



TERMÓMETRO

FINANCIERO

JUNIO 2022



LA PAZ Y COCHABAMBA FUERON SEDE DE LA FERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA EL VIVIR BIEN



ASFI INAUGURA CENTRO DEFENSORIAL EN TARIJA

Pag. 2

ASFI ESTUVO PRESENTE EN LA FERIA MULTISECTORIAL REALIZADA EN SUCRE

Pag. 3

CARTERA DEL SECTOR PRODUCTIVO Y DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL REGISTRAN MAYOR DINÁMICA EN CHUQUISACA

Pag.7

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUBIÓ A 6,81 EN 2021

Pag.8



Línea Gratuita
800 103 103



www.asfi.gob.bo



@asfibolivia



ASFI Bolivia

ASFI INAUGURA CENTRO DEFENSORIAL EN TARIJA

El Centro Defensorial de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en Tarija, fue inaugurado por autoridades del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y de este Ente Supervisor, con el objetivo de fortalecer la protección de los derechos del consumidor financiero y brindar atención y educación financiera.

En esta actividad participaron la Viceministra de Pensiones y Servicios Financieros, Ivette Espinoza, del Director General Ejecutivo de ASFI, Reynaldo Yujra Segales, representantes de organizaciones sociales, Asociación de Bancos Privados de Bolivia, Asociación de Instituciones Financieras de Desarrollo, Federaciones de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Bolivia y consumidores financieros de esta región.

Durante la inauguración la Viceministra Espinoza destacó que este Centro Defensorial es importante ya que el Estado a través de la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI puede acercarse a la población, brindando un ambiente accesible y de fácil ubicación para los tarijeños.

“De este modo los tarijeños podrán contar con un espacio para desarrollar Talleres y Capacitaciones sobre

Educación Financiera por parte del personal técnico de ASFI, lo cual coadyuvará en la toma de decisiones financieras adecuadas por parte de los Consumidores Financieros, al momento de contratar servicios de las Entidades Financieras”, dijo Espinoza.

Entre tanto, el Director General Ejecutivo de ASFI, indicó que la entidad que dirige es una institución que protege los derechos de los consumidores financieros, brindando información sobre las modalidades de los servicios financieros.

“Mediante estas oficinas a nivel nacional estamos teniendo mayor cercanía con la población, les abrimos las puertas no solo para que puedan hacer consultas y recabar información sobre los servicios financieros sino fundamentalmente para ejercer su derecho a reclamar, su derecho a quejarse cuando las instituciones quizá no cumplen a cabalidad su labor de brindar servicios con calidad y calidez”, señaló Yujra.

Yujra para finalizar acotó que el Estado cumple con la población, por esa razón se quiere que los hermanos de Tarija acudan a estas oficinas en caso que las entidades financieras estén vulnerando sus derechos.

ASFI ha implementado un Sistema de Gestión de Calidad, según la norma ISO 9001:2015, que garantiza eficacia y eficiencia en el procesamiento de consultas, permitiendo a los consumidores financieros tomar decisiones financieras adecuadas, apoyadas con personal calificado y capacitado de ASFI, quienes podrán orientarles en los diferentes aspectos que hacen a la contratación de servicios financieros, los derechos, obligaciones y los riesgos inherentes a las mismas.

Este Centro Defensorial atenderá consultas y reclamos de los consumidores financieros en condiciones de calidad, diligencia y oportunidad, con un servicio gratuito y al alcance de toda la población tarijeña.

Asimismo, se facilitará información de las entidades relacionadas con el sistema de financiamiento y ahorro, además de otros servicios financieros complementarios, todo ello en el marco de los preceptos fundamentales de la Ley N° 393 de Servicios Financieros, que establecen que la actividad financiera es un servicio de interés público que cumple una función social, y que debe llegar a toda la población boliviana con un profundo espíritu de inclusión, equilibrio y equidad.



ASFI ESTUVO PRESENTE EN LA FERIA MULTISECTORIAL REALIZADA EN SUCRE

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) a través de la Defensoría del Consumidor Financiero atendió reclamos, consultas y entregó Certificados de Información Crediticia (CIC), en la Feria Multisectorial Plurinacional realizada en la ciudad de Sucre, en ocasión del aniversario del departamento de Chuquisaca en conmemoración al Primer Grito Libertario de América.

ASFI participó en esta feria con el objetivo de informar sobre los derechos de los consumidores financieros y recibir reclamos y consultas de la población, ante posibles situaciones de exceso o abuso que se cometen por parte de las entidades financieras; y de esta manera se logra un mayor acercamiento con el ciudadano.

La 5ta Feria Multisectorial Plurinacional 2022 se llevó adelante en la plaza 25 de mayo de la ciudad de Sucre del departamento de Chuquisaca; fue inaugurada por la Ministra de Trabajo, Empleo y Previsión Social, Verónica Navia Tejada, quien agradeció a cada uno de los representantes de los expositores a nombre del Estado Plurinacional, siendo que esta iniciativa nace del Órgano Ejecutivo en coordinación con el Legislativo.



ASFI PRESENTÓ SUS ACTIVIDADES PROGRAMADAS PARA LA GESTIÓN 2022 EN SU RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS INICIAL

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), realizó en pasados días la Audiencia Inicial de Rendición Pública de Cuentas 2022, con la finalidad de dar a conocer a la población y al Control Social, la planificación y las actividades programadas para la Gestión 2022.

El Director General Ejecutivo de ASFI, Reynaldo Yujra Segales, informó en esta oportunidad a los participantes que el Órgano Regulator durante el año 2022 tiene previsto emitir y/o modificar normativa relativa a entidades financieras y del mercado de valores, con el propósito de preservar la estabilidad, solvencia, eficiencia, confiabilidad y transparencia del Sistema Financiero; promover la inclusión financiera y la expansión de servicios financieros; coadyuvar a la reactivación y el desarrollo económico, social, comunitario y productivo del país; promover la protección y defensa del Consumidor Financiero; velar por un Mercado de Valores sano, seguro, transparente y competitivo y cumplir las disposiciones establecidas en la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

“En lo que se refiere a las tareas programadas para la gestión 2022 en cuanto a regulación del Sistema Financiero, tenemos desafíos importantes; vamos a emitir normativa nueva y alguna que esta con la necesidad de hacer una modificación o ajustes; se han definido directrices claras para la preservación de la estabilidad, solvencia, eficiencia, confiabilidad y transparencia del Sistema Financiero. De igual manera se continuará con la labores de supervisión a través de visitas de inspección a las entidades bajo su ámbito de control,” señaló el Director de ASFI.



LA PAZ Y COCHABAMBA FUERON LAS CIUDADES QUE MÁS VISITANTES RECIBIERON EN LA FERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS PARA EL VIVIR BIEN

La Feria de Servicios Financieros Para el Vivir Bien se realizó en las ciudades de La Paz y Cochabamba y congregó, en cada ciudad, a más de 10.000 visitantes en sus tres días de realización, quienes recibieron información relacionada a los servicios financieros, además de educación financiera sobre productos y servicios, apoyando con esta actividad a la reactivación económica de los distintos sectores productivos para lograr el desarrollo económico y social del país.

El evento en La Paz se desarrolló del viernes 22 de abril al domingo 24 de abril en el Campo Ferial Chuquiago Marka, y en Cochabamba del 20 al 22 de mayo en el Recinto Ferial Alalay. En ambas ciudades la feria fue inaugurada por la Viceministra de Pensiones y Servicios Financieros, Ivette Espinoza Vásquez, el Director General Ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Reynaldo Yujra Segales y por representantes de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN).

En ambas ferias se logró el éxito programado ya que la población paceña y cochabambina participó masivamente de las actividades



desarrolladas en todos los stands, obteniendo información de primera mano, sobre alternativas para satisfacer sus necesidades en materia financiera, además de recibir educación en temas relacionados al sector financiero.

El Director General Ejecutivo de ASFI, Reynaldo Yujra, al inaugurar la feria en la ciudad de La Paz señaló que las instituciones financieras brindarán información a la población acerca de las características de los productos y servicios financieros que ofrecen, además de establecer una relación de negocios. “Se tiene pensado realizar pre aprobaciones y preacuerdos que permitan a la población visitante salir de esta feria con un crédito casi aprobado; esperaríamos que exista una buena dinámica de parte de las instituciones para lograr que la población se sienta satisfecha”, dijo

la Autoridad.

Los visitantes a estas ferias accedieron a información respecto a créditos, ahorro y otros servicios financieros como la banca digital; asimismo, tuvo a disposición información acerca de los mecanismos de reclamo en primera y segunda instancia establecidas por ASFI.

Estos eventos también contaron con la participación de instituciones del Estado que dieron a conocer la normativa legal vigente para que la población pudiera acceder a los instrumentos de garantía para fomentar los Créditos de Vivienda de Interés Social, Productivo y otros.

Por otra parte, se llevaron adelante talleres de educación financiera por parte de las Entidades de

JERON SEDE DE LA FERIA DE PARA EL VIVIR BIEN

Intermediación Financiera brindando información sobre los servicios que ofrecen.

En el stand de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) se atendieron más de 1.000 consultas y reclamos, en cada ciudad donde se realizó esta actividad.

En los días de feria los servidores públicos de la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI recibieron consultas relacionadas

a créditos destinados a la compra de una vivienda de interés social, a la obtención de un crédito para el sector productivo y, principalmente, la emisión de Certificados de Información Crediticia, además de reclamos contra entidades financieras.

El stand de ASFI también recibió en el transcurso de la Feria de Servicios Financieros la visita de niños y jóvenes, que mediante juegos lúdicos obtuvieron educación financiera con temas

relacionados al crédito, ahorro, el uso adecuado de los servicios financieros y las funciones que cumple esta entidad reguladora en la defensa de los derechos de los consumidores financieros.

Asimismo, ASFI en el desarrollo de esta actividad ferial promovió e inculcó en los visitantes a su stand el hábito del ahorro, explicando los beneficios de éste y obsequiando alcancías en forma de chanchitos y casas para que niños, jóvenes y adultos

“En estos últimos tiempos hemos logrado contribuir, tanto la autoridades como las entidades financieras, a elevar la cultura financiera de la población; las instituciones financieras mostraron las innovaciones que tienen en materia de servicios tecnológicos, las plataformas, los aplicativos de banca digital que son precisamente parte de lo que significa el desarrollo y el avance del Sistema Financiero. Por esa razón, consideramos que la población va a lograr grandes beneficios”, Reynaldo Yujra Segales, Director de ASFI.



TESTIMONIOS



“ Me parece muy bien porque hay mucha gente que requiere información; muchas veces por el factor tiempo o por otros motivos no podemos acercarnos a una entidad bancaria, informarnos sobre las propuestas que puede haber en las diferentes entidades. La participación de ASFI me parece fundamental; justamente ahora estoy consultando un caso de una cooperativa donde, bueno, entre comillas, tengo una acción y no me quieren hacer el desembolso y estoy consultando a ver si sobre eso me pueden dar alguna solución”.

Rodrigo Ramos

“ Me parece interesante porque usuarios, beneficiarios, clientes, consumidores financieros en general podemos venir a informarnos acerca de lo que ofrecen las entidades financieras, por lo menos a nivel de La Paz; sería mucho más interesante que fuera a nivel Bolivia. Es importante la Supervisión que realiza ASFI; anteriormente la superintendencia de bancos cumplía una misión menor a lo que ahora es la Autoridad del sistema financiero; creo que es una entidad que está llevando muy bien el cometido, está supervisando realmente a todas las entidades para que no se sobrepasen en el tema de las tasas de interés, ni tampoco en el tema de la atención al cliente”

Miriam Chávez
CONSUMIDORA FINANCIERA



“ Me parece muy interesante la participación de ASFI en la Feria ya que hay muchos jóvenes que necesitan información sobre las entidades financieras, y necesitamos que nos ayuden a resolver dudas que tenemos que los bancos a veces no nos dan respuesta. Hay varias entidades en esta feria y nos alegra que estén para dar información, que es lo que más necesitamos”.

Paola Miranda
CONSUMIDORA FINANCIERA

CARTERA DEL SECTOR PRODUCTIVO Y DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL REGISTRAN MAYOR DINÁMICA EN **CHUQUISACA**

Abril de 2022, las operaciones financieras realizadas por las Entidades de Intermediación Financiera en el departamento de Chuquisaca muestran que la cartera de créditos regulada, es decir, la destinada al sector productivo y a la vivienda de interés social, es la que mayor dinámica registra en el departamento.

En los últimos 12 meses los préstamos al sector productivo aumentaron en 8,1% y los créditos destinados a la vivienda de interés social en 9,4%, crecimientos que en ambos casos son superiores a los observados a nivel nacional (7,5% en el primer caso y 6,2% en el segundo); esta mayor dinámica en las colocaciones contribuye a la reactivación de las

unidades económicas y las familias chuquisaqueñas, según datos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

En Chuquisaca, la cartera total de créditos alcanza a Bs8.832 millones al 30 de abril de 2022, correspondiendo Bs3.188 millones (36,1% del total) a los créditos destinados al sector productivo y Bs2.058 millones (23,3% del total)

a la vivienda de interés social. En el sector productivo, los mayores demandantes de financiamiento son: la manufactura con Bs1.058 millones (33,2%), la agricultura y ganadería con Bs857 millones (26,9%) y la construcción con Bs828 millones (26,0%); por su parte, en

millones (69,4%) y los depósitos a plazo fijo Bs774 millones (21,7%), entre los principales. El número de cuentas de depósito supera 716 mil, producto de la apertura de más de 48.000 nuevas cuentas de depósito en los últimos 12 meses.

En cuanto a la cobertura de los



los créditos de vivienda de interés social la mayor parte se destina a la compra de vivienda (Bs1.059 millones).

En cuanto a los depósitos en el departamento, éstos ascienden a Bs3.565 millones, mayor en 13,6% respecto a abril de 2021 y superior al promedio nacional (7,0%). Por modalidad, los depósitos en caja de ahorros concentran Bs2.475

servicios financieros por municipio, el departamento de Chuquisaca alcanza un nivel de 83%, también superior al registrado a nivel nacional (81%). La citada cobertura se explica por la presencia de 14 entidades bancarias, siete instituciones financieras de desarrollo, seis cooperativas de ahorro y crédito y una entidad financiera de vivienda, mismas que cuentan con 364 puntos de atención financiera.

La cartera de créditos se distribuye en más de 101 mil prestatarios, de los cuales el 37,8% obtuvo beneficios (disminución de tasas de interés, ampliación del plazo del crédito y otros) en calidad de Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP).

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO SUBIÓ A 6,81 EN 2021

El Director General Ejecutivo de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), Reynaldo Yujra Segales informó que el Índice de Satisfacción, que mide el grado de satisfacción de los clientes y usuarios de servicios financieros, en el año 2021 llegó a 6,81 puntos, sobre un máximo de 10, y fue superior al registrado en 2020 cuando alcanzó 5,99, según datos la Encuesta Nacional de Servicios Financieros (ENSF) 2021, realizada por este Órgano Regulador del 22 noviembre al 22 diciembre de 2021.

“El proceso de reconstrucción y recuperación de la economía, ha mejorado sin lugar a dudas la capacidad de pago y las posibilidades de acceso de la población a servicios financieros; por otro lado, la población percibe una mejoría en el cumplimiento de la función social de las entidades, debido a que se ha vuelto a prestar atención a aspectos relacionados con el desarrollo económico y la mejora en la calidad de vida poblacional”.

Reynaldo Yujra Segales
DIRECTOR GENERAL EJECUTIVO DE ASFI

La autoridad señaló que esta mejoría se debió principalmente a la atención de las necesidades más importantes de los prestatarios, como fueron la reprogramación y/o el refinanciamiento, que han permitido generar un buen alivio a la carga financiera de los prestatarios. También se ha retomado y mejorado la continuidad en los Puntos de Atención Financiera en la gestión 2021, pues se logró una atención continua durante las 52 semanas del año, alcanzando una cobertura del 81% de municipios del país.

los servicios financieros, durante la gestión 2021, muestra índices que relievan una mejoría respecto al año 2020, debido a que se han atendido las necesidades más apremiantes de los prestatarios”, señaló el Director de ASFI.

incremento en el número de operaciones con tarjetas electrónicas (débito y crédito) en 41% respecto a 2020. El crecimiento de los pagos electrónicos, a nivel de saldo como proporción de los depósitos en caja de ahorros, alcanza a 90%.

Yujra indicó adicionalmente que otro aspecto que generó satisfacción en los consumidores financieros fue la percepción acerca de la facilidad con la que puede abrirse una cuenta de ahorros, depósito a la vista o depósito a plazo fijo, calificada con 7,10, y la facilidad para acceder a realizar giros, transferencias y pagar servicios básicos que obtuvo un 7,08 de puntaje.

El Director de ASFI indicó también que uno de los factores para obtener un mayor índice de cumplimiento de la función social fue el restablecimiento de los niveles mínimos de cartera al sector productivo y a la vivienda de interés social, que posibilitó un incremento en el número de prestatarios de 100.000 nuevos clientes, concentrados especialmente en el microcrédito.

“La población en general percibe que la recuperación de la economía y la reactivación de los distintos sectores, es efectiva, es un hecho, es una realidad y, por tanto, ve con mayor optimismo el escenario futuro. Con estos resultados breves, podemos concluir que la satisfacción de la población con relación a

En 2021 se observó el incremento récord de más de un millón de nuevas cuentas de depósito; asimismo, el uso de medios electrónicos de pago se intensificó con un

“Entre las necesidades que se han identificado y que deben ser encaradas por las entidades financieras, están la reducción de los tiempos de atención al público en caja y plataforma. Para nosotros como Órgano de Supervisión y principalmente para las instituciones financieras, ésta es una nota que debe llamar profundamente la atención; cómo mejorar la calidad de atención y evitar las colas que a veces se observa alrededor de las oficinas de las instituciones financieras”, explicó Yujra.

Dijo que otra de las cosas que hay que mejorar es la continuidad, operatividad y amigabilidad de las aplicaciones de la banca por internet o banca digital, evitando los riesgos de operaciones que puedan no ser reconocidas por los prestatarios o depositantes.



FERIAS EN IMÁGENES

