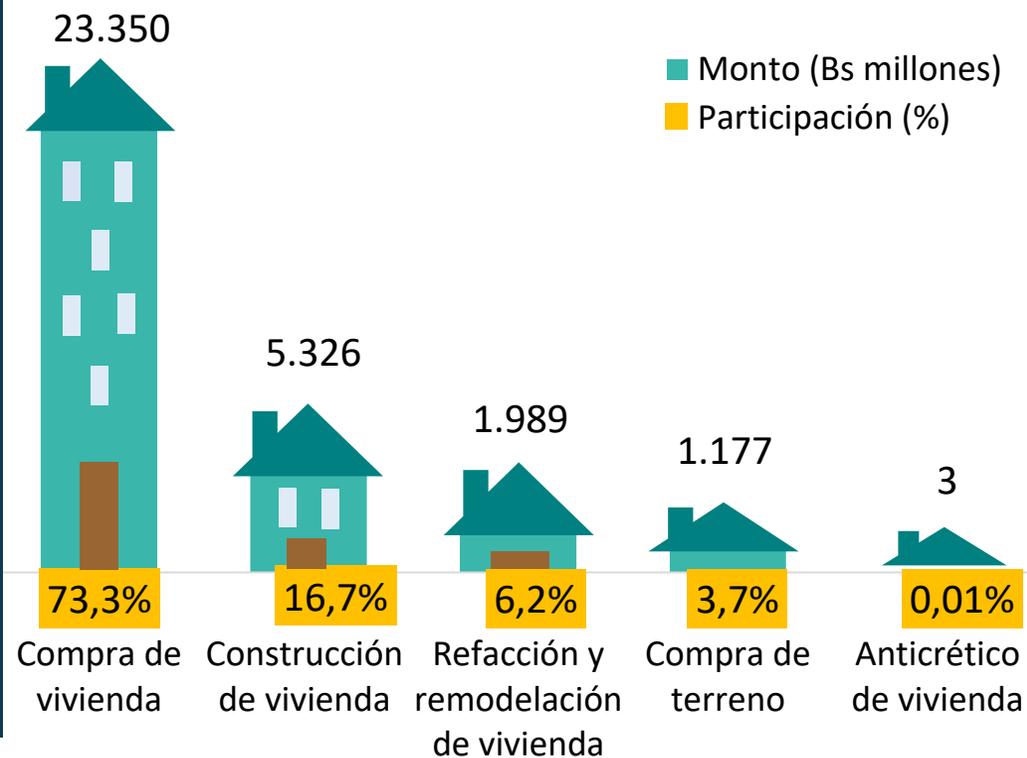
(En millones de bolivianos)



Gracias a las políticas adoptadas por el gobierno, **más de 100 mil familias se benefician** con los **Créditos VIS** a tasas de interés favorables. Además de beneficiar directamente a los hogares, **estos créditos impulsan** la dinámica de varios sectores de la economía.

Destino de los créditos VIS

A diciembre de 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)

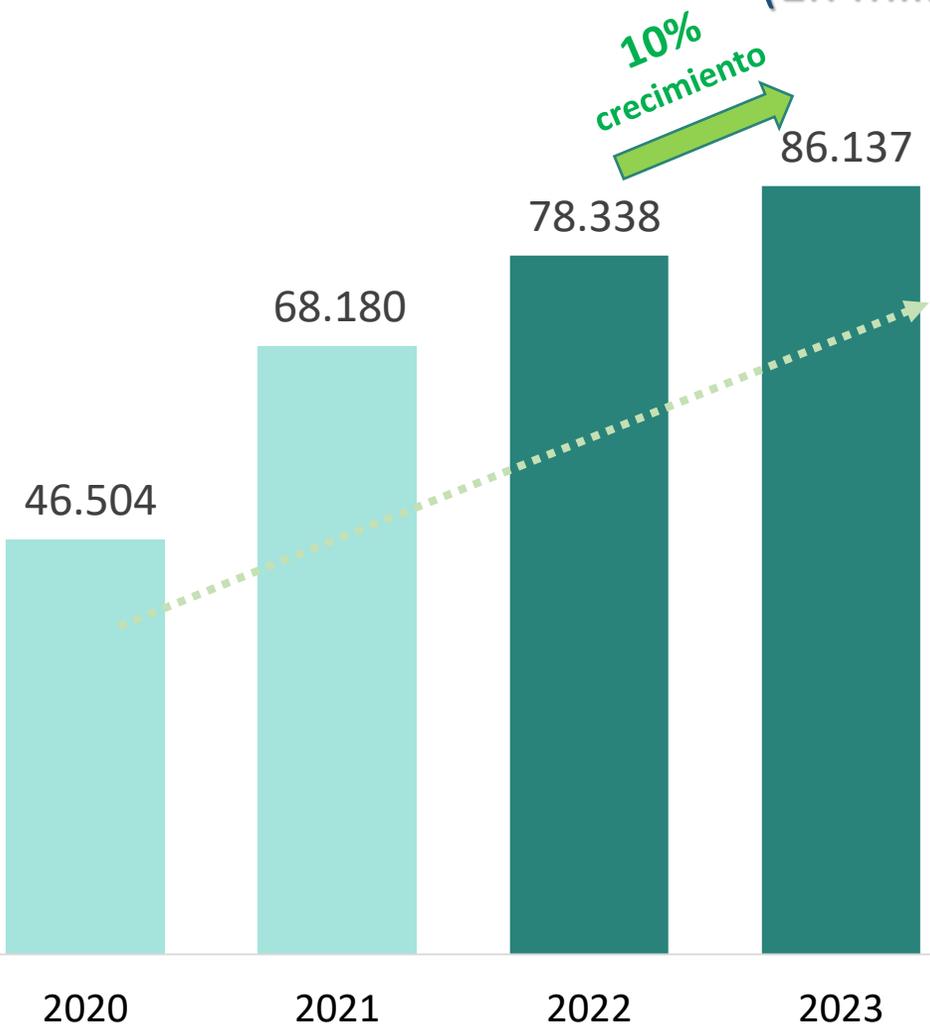


Nota.- Para fines comparativos no se incluye la cartera del ex Banco Fasil S.A.

VIS : Vivienda de Interés Social

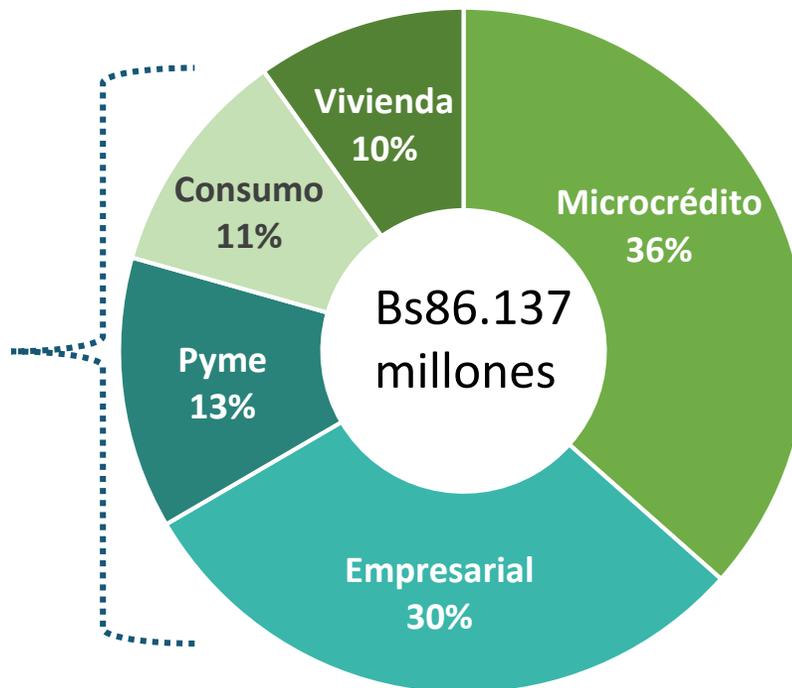
NUEVOS DESEMBOLSOS DE CRÉDITOS

(En millones de bolivianos y porcentajes)



10% crecimiento

Por tipo de crédito



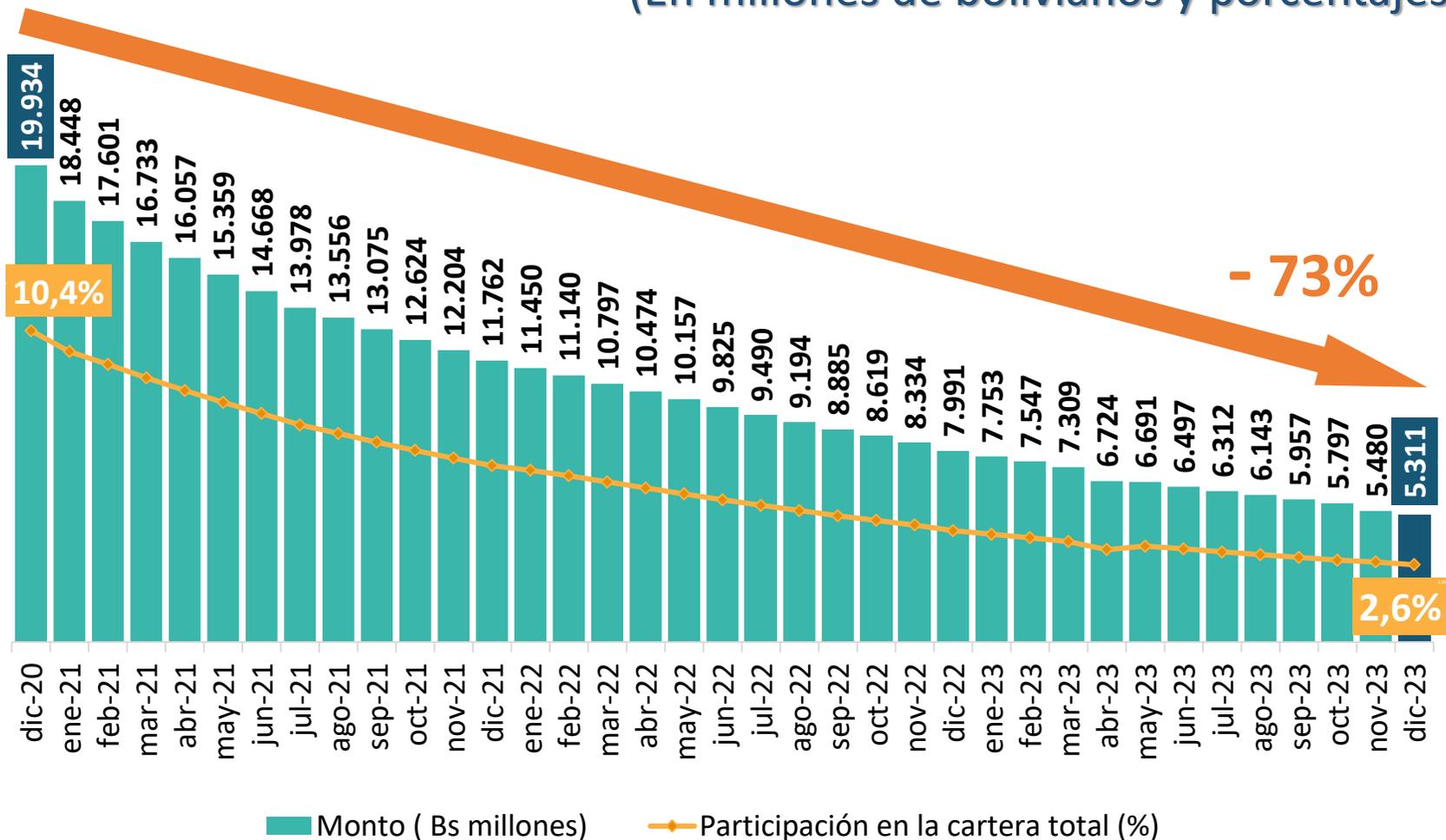
El desembolso de **nuevos créditos** en 2023, **superó los Bs86 mil millones**, distribuidos en **más de 840 mil operaciones**.

La dinámica registrada en 2023 fue superior a lo registrado en gestiones previas, mostrando el apoyo del sistema financiero a la **reactivación de la economía**.

Nota.- Para fines comparativos, no se incluye la cartera del ex Banco Fasil S.A.

CARTERA DIFERIDA

Periodo: Diciembre de 2020 a diciembre de 2023
(En millones de bolivianos y porcentajes)

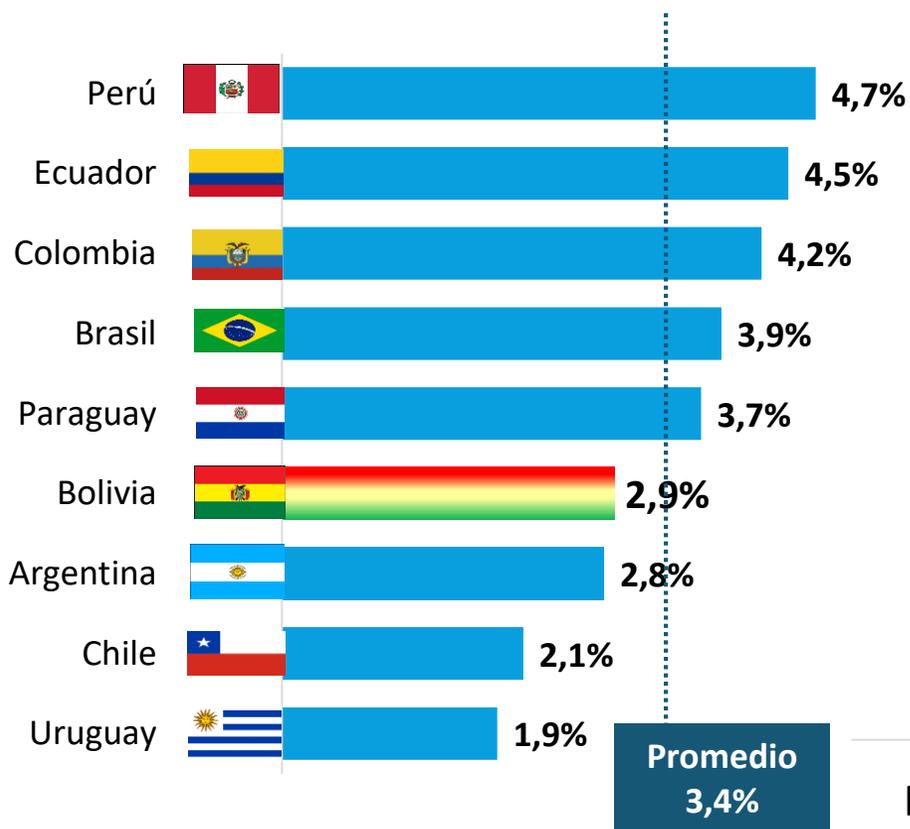


La cartera diferida se **redujo en un 73%** (Bs14.623 millones), reflejando la **recuperación** de la dinámica económica y la reducción del riesgo crediticio.

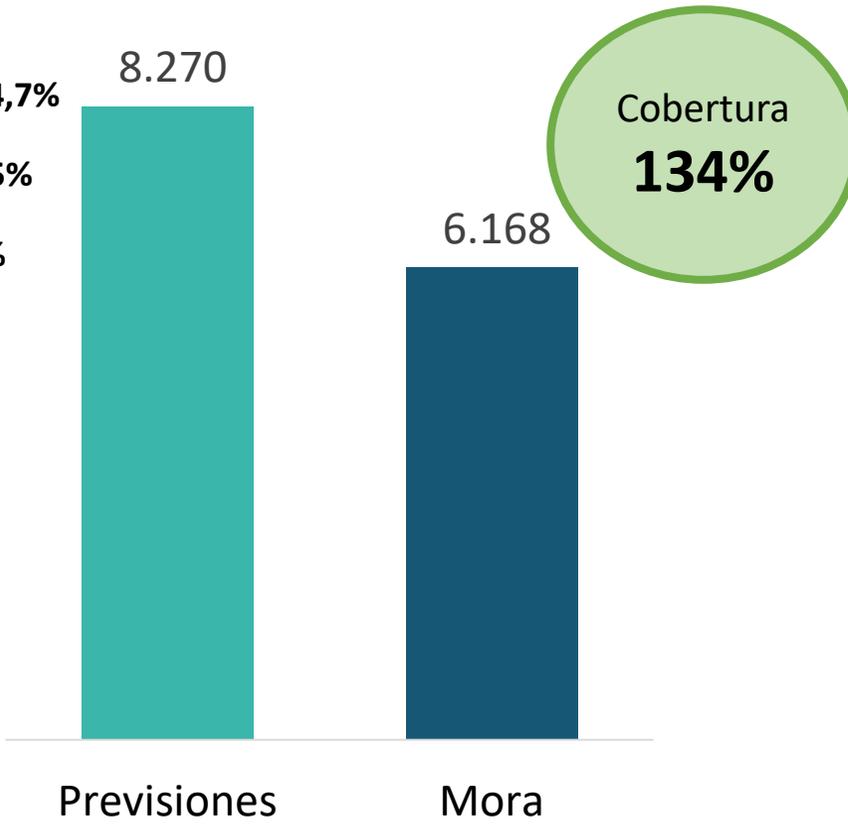
ÍNDICE DE MORA Y COBERTURA CON PREVISIONES

(En millones de bolivianos y porcentajes)

Índice de mora
Al 31 de diciembre de 2023



Mora, provisiones y ratio de cobertura
Al 31 de diciembre de 2023



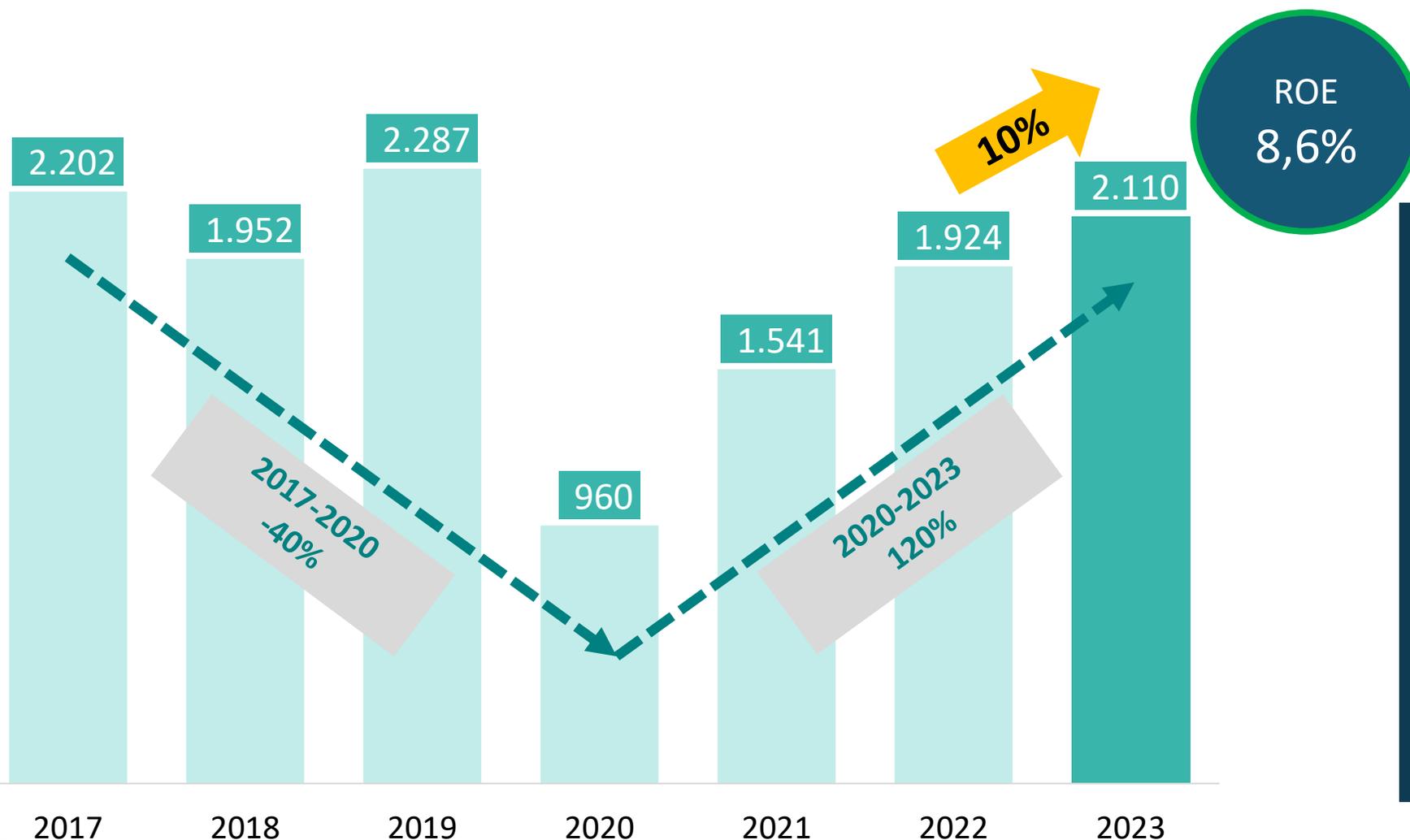
Los bajos niveles de mora muestran la **buena calidad de la cartera** de créditos en el sistema financiero.

Asimismo, **la mora está completamente cubierta con provisiones**, lo que constituye una fortaleza para el sistema financiero nacional.

Nota: Se considera lo expuesto en los sitios web de las autoridades supervisoras.

UTILIDADES Y RENTABILIDAD SOBRE PATRIMONIO (ROE)

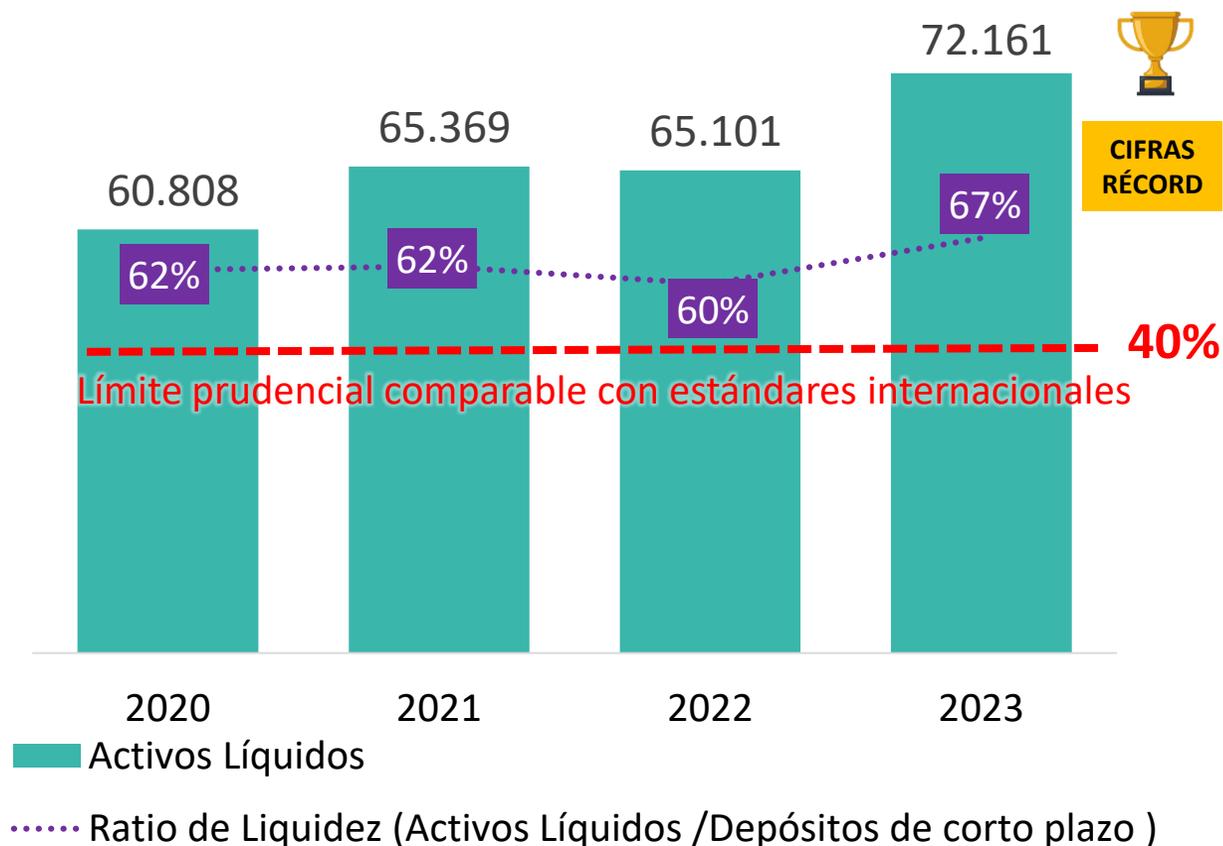
(En millones de bolivianos y porcentajes)



Las **utilidades** generadas por las entidades de intermediación financiera, responden principalmente a que la cartera vigente, representa el **86,4% de sus ingresos financieros**, lo que es muestra clara de la recuperación de la dinámica de la actividad financiera en el país.

COMPORTAMIENTO DE LA LIQUIDEZ

(En millones de bolivianos y porcentajes)



Las entidades financieras del país cuentan con **suficientes recursos** para garantizar la devolución de los depósitos cuando los clientes lo requieran, así como para atender la demanda de préstamos de las empresas y los hogares.

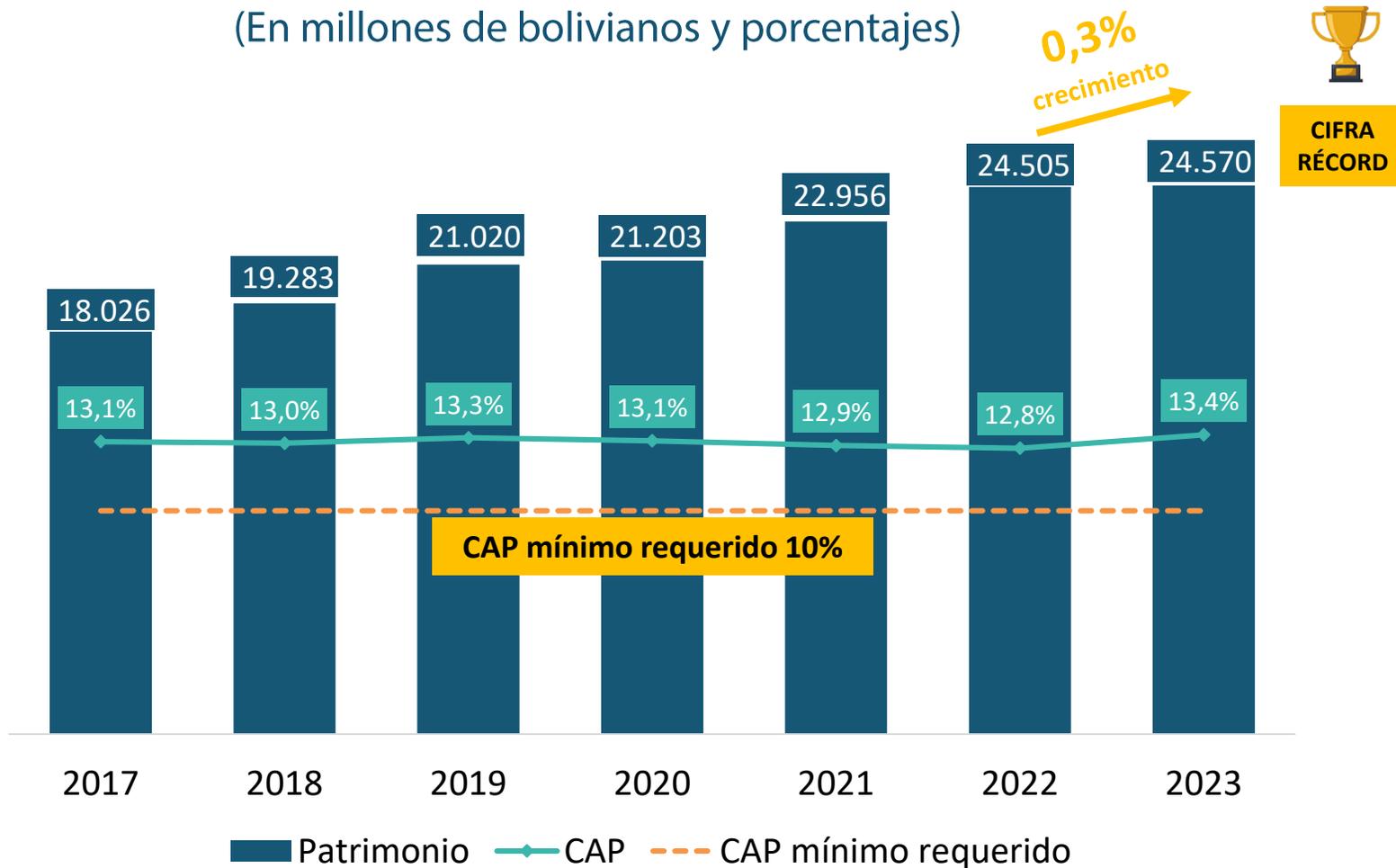
Nota: Los Activos Líquidos corresponden a las disponibilidades más las inversiones temporarias.

SOLVENCIA: COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL (CAP)

(En millones de bolivianos y porcentajes)

Patrimonio y solvencia

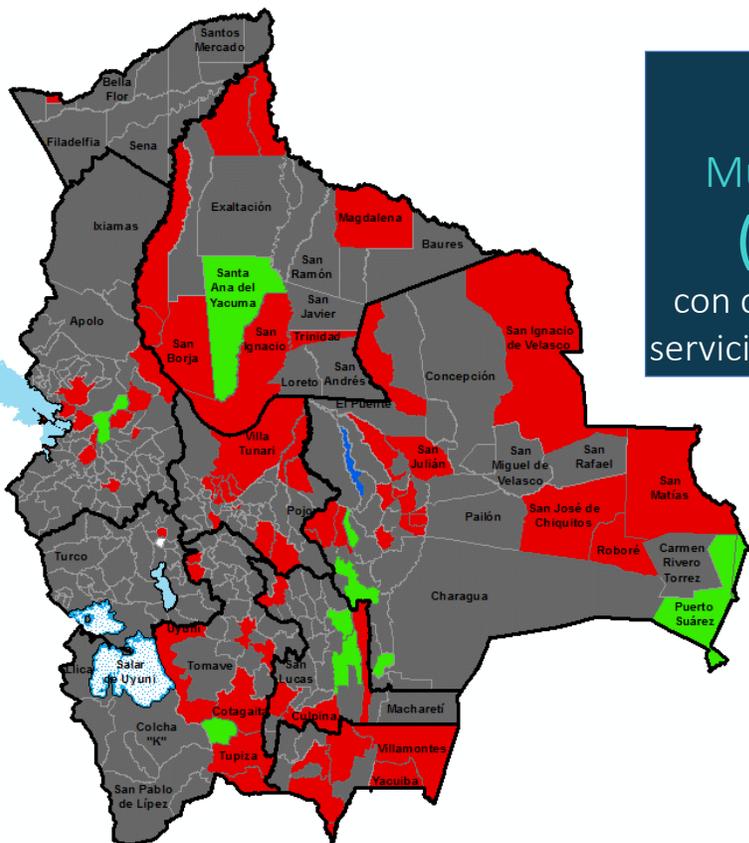
(En millones de bolivianos y porcentajes)



La **capitalización de al menos el 50% de las utilidades** instruida por ASFI en los últimos años, permitió que las entidades financieras **se fortalezcan patrimonialmente**, con lo que el Coeficiente de Adecuación Patrimonial se mantuvo por encima del mínimo establecido por Ley (10%).

COBERTURA DE SERVICIOS FINANCIEROS

Diciembre 2007

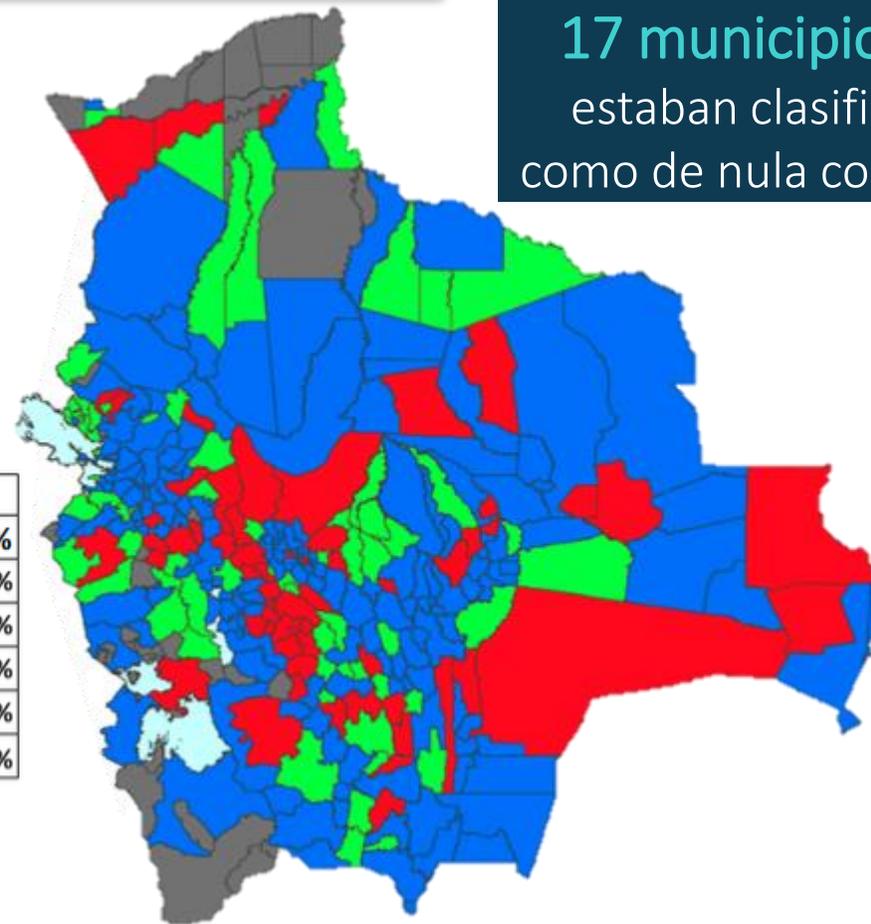


+223
municipios

81
Municipios
(24%)
con cobertura de
servicios financieros

304
Municipios
(90%)
con cobertura de
servicios
financieros

Diciembre 2023



En la gestión 2023, la cobertura de servicios financieros se extendió a **17 municipios** que estaban clasificados como de nula cobertura.

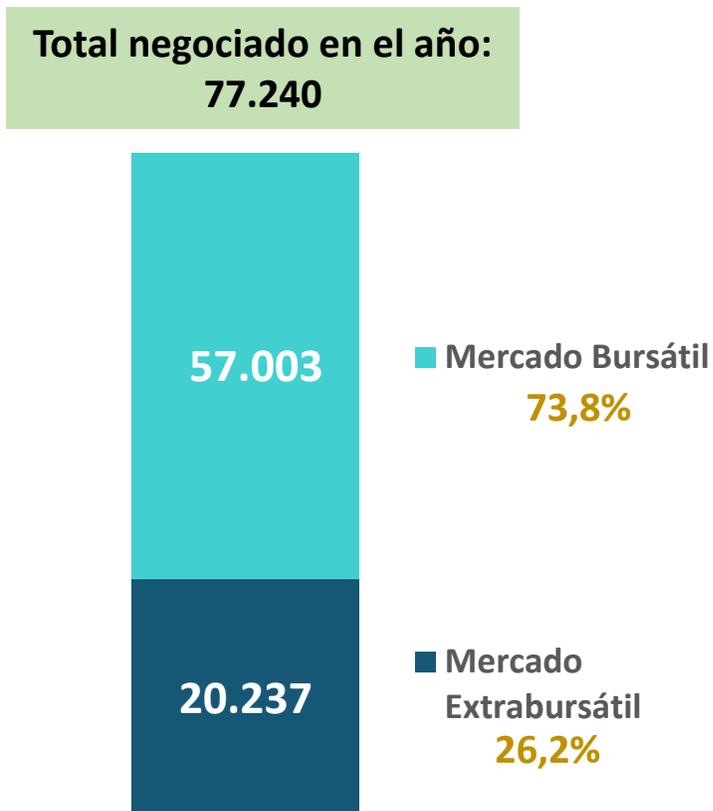
Nivel de cobertura	MUNICIPIOS		HABITANTES *	
	Número	%	Número	%
Alto	178	52,51%	10.095.544	84,09%
Medio	67	19,76%	873.476	7,28%
Bajo	59	17,40%	957.097	7,97%
Nulo	35	10,32%	79.914	0,67%
Total	339	100%	12.006.031	100%

* Proyección poblacional 2022, fuente INE.

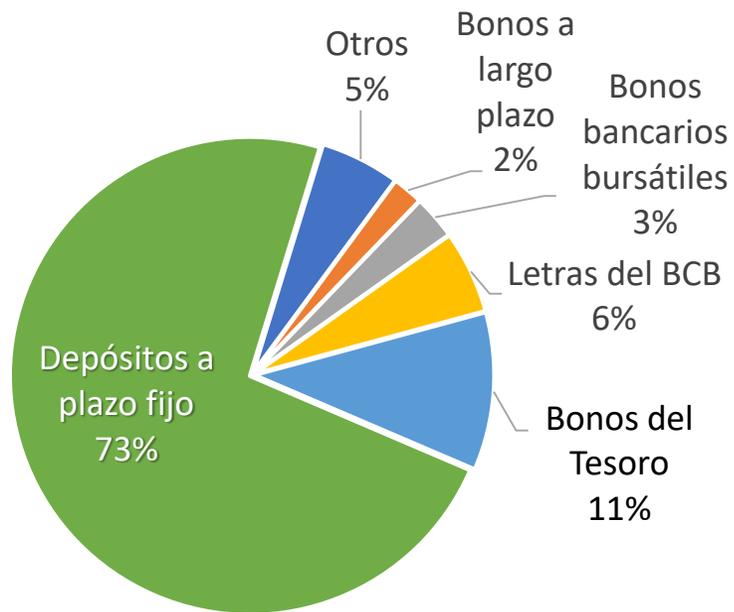
MERCADO DE VALORES: OPERACIONES NEGOCIADAS

(En millones de bolivianos y porcentajes)

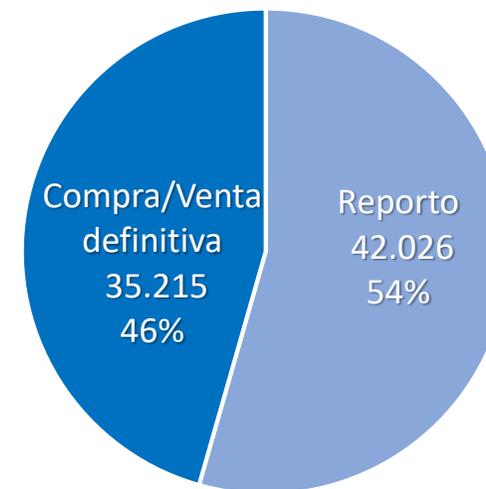
Montos negociados
Al 31 de diciembre de 2023



Instrumentos negociados
Al 31 de diciembre de 2023



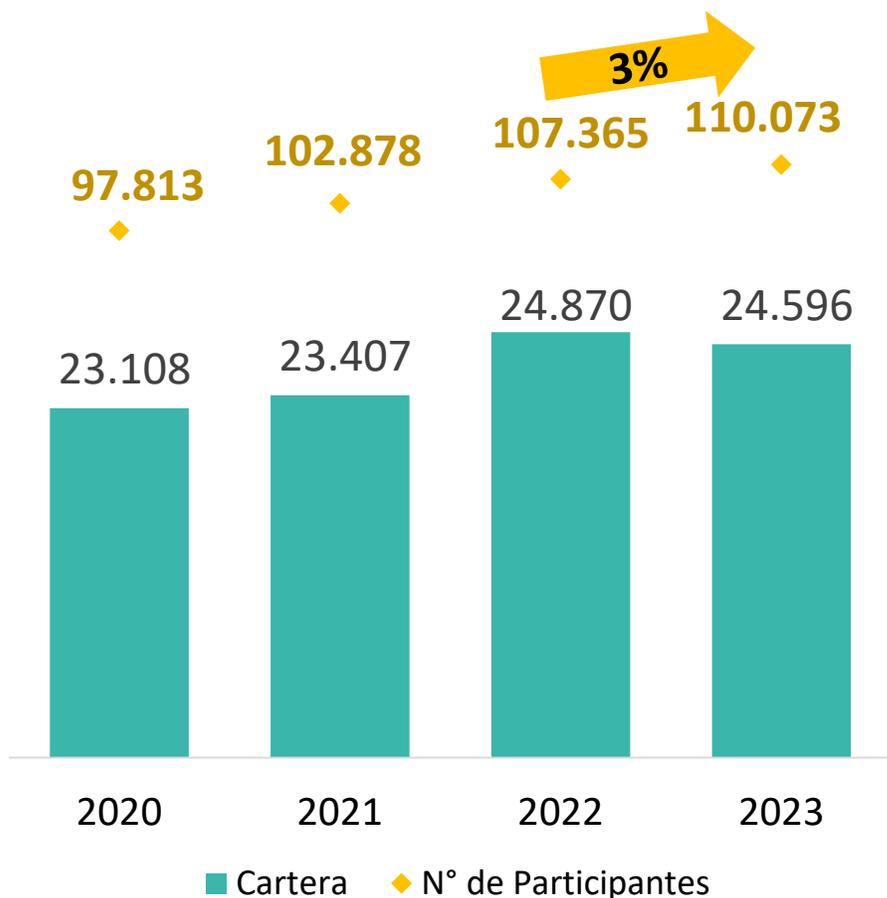
Tipo de Negociación
Al 31 de diciembre de 2023



El mercado de valores complementa el financiamiento de actividades productivas de largo plazo.

MERCADO DE VALORES: CARTERA Y PARTICIPANTES DE LOS FONDOS DE INVERSIÓN

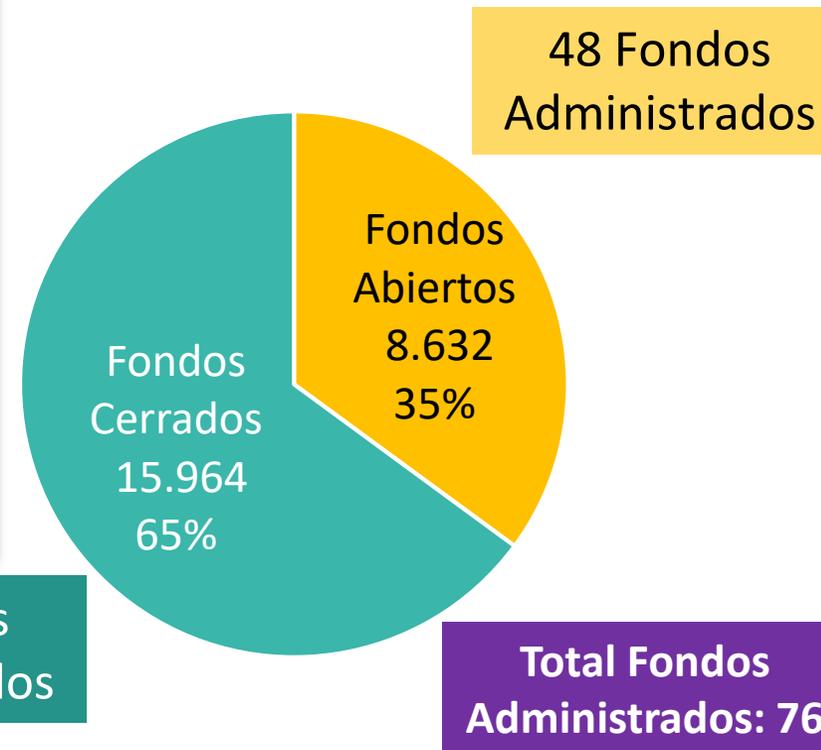
(En millones de bolivianos, número y porcentajes)



En los últimos 12 meses, se incorporaron más de **2.708 nuevos participantes en los fondos de inversión.**

Los 48 fondos de inversión abiertos se constituyen en una alternativa de ahorro para la población.

Composición de la cartera
Al 31 de diciembre de 2023



PRINCIPALES RESULTADOS ALCANZADOS EN LA GESTIÓN 2023

「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

NORMATIVA EMITIDA Y/O MODIFICADA POR ASFI EN LA GESTIÓN 2023

En la gestión 2023, ASFI emitió cincuenta y tres (53) Resoluciones Administrativas que aprobaron la incorporación y/o modificación de normativa contenida en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros (RNSF), en el Manual de Cuentas para Entidades Financieras (MCEF) y en la Recopilación de Normas para el Mercado de Valores (RNMV).

Temática	Cantidad
Normativa para el Sistema Financiero.	40
Normativa para el Mercado de Valores.	13
Total General	53

PRINCIPAL NORMATIVA EMITIDA Y/O MODIFICADA POR ASFI EN LA GESTIÓN 2023

SISTEMA FINANCIERO

Se incorporaron lineamientos para la consideración y tratamiento de reprogramaciones de créditos de prestatarios de sectores económicos afectados en su actividad, por diferentes problemas estructurales de mercado que impactan negativamente sobre la capacidad de pago de los deudores de dichos sectores.

Se incorporaron en la RNSF, lineamientos para el control y supervisión de los créditos otorgados con recursos del Fondo para Capital Semilla y de los Fondos de Crédito de Apoyo a Micro Empresas y a la Juventud.

Se precisó en la regulación que las operaciones de crédito destinadas a prestatarios del sector artesanal, forman parte del financiamiento al sector productivo.

Se incorporaron lineamientos para que las EIF puedan mantener excepcionalmente, por única vez y por un determinado periodo, sin cambios el estado de la deuda y la calificación de riesgo de los prestatarios cuya actividad económica haya sido afectada por el entorno económico, factores coyunturales y/o climáticos, incluyendo la cartera transferida como resultado de un proceso de solución, a través de la aplicación de un periodo de prórroga.

Se incorporaron lineamientos, con el propósito de aplicar restricciones para prevenir que personas incluidas en las Listas del Consejo de Seguridad de Naciones Unidas, sean accionistas, socios o asociados de entidades financieras nacionales o de entidades supervisadas del Mercado de Valores.

FOCREA

Fondo de Crédito de Apoyo a la Juventud

FOCREMI

Fondo de Crédito de Apoyo a Micro Empresas



PRINCIPAL NORMATIVA EMITIDA Y/O MODIFICADA POR ASFI EN LA GESTIÓN 2023

SISTEMA FINANCIERO

Se ajustaron los lineamientos aplicables a personas no videntes en la firma de contratos, a lo previsto en el segundo párrafo, Artículo 790 del Código de Comercio.

Se precisaron plazos para que las entidades supervisadas puedan agilizar la apertura de cajeros automáticos.

Se incorporaron lineamientos para que las EIF difundan a los consumidores financieros, material informativo sobre su gestión de responsabilidad social empresarial.

Se adecuaron los lineamientos relativos a la celebración de las Asambleas Generales de Socios o Asociados de manera virtual o mixta.

MERCADO DE VALORES

Se incorporó a la “Iniciativa de Bonos Climáticos” (CBI - Climate Bonds Initiative), como certificadora de Empresas de Revisión Externa para la emisión de Bonos Verdes, Sociales y/o Sostenibles, además de establecer lineamientos para el trabajo de revisión externa.

Se emitió el Reglamento para el Control de Actividades del Mercado de Valores No Autorizadas. Se establecen lineamientos para que ninguna persona natural o jurídica pueda efectuar en el territorio nacional, actividades propias del Mercado de Valores sin autorización por parte de ASFI, en el marco de lo dispuesto en la Ley N° 1834 del Mercado de Valores.



Responsabilidad Social Empresarial (RSE)



SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO

「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO

ASFI realiza actividades de supervisión y control in situ y extra situ, **velando por el sano funcionamiento y desarrollo de las entidades financieras, participantes del Mercado de Valores y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros**, preservando la estabilidad del sistema financiero, bajo los postulados de la política financiera establecidos en la Constitución Política del Estado.

En la gestión 2023, se realizaron **221 inspecciones de supervisión** a entidades financieras, participantes del Mercado de Valores y Sociedades Controladoras de Grupos Financieros.

TIPO ENTIDAD	Nº DE INSPECCIONES REALIZADAS
Entidades de Intermediación Financiera	160
Sociedades Controladoras de Grupos Financieros	3
Empresas de Servicios Financieros Complementarios	40
Participantes del Mercado de Valores	18
TOTAL INSPECCIONES	221

9 realizadas al ex Banco Fassil S.A.

26 inspecciones en el periodo 2020 - 2023

CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN – DIRECCIONES DE SUPERVISIÓN

ASFI mantuvo la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información bajo la Norma Boliviana ISO/IEC 27001:2013, luego de haber culminado de forma satisfactoria las actividades de revisión a los procesos, controles y arquitectura tecnológica que posee.

Esta certificación comprende a las direcciones de supervisión de Entidades Financieras, siendo que en la gestión 2023, se incorporó en la misma a la Dirección de Supervisión de Servicios Financieros Complementarios.



PROCESO DE INTERVENCIÓN DEL EX BANCO FASSIL S.A.

Mediante Resolución ASFI/539/2023 de 25/04/2023, ASFI dispuso la **Intervención de Banco Fassil S.A.**, al haberse verificado que incurrió en la causal de Intervención referida al incumplimiento en el pago de obligaciones líquidas y exigibles contraídas con sus clientes financieros, en el marco de lo establecido en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.



26/04/2023

ASFI interviene a Banco Fassil S.A. y designa a un Interventor para aplicar el procedimiento de solución, a fin de proteger los depósitos del público y otras obligaciones privilegiadas

12/05/2023

Como resultado del proceso de compulsión de propuestas, ASFI adjudicó a nueve (9) EIF la cartera y depósitos de los clientes del ex Banco Fassil S.A.

19/05/2023

Firma del “Contrato de Constitución y Administración de Fideicomiso para el Procedimiento de Solución de Banco Fassil S.A. en Intervención”.

22/05/2023

Los ahorristas accedieron a sus depósitos, en las nuevas entidades a las que fueron transferidos.

PROCESO DE INTERVENCIÓN DEL EX BANCO FASSIL S.A.

Transferencia de Obligaciones Privilegiadas



En el marco del procedimiento de solución de Banco Fassil S.A., se solicitó el apoyo del Fondo de Protección del Ahorrista (FPAH), hasta un importe de Bs7.038MM, dado que el citado Banco no contaba con los activos líquidos suficientes para la devolución de la totalidad de los depósitos del público.

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN DEL EX BANCO FASSIL S.A.

Se **preservó la estabilidad, solvencia y eficiencia** del Sistema Financiero Nacional.

Se **protegeron los ahorros del público**, depositados en el ex Banco Fassil S.A., en su integridad.

Se **transfirió la totalidad de la cartera de créditos** administrada por el ex Banco Fassil S.A. a otras EIF.

Se **defendieron y garantizaron los derechos e intereses** de los consumidores financieros del ex Banco Fassil S.A.

RESOLUCIONES SANCIONATORIAS EMITIDAS Al 31 de diciembre de 2023

TIPO DE ENTIDAD	N° RESOLUCIONES SANCIONATORIAS EMITIDAS (*)
Entidades de Intermediación Financiera	46
Empresas de Servicios Financieros Complementarios	17
Sociedades Controladoras de Grupos Financieros	29
Participantes del Mercado de Valores	220
<u>TOTAL RESOLUCIONES: 312</u>	

(*) Por actos u omisiones que contravengan las disposiciones de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, la Ley N° 1834 del Mercado de Valores, sus normas reglamentarias o regulatorias, estatutos y políticas internas de las entidades supervisadas.

LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO EMITIDAS

Tipo de entidad	N° de licencias
Empresas de Servicios Financieros Complementarios	12

Se emitieron **12 Licencias de Funcionamiento** para Casas de Cambio.

AUTORIZACIÓN E INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DEL MERCADO DE VALORES

Tipo	N° de licencias
Programas y/o Emisiones de Valores de Oferta Pública	58
Fondos de Inversión	2
Empresa de Revisión Externa	1
Personas Naturales y Jurídicas	59
Total Autorización e Inscripción	120

Se autorizaron **58 programas y/o emisiones de oferta pública, 2 Fondos de Inversión Cerrados**, así como **1 Empresa de Revisión Externa** de emisiones de Bonos Verdes, Sociales y/o Sostenibles.

ACTIVIDADES REALIZADAS PARA AFRONTAR LA CUARTA RONDA DE EVALUACIONES MUTUAS DEL GAFILAT

ASFI preparó información relativa a cuadros estadísticos, informes y respuesta a cuestionarios, con el propósito de cumplir los requerimientos de la metodología de evaluación del Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI) y ejecutó, en coordinación con la Unidad de Investigaciones Financieras, una serie de actividades para que el Estado Plurinacional de Bolivia afronte la “Cuarta Ronda de Evaluaciones Mutuas del Grupo de Acción Financiera de Latinoamérica (GAFILAT)”, entre las cuales se incluyen las siguientes:

Participación en la elaboración de la *Evaluación Nacional de Riesgo de Legitimación de Ganancias Ilícitas y Financiamiento del Terrorismo (LGIFT) y del Estudio Sectorial de Riesgos de Activos Virtuales y Proveedores de Servicios de Activos Virtuales.*

Ejecución de actividades para demostrar la efectividad del rol de los supervisores (ASFI, APS, AJ, DIRNOPLU y AEMP), en la lucha contra la LGIFT y de la implementación de medidas preventivas por parte de las entidades financieras y no financieras.

Elaboración de Estudios Sectoriales de Riesgo de LGIFT, de las Entidades de Intermediación Financiera, Empresas de Servicios Financieros Complementarios y Participantes del Mercado de Valores.

Explicación de los procesos que aplica ASFI para la supervisión del riesgo de LGIFT, en el marco de la visita in situ del Equipo Evaluador del GAFILAT.

Defensa de los logros alcanzados por los supervisores y las entidades financieras, para la lucha contra la LGIFT, durante el “Encuentro Cara a Cara” y las reuniones del Pleno de Representantes del GAFILAT.

SUPERVISIÓN DE ENTIDADES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN O INTERVENCIÓN

CONTROL DE ACTIVIDADES FINANCIERAS ILEGALES

「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

SUPERVISIÓN DE ENTIDADES EN PROCESO DE LIQUIDACIÓN O INTERVENCIÓN

En el marco de la supervisión de los procesos de liquidación forzosa judicial o voluntaria que devienen de gestiones pasadas, en la gestión 2023, **se realizaron trece (13) inspecciones a entidades en proceso de liquidación o intervención.**

N° DE INSPECCIONES REALIZADAS		
Bancos en Liquidación e Intervención	EFV en Intervención	Cooperativas e IFD en Liquidación Voluntaria
5	1	7

CONTROL DE ACTIVIDADES FINANCIERAS ILEGALES

Se emitieron **cuatro (4) órdenes de suspensión** de actividades financieras complementarias y publicidad no autorizada.

Se emitieron **cinco (5) prohibiciones** de utilización de términos propios de entidades financieras y publicidad no autorizada.

Resultado del monitoreo en internet, redes sociales y otras plataformas digitales, **se publicaron catorce (14) avisos de alertas:**

- 7 sobre **supuestas empresas que captaban recursos u ofertaban préstamos** de dinero, bajo la modalidad de previo depósito.
- 7 alertas contra **aplicaciones para dispositivos móviles**, a través de las cuales, **se ofertaron préstamos de dinero, bajo condiciones de usura y cobros extorsivos.**

ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

En cumplimiento al mandato de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, se llevó adelante la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) gestión 2023, siendo ésta su novena versión, desarrollada en dos modalidades:



ENCUESTA PRESENCIAL

El 15/11/2023.

Se realizó en **75 localidades**, entre municipios rurales y ciudades intermedias, además de las 9 capitales de departamento y El Alto

7.299
encuestas
realizadas

ENCUESTA EN LÍNEA

Desde el 13/11/2023
hasta el 12/12/2023.

21.720
encuestas
realizadas



En total, se realizaron
29.019 encuestas

OBJETIVO Y ALCANCE DE LA ENSF 2023

Marco Legal: Ley N° 393 (Artículo 116)

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 función social de las EIF

ALCANCE

Encuestas Anuales Representativas

EXPECTATIVAS POBLACIONALES

- Económicas
- Financieras

TEMÁTICA PRIORIZADA

Población joven*

Objetivo consecuente con el DECRETO SUPREMO N° 4887 - "2023 AÑO DE LA JUVENTUD HACIA EL BICENTENARIO"

CF = Consumidores Financieros - EIF = Entidades de Intermediación Financiera

* Población joven: personas con edad comprendida entre 18 a 28 años

PROTECCIÓN Y DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

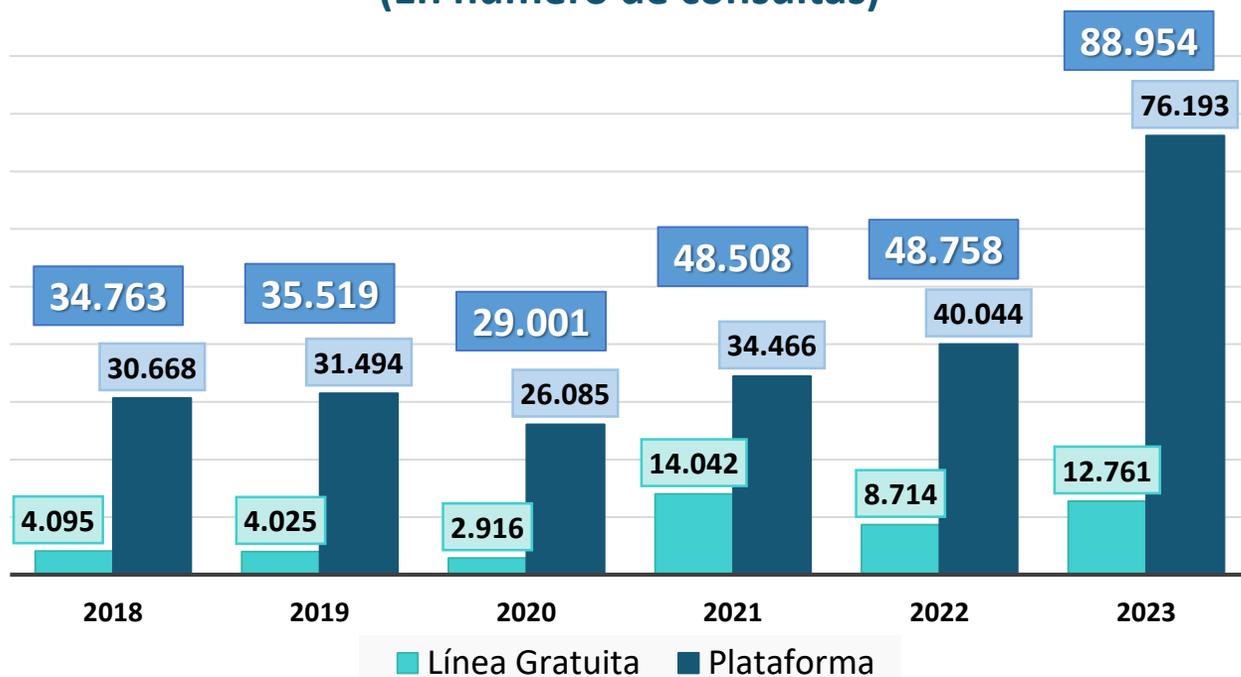
「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

ATENCIÓN DE CONSULTAS

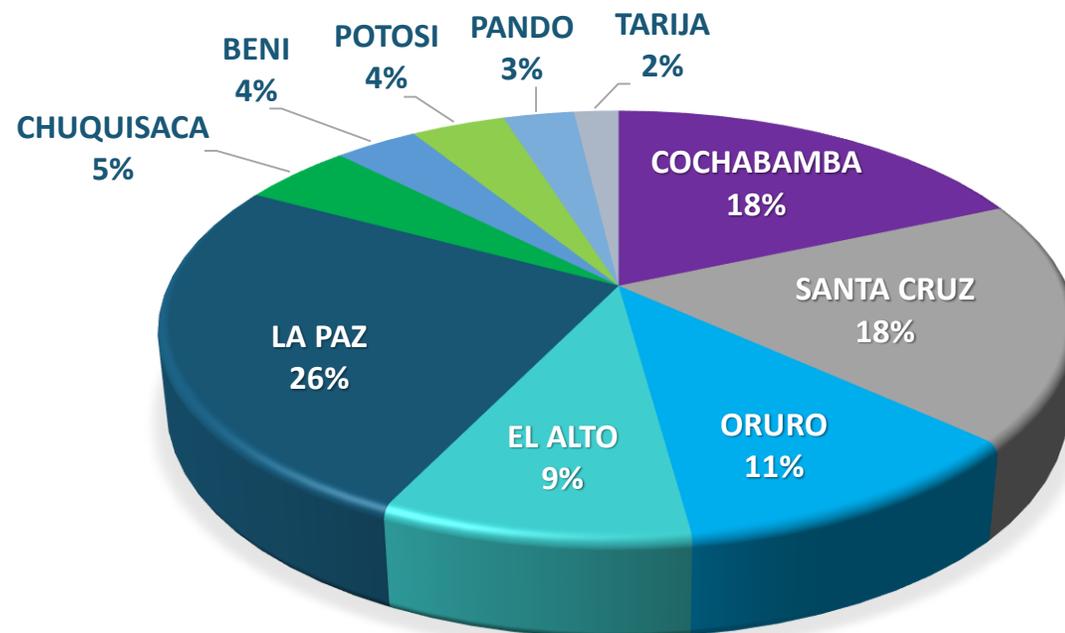
ASFI realiza la **atención de consultas de los consumidores financieros y la población en general**, relacionadas al Sistema Financiero, a través de la Plataforma de Atención en los Centros Defensoriales, así como mediante la Línea Gratuita 800 103 103.

En la gestión 2023,
se atendieron
88.954 consultas

CONSULTAS ATENDIDAS POR MEDIO DE ATENCIÓN (En número de consultas)



CONSULTAS ATENDIDAS GESTIÓN 2023 POR DEPARTAMENTO (En porcentaje)



ATENCIÓN DE RECLAMOS GESTIÓN 2023

RECLAMOS EN PRIMERA INSTANCIA

Los consumidores financieros, en caso de que consideren que una entidad financiera incurrió en alguna acción u omisión que vulneró sus derechos, **pueden presentar ante la mismas un reclamo en 1ra instancia.**

El reclamo también puede presentarse en ASFI, el cual es reenviado a la entidad correspondiente para su atención.



ASFI realizó el **reenvío de 13.025 reclamos en 1ra instancia a las entidades financieras**, para su atención respectiva.

RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA

Los consumidores financieros, en caso de no estar conformes con la respuesta emitida a su reclamo en primera instancia, **pueden presentar ante ASFI su reclamo en 2da instancia.**

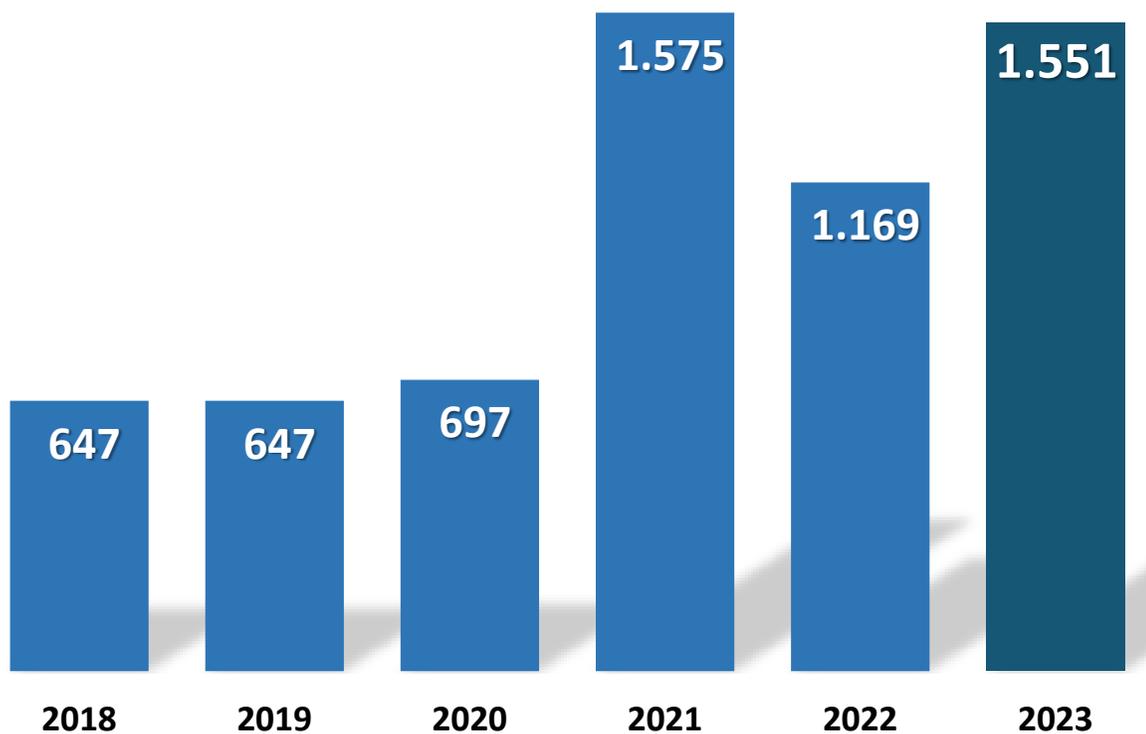
1.551 reclamos en 2da instancia procesados



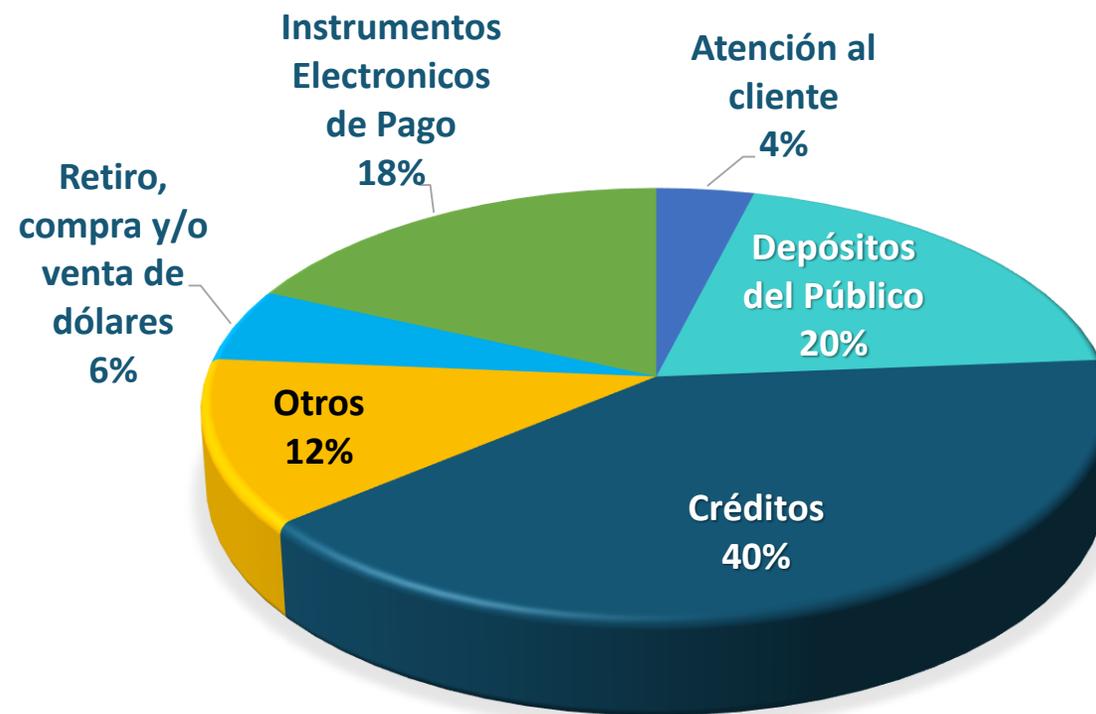
64% de reclamos favorables al consumidor financiero

ATENCIÓN DE RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA

RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA ATENDIDOS
 (En N° de reclamos)



RECLAMOS EN SEGUNDA INSTANCIA GESTIÓN 2023 POR TIPOLOGÍA
 (En porcentaje)



CERTIFICACIÓN DE CALIDAD DEL PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

ASFI renovó la Certificación del Sistema de Gestión de la Calidad en el “**PROCESO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**”, demostrando el compromiso institucional de mejorar continuamente la atención al consumidor financiero.

Dicha certificación comprende a la Oficina Central y todos los Centros Defensoriales a nivel nacional, los cuales se encuentran ubicados en las nueve (9) ciudades capitales de departamento y El Alto.



MODERNIZACIÓN DE LOS CENTROS DEFENSORIALES

Se modernizaron los Centros Defensoriales de las ciudades de Santa Cruz de la Sierra y Trinidad.



SANTA CRUZ DE LA SIERRA
09/12/2023



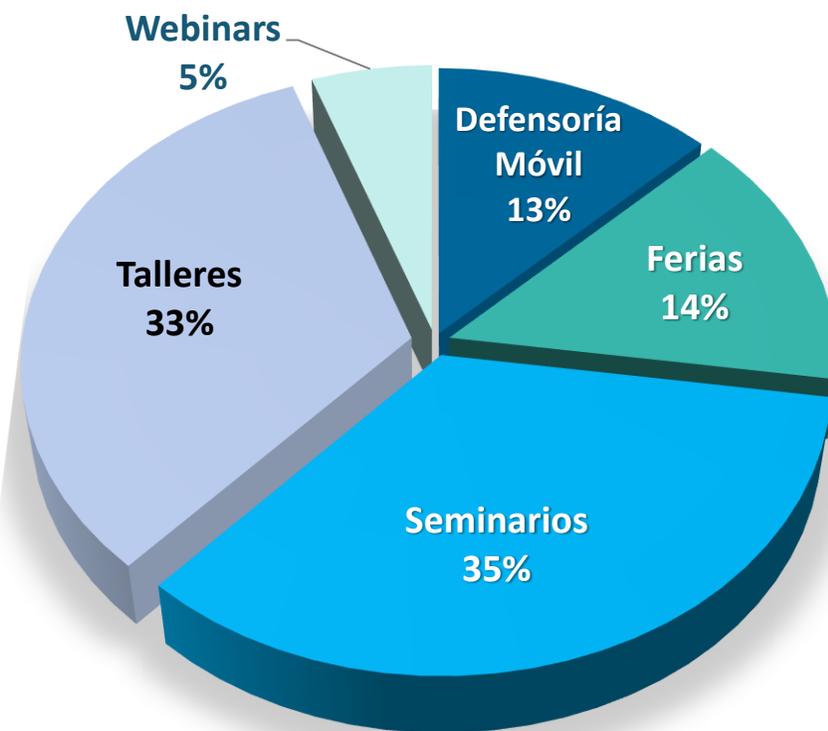
TRINIDAD
05/07/2023

EDUCACIÓN FINANCIERA

「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Se realizaron **55 actividades de educación financiera a nivel nacional**, dirigidas a estudiantes universitarios y población en general.



10.234
participantes

FERIA: SERVICIOS FINANCIEROS PARA EL VIVIR BIEN

ASFI, el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN), coordinaron la realización de la feria denominada **“SERVICIOS FINANCIEROS PARA EL VIVIR BIEN”** en la ciudad de **Santa Cruz de la Sierra**, del 17 al 19 de noviembre de 2023.

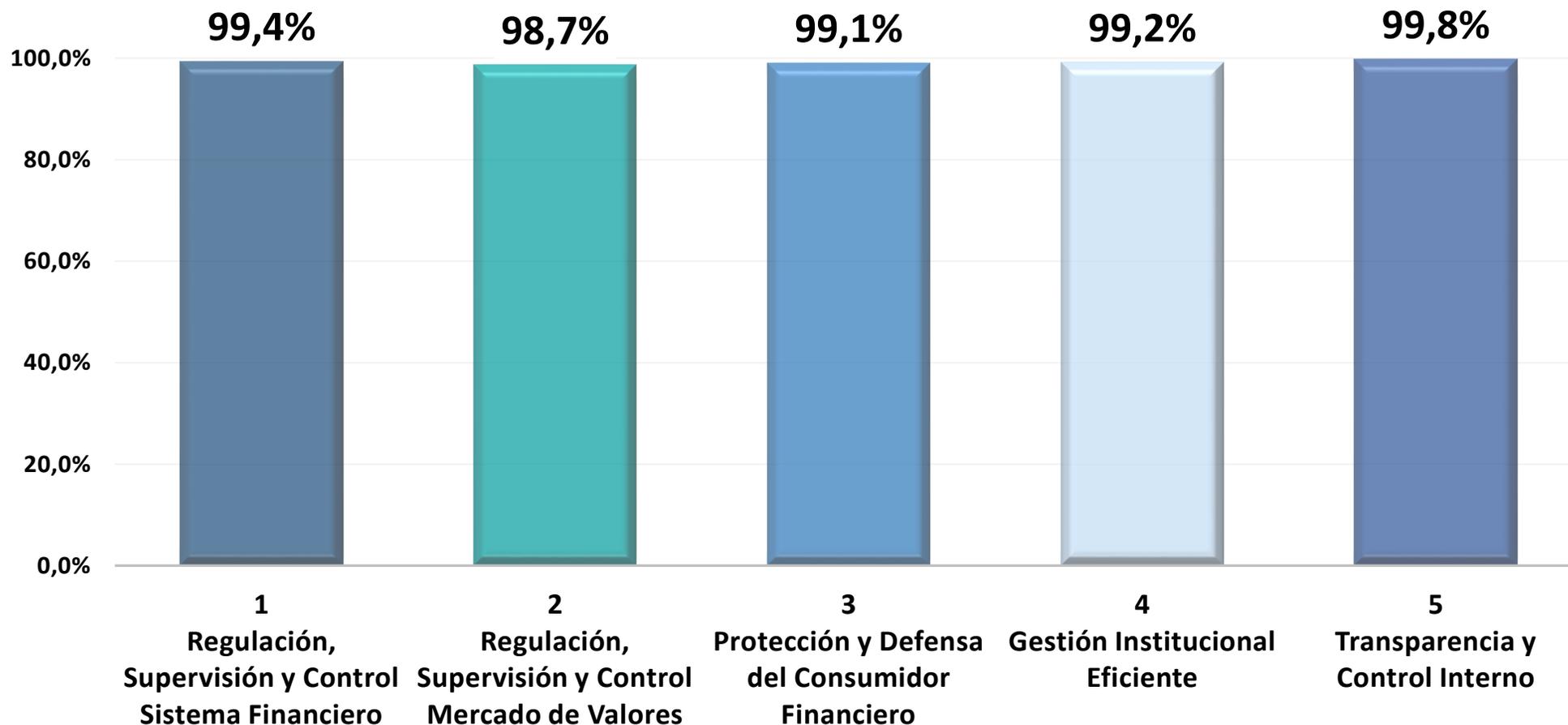


Se lograron atender a un total de 7.080 personas, a las cuales las entidades financieras ofrecieron sus productos y servicios financieros integrales: créditos, cajas de ahorro, plataformas digitales, entre otros.

EJECUCIÓN DEL PLAN OPERATIVO ANUAL Y PRESUPUESTO 2023

「 RENDICIÓN
PÚBLICA
DE CUENTAS
FINAL 2023 」

EJECUCIÓN FÍSICA DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA) Al 31 de diciembre de 2023

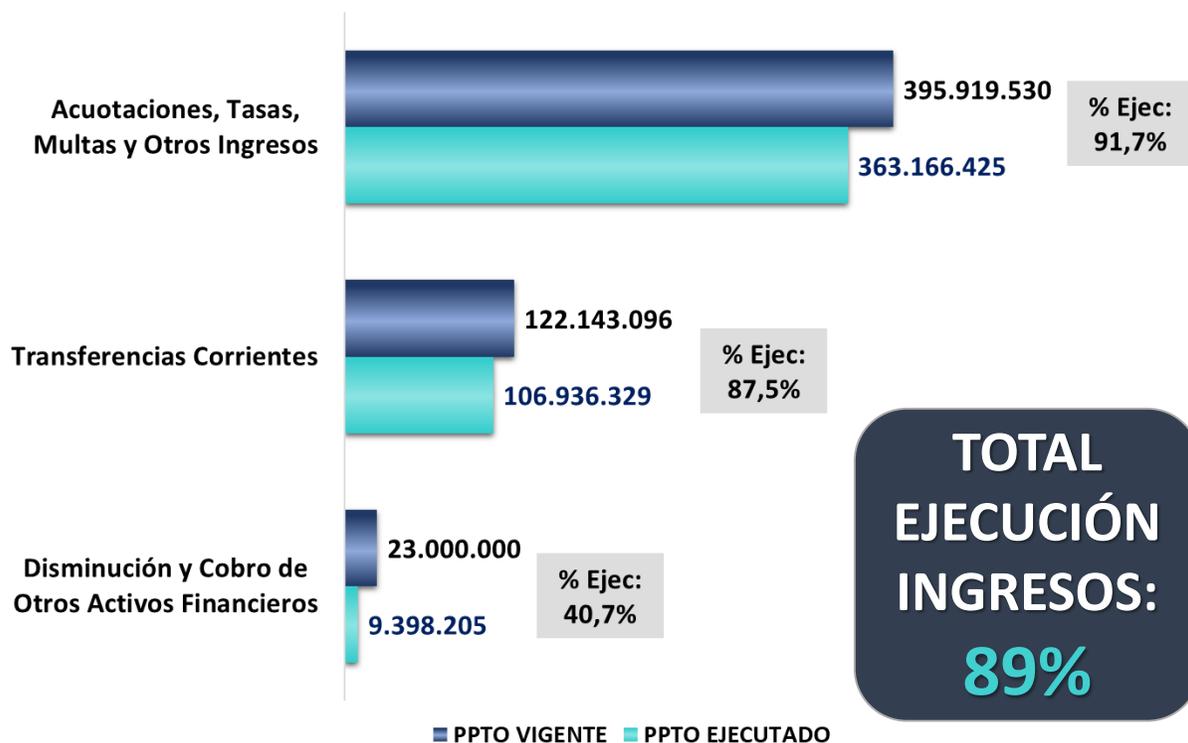


La ejecución física del POA 2023, al 31 de diciembre de 2023, es de:

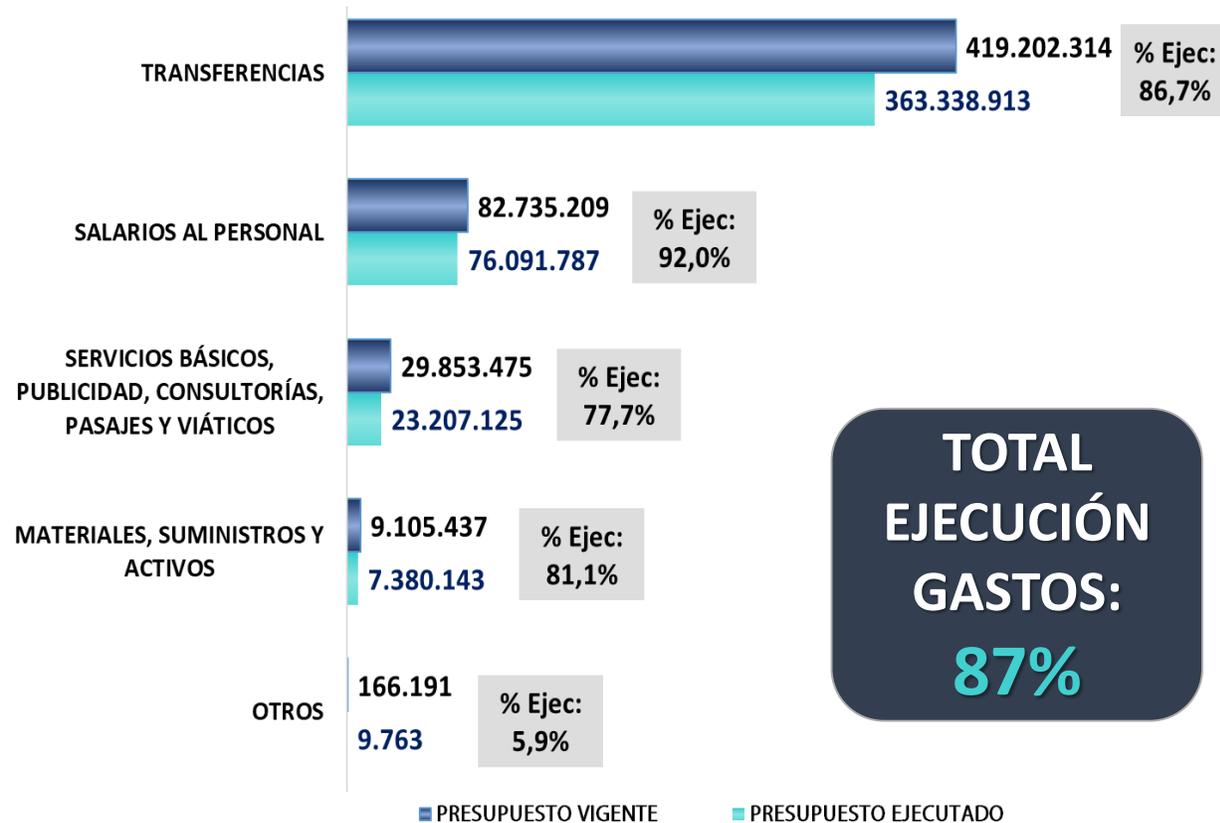
99%

EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023 (PRELIMINAR)

PRESUPUESTO DE RECURSOS



PRESUPUESTO DE GASTOS



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 – Twitter – YouTube.

ASFI EDUCA: Facebook – Twitter – Instagram.

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