

# **AUDIENCIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS FINAL GESTIÓN 2019**

## **COCHABAMBA**

**(9 de octubre de 2019)**

# RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS

*La Rendición Pública de Cuentas (RPC) es un espacio de participación ciudadana.*



## *Marco Legal*

- **Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia.**
- **Ley N° 341 de Participación y Control Social.**

# ACTORES Y BASES FUNDAMENTALES DE LA PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL

## ACTORES

1. ORGÁNICOS
2. COMUNITARIOS
3. CIRCUNSTANCIALES



## BASES FUNDAMENTALES

-  **DERECHOS**
-  **ATRIBUCIONES**
-  **OBLIGACIONES**
-  **RESTRICCIONES**
-  **PROHIBICIONES**



# RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS CON PRESENCIA DE ASFI A NIVEL NACIONAL



**2015**

**La Paz, Riberalta y Tarija**

**2016**

**Cobija, Cochabamba y Sucre**

**2017**

**Potosí y Santa Cruz**

**2018**

**Tarija, Potosí y Cobija**

**2019**

**Cochabamba, La Paz**

# ¿QUÉ ES ASFI?

Es la institución encargada de regular, supervisar y controlar a:

- **Entidades de Intermediación Financiera.**
- **Entidades que operan en el Mercado de Valores.**
- **Empresas de Servicios Financieros Complementarios.**



# ENTIDADES FINANCIERAS SUPERVISADAS POR ASFI

(CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)

## ENTIDADES FINANCIERAS DEL ESTADO O CON PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DEL ESTADO



**BANCO DE DESARROLLO  
PRODUCTIVO  
(1)**



**BANCO PÚBLICO  
(1)**

# ENTIDADES FINANCIERAS SUPERVISADAS POR ASFI (CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)

## ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA PRIVADAS



BANCOS  
MÚLTIPLES  
(13)

BANCOS  
PYME  
(2)

INSTITUCIONES  
FINANCIERAS DE  
DESARROLLO  
(9)

ENTIDADES  
FINANCIERAS DE  
VIVIENDA  
(3)

COOPERATIVAS DE  
AHORRO Y CRÉDITO  
ABIERTAS  
(30)

(\*): La Institución Financiera de Desarrollo “Sembrar Sartawi” inicia operaciones a partir del 18 de noviembre de 2019.

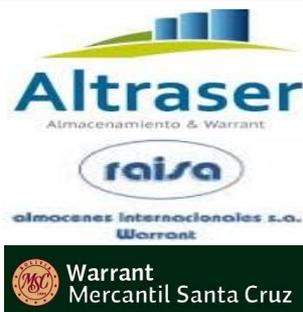
# ENTIDADES FINANCIERAS SUPERVISADAS POR ASFI

(CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)

## EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS



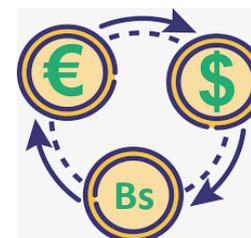
**EMPRESAS DE  
ARRENDAMIENTO  
FINANCIERO**  
(3)



**ALMACENES  
GENERALES DE  
DEPÓSITO**  
(3)



**CÁMARAS DE  
COMPENSACIÓN Y  
LIQUIDACIÓN**  
(2)



**CASAS DE  
CAMBIO**  
(162)



**EMPRESAS DE  
SERVICIOS DE  
PAGO MÓVIL**  
(2)

# ENTIDADES FINANCIERAS SUPERVISADAS POR ASFI

(CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)

## EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS



EMPRESAS  
ADMINISTRADORAS  
DE TARJETAS  
ELECTRÓNICAS  
(2)



EMPRESAS DE  
TRANSPORTE DE  
MATERIAL MONETARIO  
Y VALORES  
(2)



EMPRESAS DE GIRO  
Y REMESAS DE  
DINERO  
(7)



BURÓS DE  
INFORMACIÓN  
(2)

# PRESENCIA DE ENTIDADES FINANCIERAS EN EL DEPARTAMENTO DE COCHABAMBA (CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO)

**ENTIDADES FINANCIERAS DEL ESTADO O CON PARTICIPACIÓN MAYORITARIA DEL ESTADO**

**BANCO DE DESARROLLO PRODUCTIVO: (1)**

**BANCO PÚBLICO: (1)**

**ENTIDADES DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA PRIVADAS**

**BANCOS MÚLTIPLES: (11)**

**BANCOS PYME: (2)**

**INSTITUCIONES FINANCIERAS DE DESARROLLO: (7)**

**ENTIDADES FINANCIERAS DE VIVIENDA: (2)**

**COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTAS: (13)**

**EMPRESAS DE SERVICIOS FINANCIEROS COMPLEMENTARIOS**

**EMPRESAS DE ARRENDAMIENTO FINANCIERO: (1)**

**ALMACENES GENERALES DE DEPÓSITO: (1)**

**CÁMARAS DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN: (1)**

**CASAS DE CAMBIO: (17)**

**EMPRESAS DE SERVICIOS DE PAGO MÓVIL: (2)**

**EMPRESAS DE TRANSPORTE DE MATERIAL MONETARIO Y VALORES: (2)**

**EMPRESAS DE GIRO Y REMESAS DE DINERO: (7)**

**BURÓS DE INFORMACIÓN: (1)**

**EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE TARJETAS ELECTRÓNICAS: (2)**

**Departamento de Cochabamba  
Cobertura de Servicios Financieros**

**2007**



**2019**



# RESULTADOS ALCANZADOS

# GESTIÓN 2019

# RESULTADOS PRIORIZADOS GESTIÓN 2019

1

Regulación, supervisión y control para mantener un Sistema Financiero sólido, solvente e inclusivo.



2

Créditos destinados al sector productivo y de vivienda de interés social.



3

Incremento de la Cobertura de los Servicios Financieros.



4

Identificación y control de la actividad financiera ilegal o no autorizada.



5

Modernización y mejora de los procesos de atención al Consumidor Financiero.

6

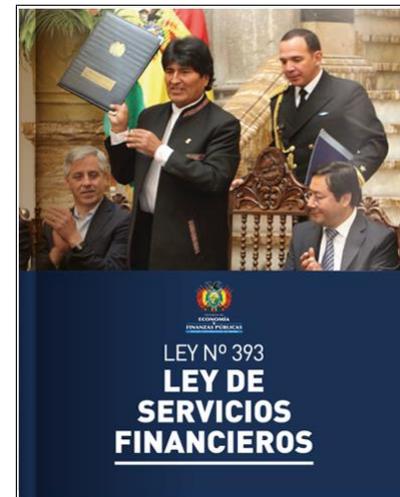
Desarrollo de actividades de Educación Financiera.

## REGULACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

Emisión de normativa para facilitar el acceso a servicios financieros, su modernización y diversificación en procura de la inclusión financiera y expansión de los servicios financieros a la población en general.

### Normativa Emitida y/o Modificada Gestión 2019 (Con Corte al 04.10.2019).

Normativa para el Sistema Financiero	41
Normativa para el Mercado de Valores	2
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>



# NORMATIVA EMITIDA – GESTIÓN 2019

## ✓ Reglamento para Operaciones de Crédito a Empresas Públicas.

08.03.2019

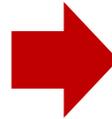
El Reglamento tiene el propósito de establecer directrices y requisitos que las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) deben cumplir para la **otorgación de créditos a las Empresas Públicas**, para que éstas puedan disponer de recursos para ejecutar sus actividades y efectuar inversiones en beneficio de la población en general, aportando al crecimiento y al desarrollo económico, social y productivo del país.



# NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA – GESTIÓN 2019

**Modificaciones al Reglamento de Inversiones en Activos Fijos y Operaciones con Entidades del Exterior.**

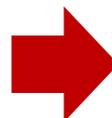
**27.03.2019**



Con el propósito de reorientar recursos al sistema financiero para mantener la continua dinámica de la colocación de créditos principalmente al sector productivo y de vivienda de interés social; se modificó el límite para las inversiones de las EIF en el exterior del 25% a 15%.

**Modificaciones al Reglamento para el Envío de Información, al Reglamento de Aplicación de Multas por Retraso en el Envío de Información y al Reglamento de Control Interno y Auditores Internos.**

**10.04.2019**



Para precautelar los recursos de los **Fondos de Garantía de Créditos de Vivienda de Interés Social** y al **Sector Productivo**, se incorporaron **nuevos reportes de información** para los mismos, que faciliten las tareas de fiscalización efectuadas por **ASFI**, respecto a estos fondos.

# NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA – GESTIÓN 2019

## Crédito al Sector Productivo

Modificaciones al Reglamento  
para el Control de Encaje Legal.

15.07.2019

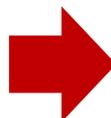


Para inyectar recursos al Fondo CPVIS II, para la otorgación de créditos destinados al sector productivo y de vivienda de interés social por parte de las EIF, en beneficio del Consumidor Financiero, se dispuso que el CPVIS II esté constituido con recursos liberados y aportes voluntarios de las Entidades de Intermediación Financiera.

## Inclusión Financiera

Modificaciones al Reglamento  
para Operaciones de Crédito  
Sindicadas y al Reglamento de  
la Central de Información  
Crediticia.

05.04.2019



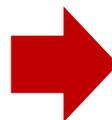
A efecto de **promover la inclusión financiera** y la **posibilidad de que más personas puedan acceder a créditos**, se precisó que las entidades de **intermediación financiera nacionales pueden sindicarse con otras EIF nacionales o extranjeras**, así como también con entidades aseguradoras, para la otorgación de créditos a los Consumidores Financieros.

# NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA – GESTIÓN 2019

## Cobertura Sistema Financiero

**Modificación al Reglamento para  
Puntos de Atención Financiera y  
Puntos Promocionales.**

**01.10.2019**

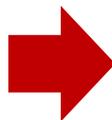


Con el propósito de **mejorar el grado de cobertura y prestación de servicios en todo el territorio nacional**, así como para promover la inclusión financiera de la población; para la apertura de sucursal o agencia en municipios con niveles de baja o nula cobertura de servicios financieros se **excepcionó el requisito de no mantener notificaciones de cargos pendientes, de valoración y emisión de resolución, ni sanciones impuestas por ASFI, pendientes de cumplimiento.**

## Mercado de Valores

**Modificación al Reglamento para  
Sociedades Administradoras de  
Fondos de Inversión y de los  
Fondos de Inversión.**

**27.03.2019**

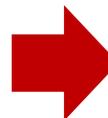


Con el propósito de **mantener la dinámica del crecimiento de la cartera de créditos otorgada al sector productivo, velando así por una adecuada inversión de los ahorros del público**, se **modificó el límite de inversiones y/o mantenimiento de liquidez en los mercados financieros internacionales de los Fondos de Inversión Abiertos y Cerrados a cinco por ciento (5%).**

# NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA – GESTIÓN 2019

Modificaciones al Reglamento para la Participación de Entidades Financieras en Proceso de Titularización, al Reglamento de la Central de Información Crediticia, al Reglamento de Control de la Suficiencia Patrimonial y Ponderación de Activos y al Manual de Cuentas para Entidades Financieras.

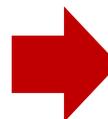
29.01.2019



Para **posibilitar** que las EIF transformen su cartera, en valores negociables en el Mercado de Valores; permitiéndoles la obtención de liquidez en condiciones **competitivas de mercado**, se compatibilizó el tratamiento contable de los procesos de titularización de cartera, en el marco de la Ley N° 1834 del Mercado de Valores y el Decreto Supremo N° 25514 de 17 de septiembre de 1999.

Modificaciones al Reglamento para el Funcionamiento del Sistema de Registro de Garantías.

02.10.2019

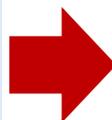


Para promover un **mayor control** sobre la validez y vigencia de las Boletas de Garantía y Garantías a Primer Requerimiento, emitidas por las EIF, se efectuaron modificaciones orientadas principalmente a que **las Entidades Públicas puedan consultar oportunamente información sobre los citados documentos.**

# NORMATIVA RELEVANTE MODIFICADA – GESTIÓN 2019

Modificaciones al Reglamento para la Gestión de Seguridad de la Información.

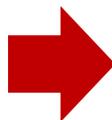
20.02.2019



Con el propósito de que las entidades supervisadas sustenten el registro de las operaciones que mantienen castigadas, se efectuaron precisiones para que se conserve la documentación respaldatoria por el plazo mínimo de veinte (20) años, computables a partir del registro contable de dicho castigo, y que las partes interesadas tengan a disposición la citada información.

Modificaciones al Reglamento para la Emisión y Administración de Instrumentos Electrónicos de Pago.

09.04.2019



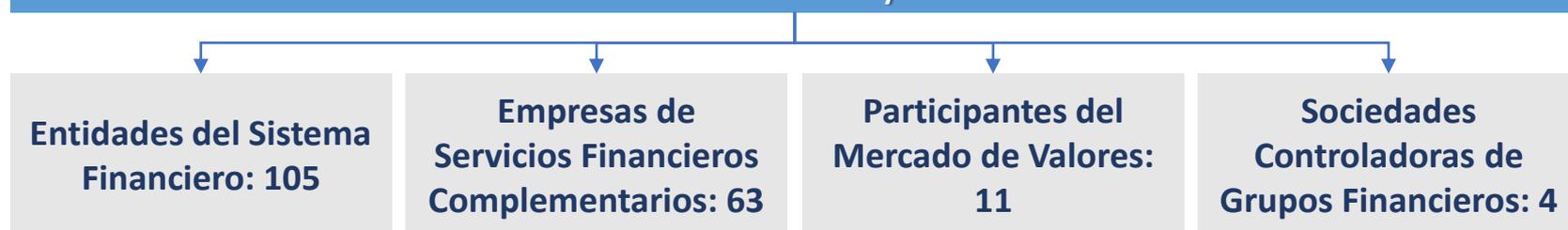
Con el propósito de brindar otros mecanismos de atención a los Consumidores Financieros, se efectuaron modificaciones, posibilitando que las EIF puedan realizar la renovación o reposición de tarjetas de débito a través de plataformas electrónicas, estableciendo que la constancia de la entrega puede efectuarse mediante aceptación electrónica por parte del cliente o titular.

# SUPERVISIÓN Y CONTROL DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL MERCADO DE VALORES

ASFI realiza supervisión in situ y extra situ con la finalidad de velar por el sano funcionamiento y crecimiento de las entidades financieras y preservar la estabilidad, solvencia y eficiencia del sistema financiero, a objeto de proteger los ahorros de las y los Bolivianos y asegurar la prestación de servicios financieros inclusivos con atención de calidad.

## 183 visitas de Inspección

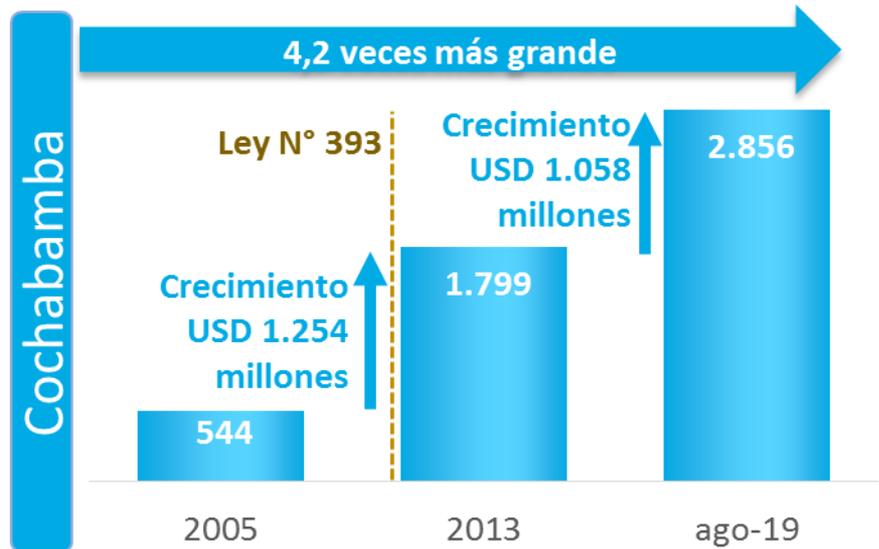
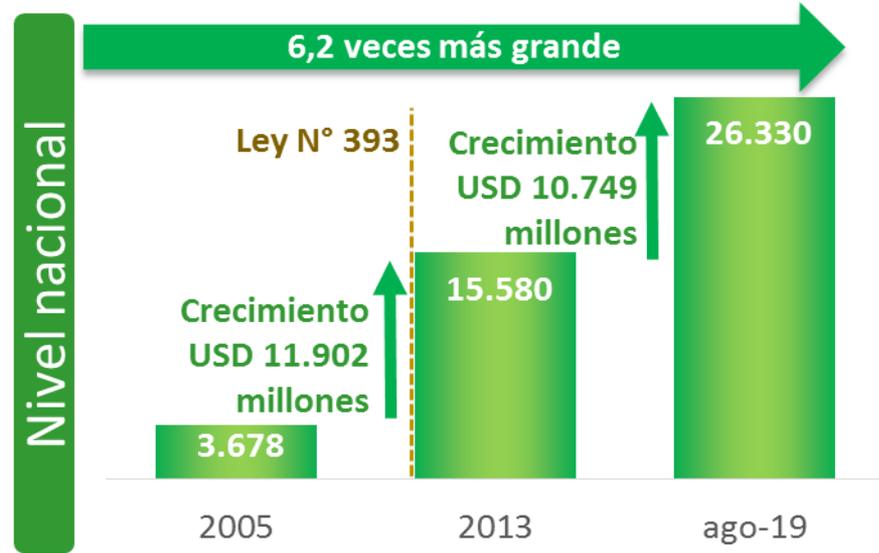
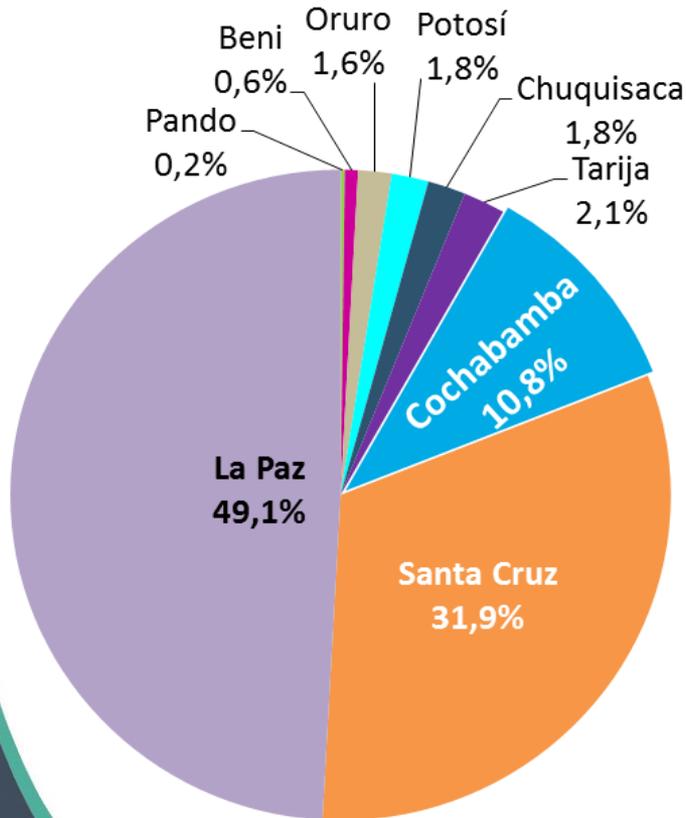
a Entidades del Sistema Financiero y del Mercado de Valores:



# DEPÓSITOS A NIVEL NACIONAL Y DEPARTAMENTAL

(En millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

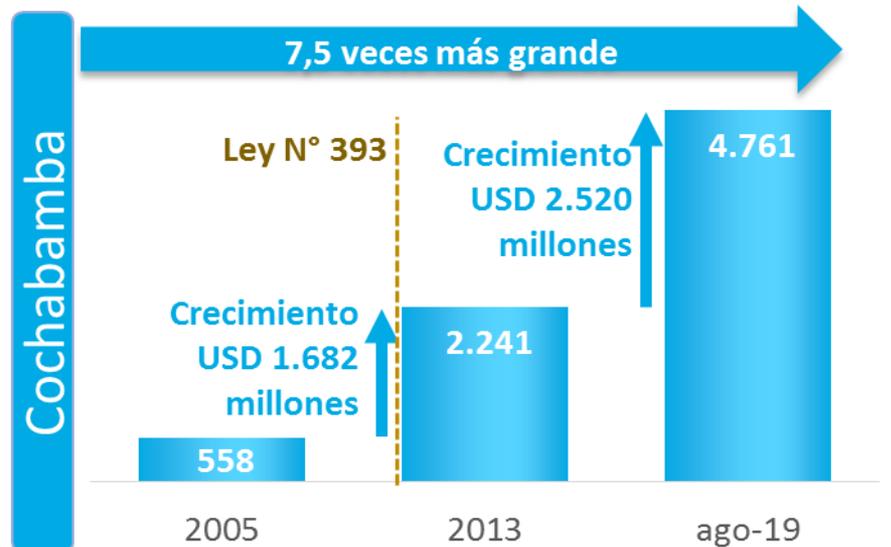
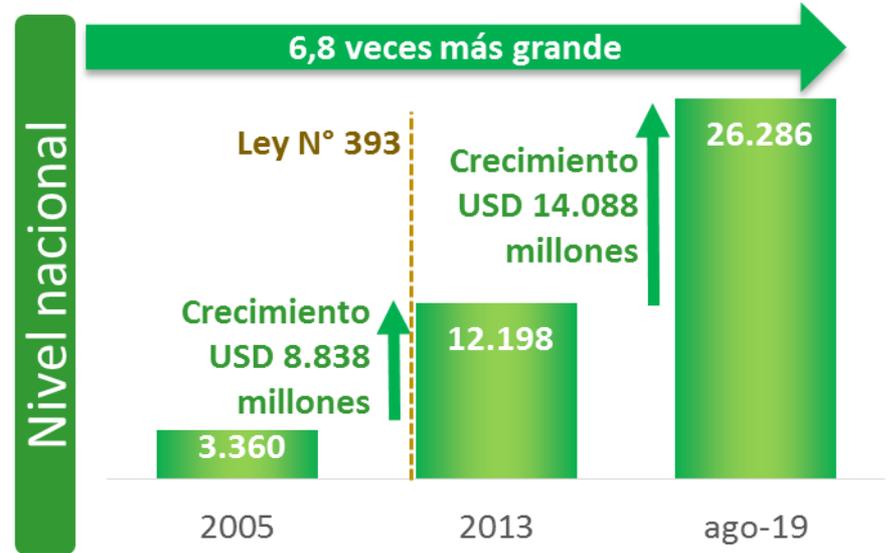
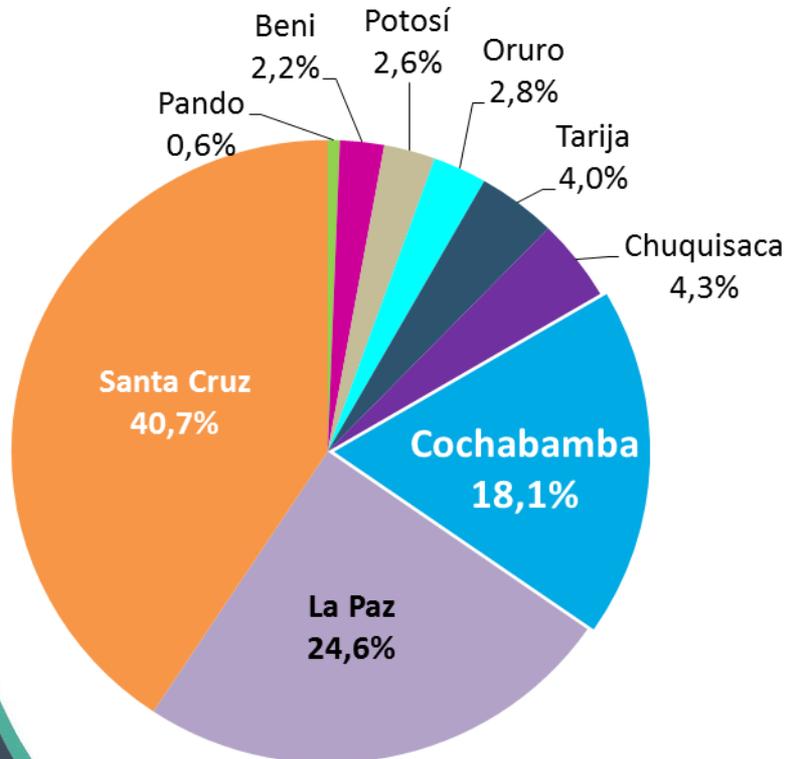
**Depósitos por departamento**  
Al 31 de agosto de 2019  
(En porcentajes)



# CARTERA DE CRÉDITOS NIVEL NACIONAL Y DEPARTAMENTAL

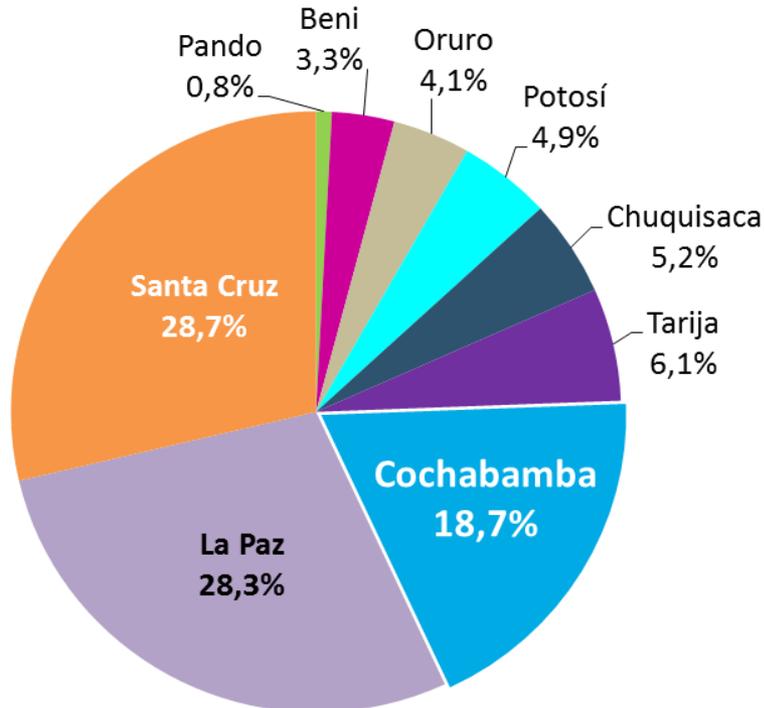
(En millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

**Cartera de créditos por departamento  
Al 31 de agosto de 2019  
(En porcentajes)**

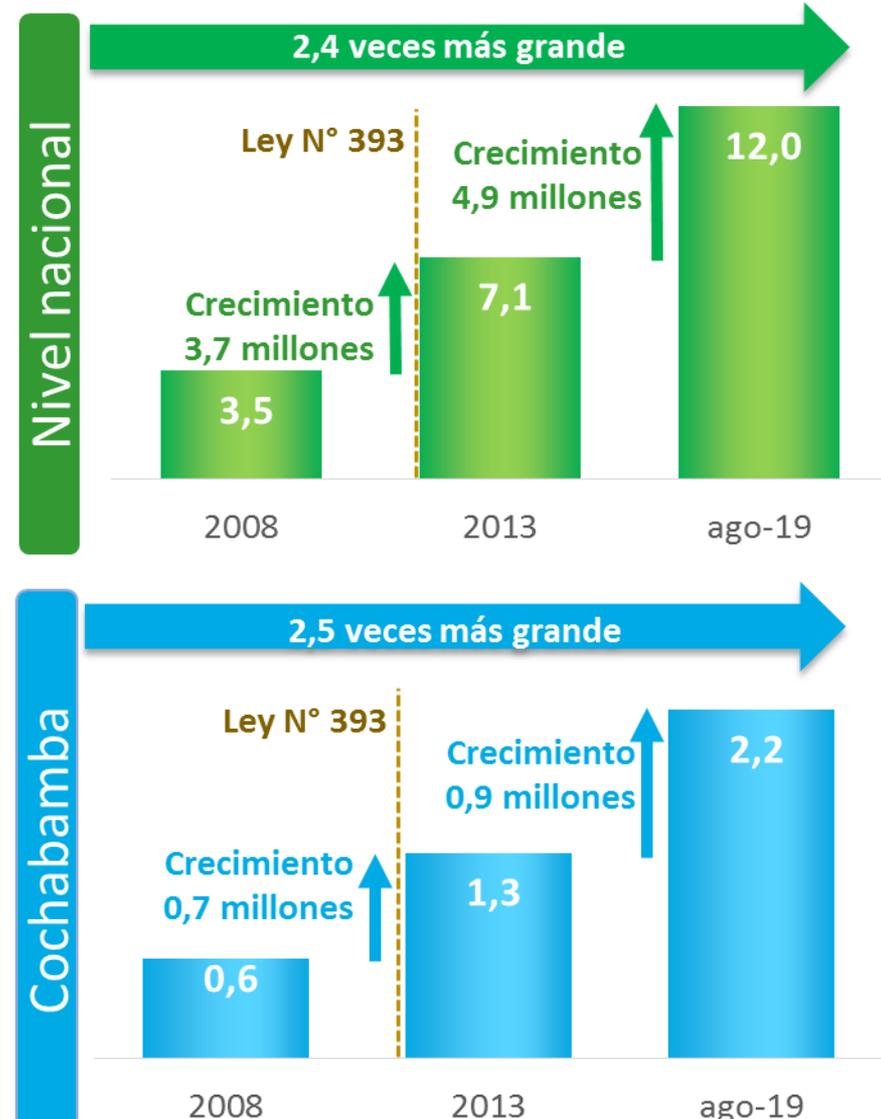


# NÚMERO DE CUENTAS DE DEPÓSITOS NIVEL NACIONAL Y DEPARTAMENTAL (en millones y porcentajes)

N° de cuentas de depósitos por departamento  
Al 31 de agosto de 2019  
(En porcentajes)



Total cuentas de depósitos	Menores a USD500	
	Nacional	Cochabamba
12 millones	88%	87%



# ÍNDICE DE MORA AL 31 DE AGOSTO (En porcentajes)



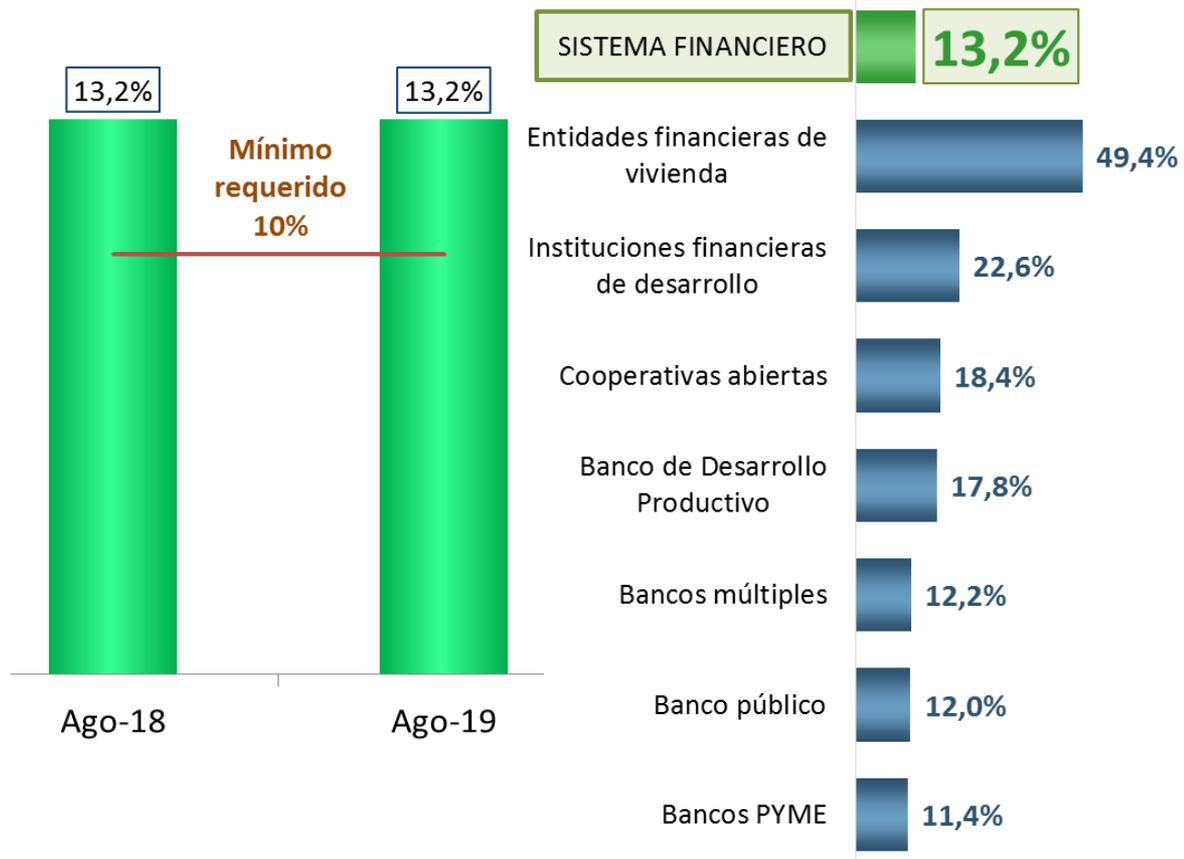
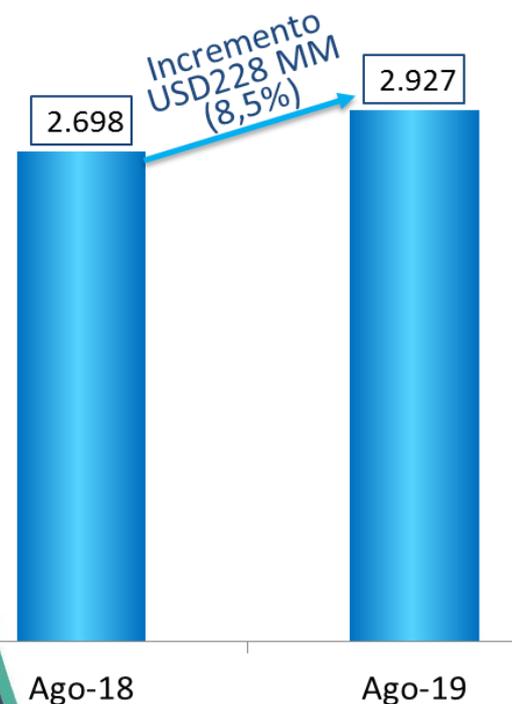
(\*) Último dato disponible de cada país. Para el caso de Bolivia corresponde a agosto de 2019 (Fuente: Fondo Monetario Internacional).

# SOLVENCIA DEL SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

## COEFICIENTE DE ADECUACIÓN PATRIMONIAL (CAP)

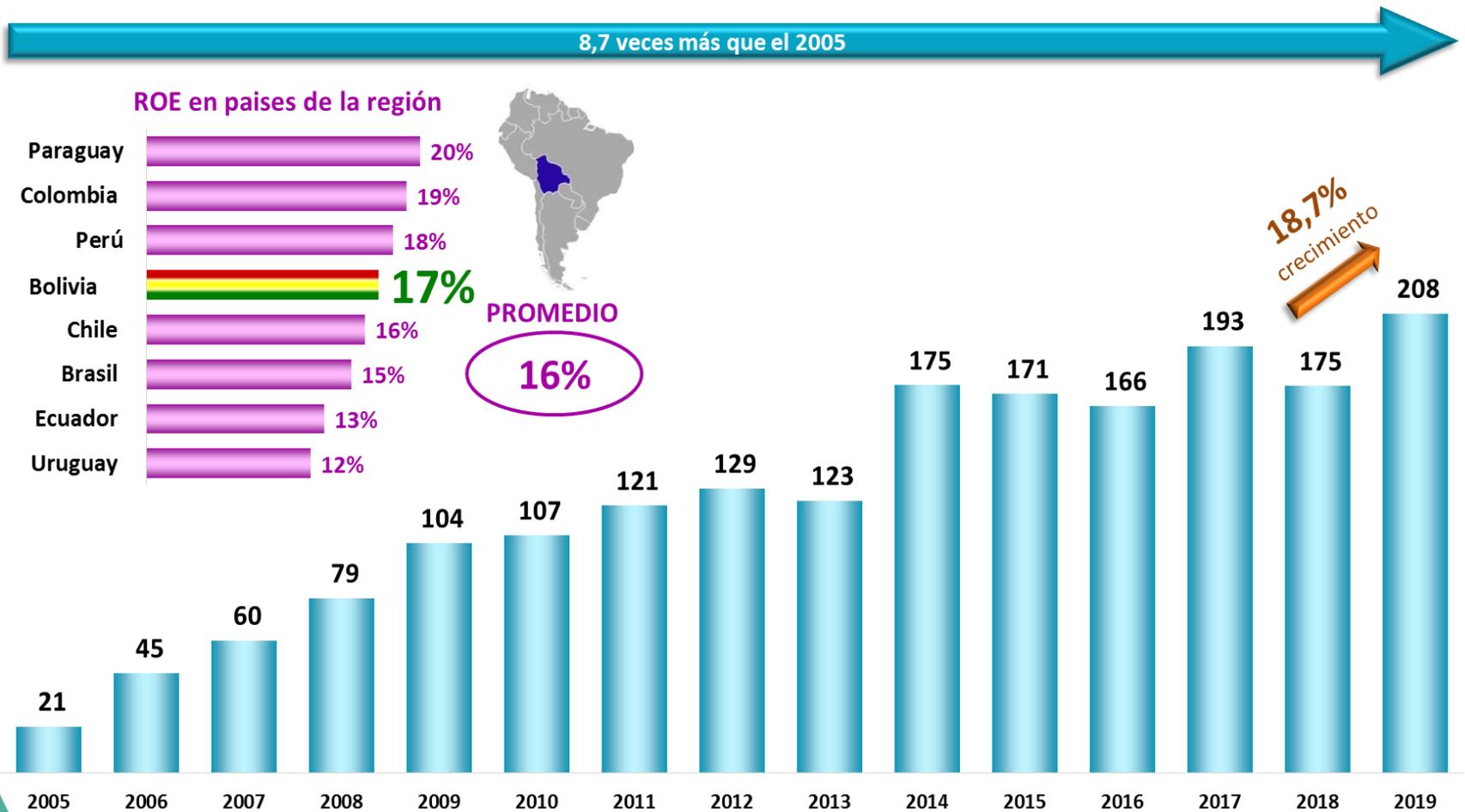
### PATRIMONIO



# UTILIDADES

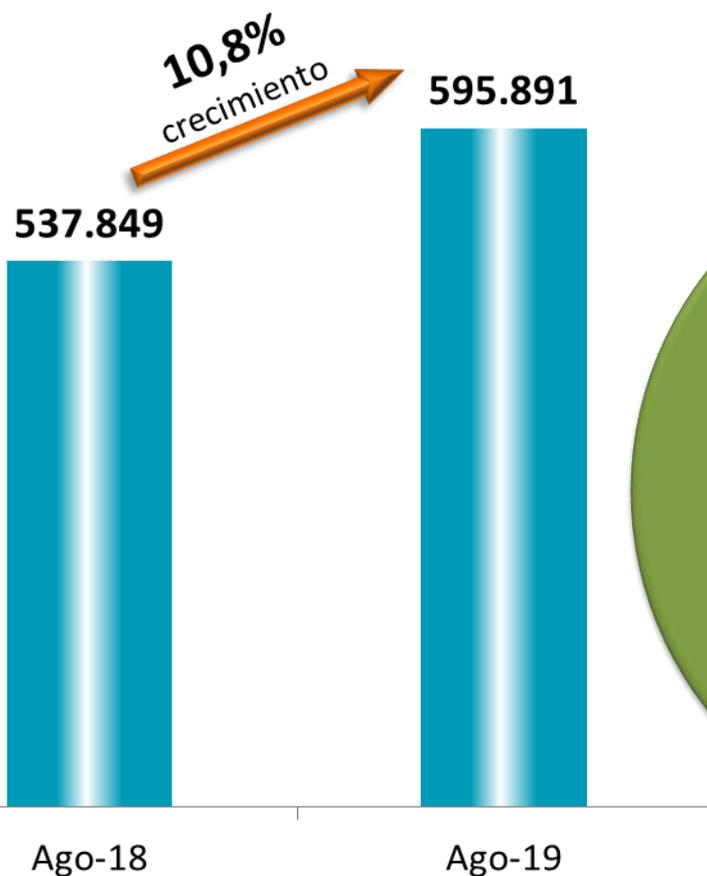
## AL 31 DE AGOSTO DE CADA GESTIÓN

(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

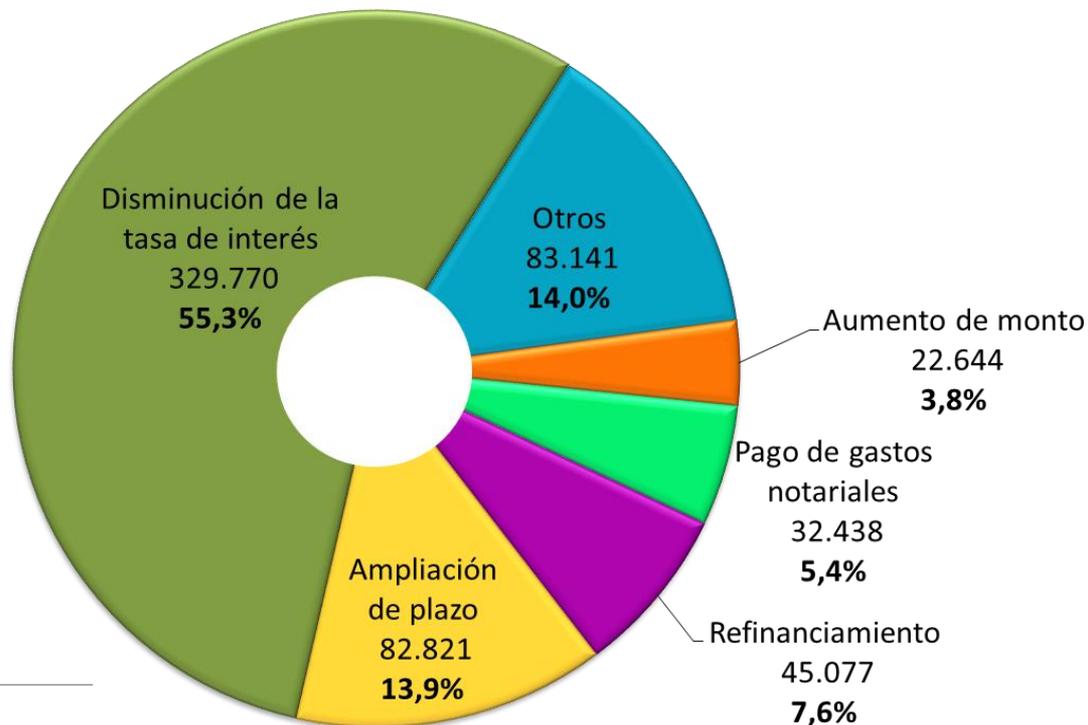


# SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

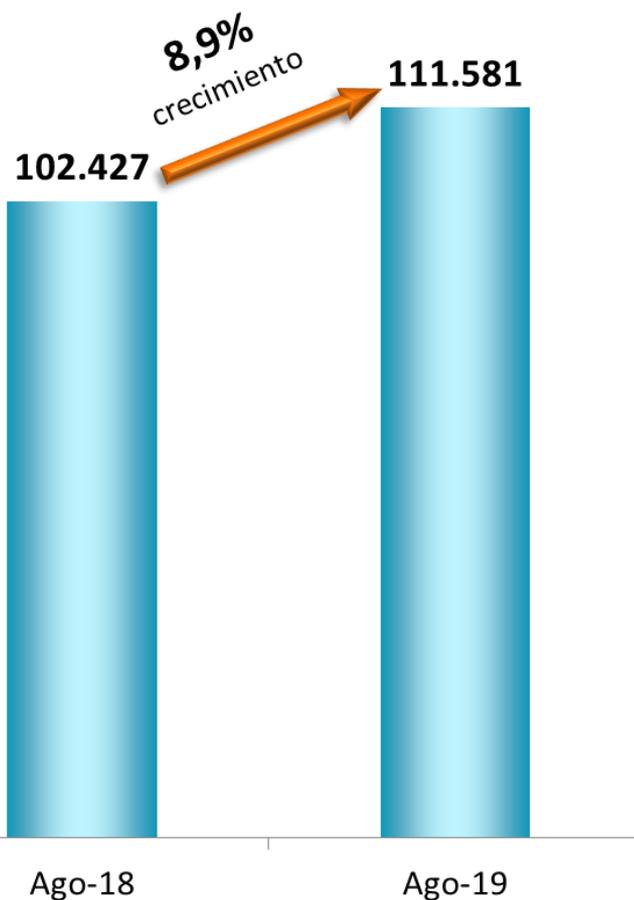
## CLIENTES CON PLENO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE PAGO (CPOP) CON BENEFICIOS (en número y porcentajes)



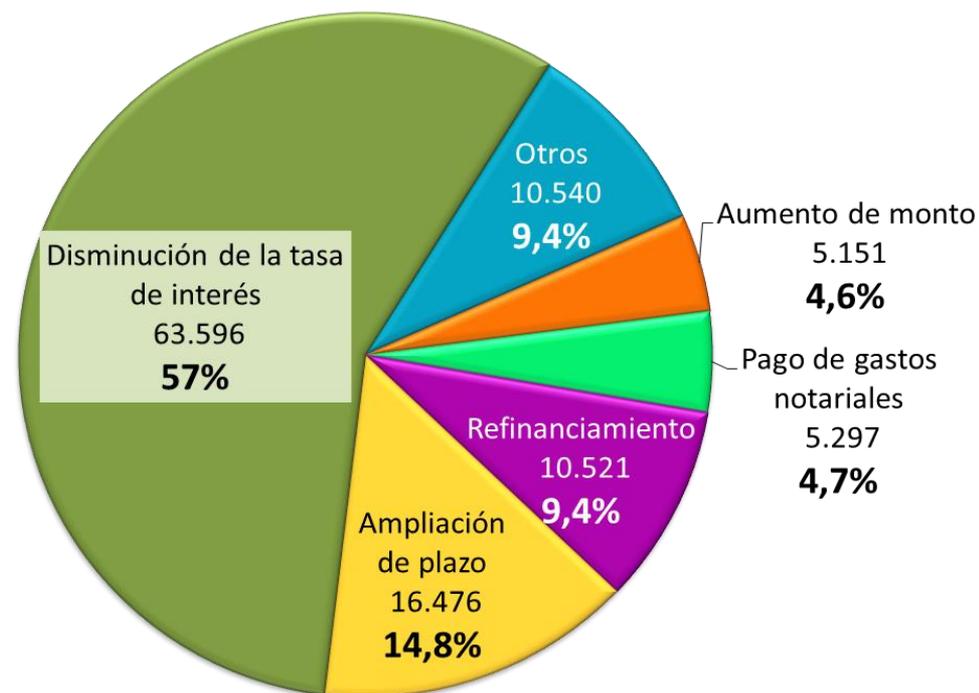
**CPOP por tipo de beneficio**  
 Al 31 de agosto de 2019



## COCHABAMBA: Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP) con beneficios (en número y porcentajes)



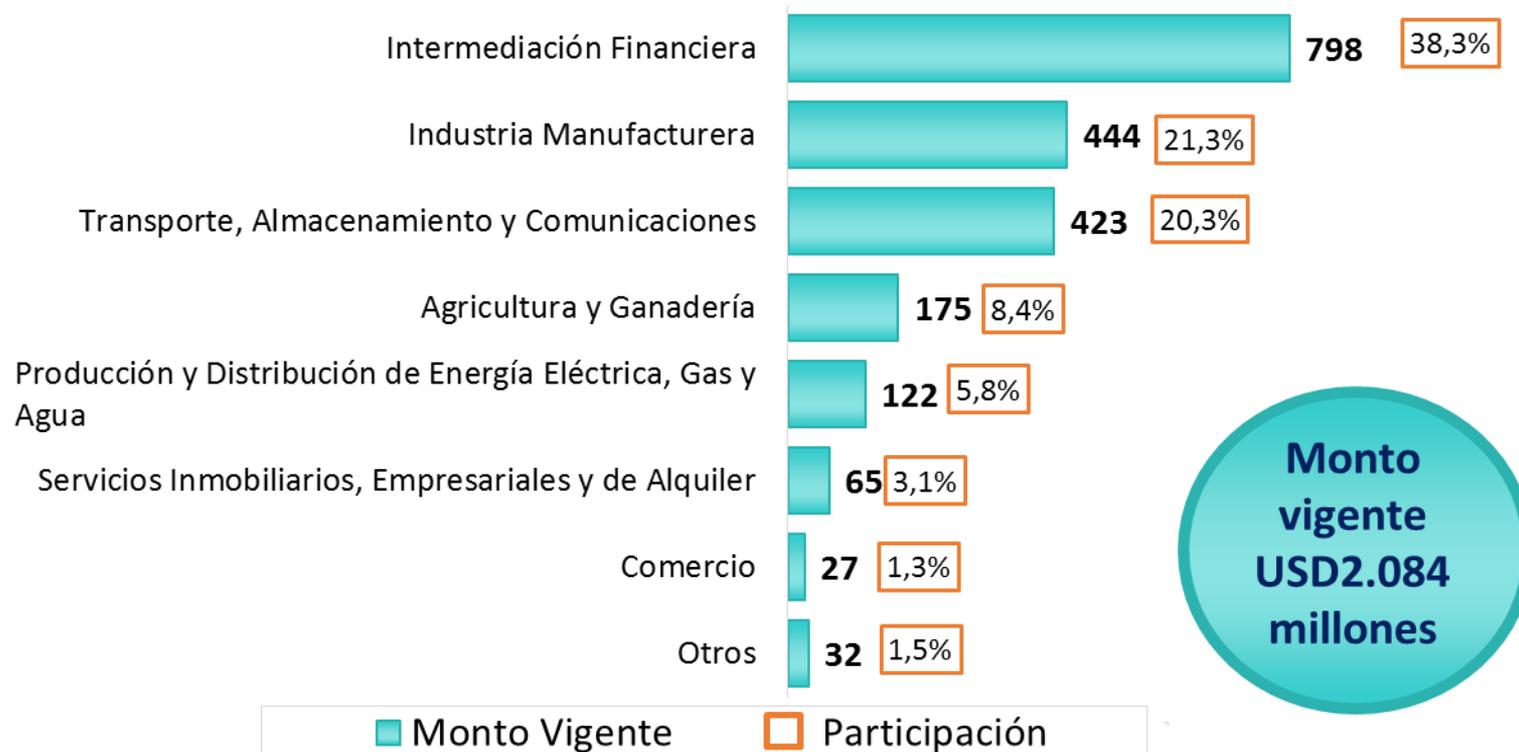
### CPOP por tipo de beneficio Al 31 de agosto de 2019



# Mercado de Valores: Monto vigente de bonos Al 31 de agosto de 2019

(en millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

## Sectores beneficiados



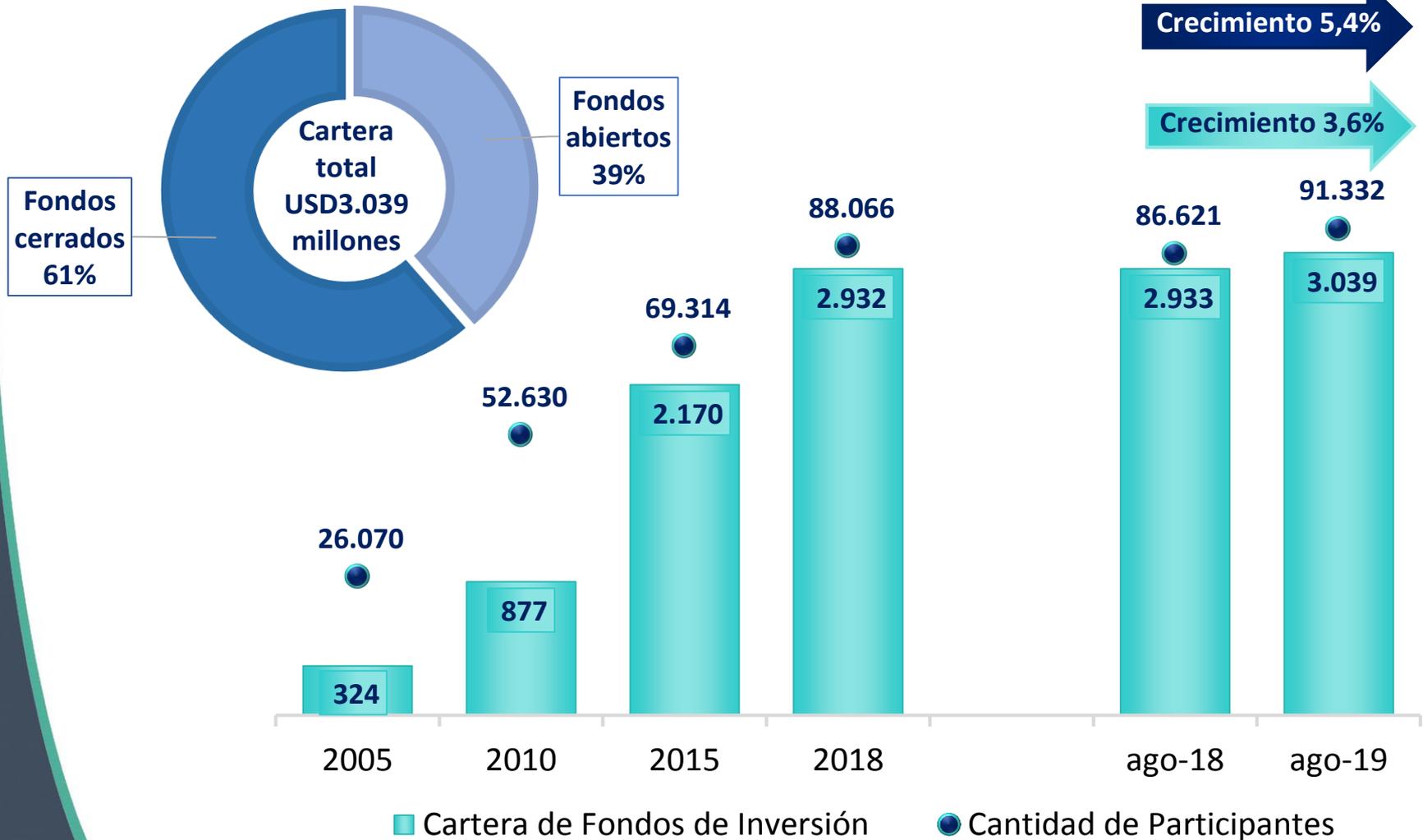
Otros: Corresponde a los sectores de extracción de petróleo crudo y gas natural, organismos gubernamentales y construcción.

En la gestión se autorizaron Programas de Emisiones de Bonos, Emisión de Bonos, Pagarés Bursátiles y Valores de Titularización por USD 963 MM.

# Mercado de Valores

## Cartera y participantes de fondos de inversión

(en millones de dólares estadounidenses y número de participantes)



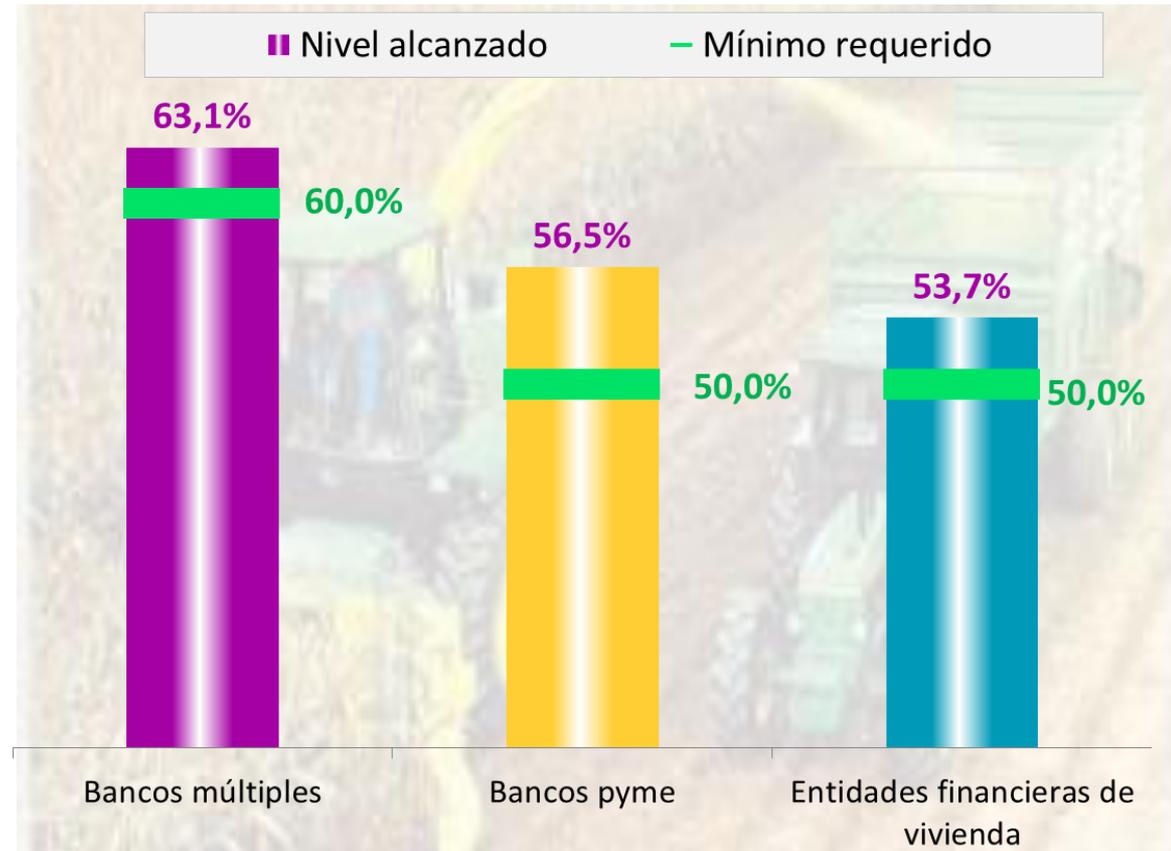
En la gestión 2019 se autorizaron 5 fondos de inversión por USD707 MM.

## CRÉDITOS DESTINADOS AL SECTOR PRODUCTIVO Y DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL.



### RESULTADOS ALCANZADOS AGOSTO 2019:

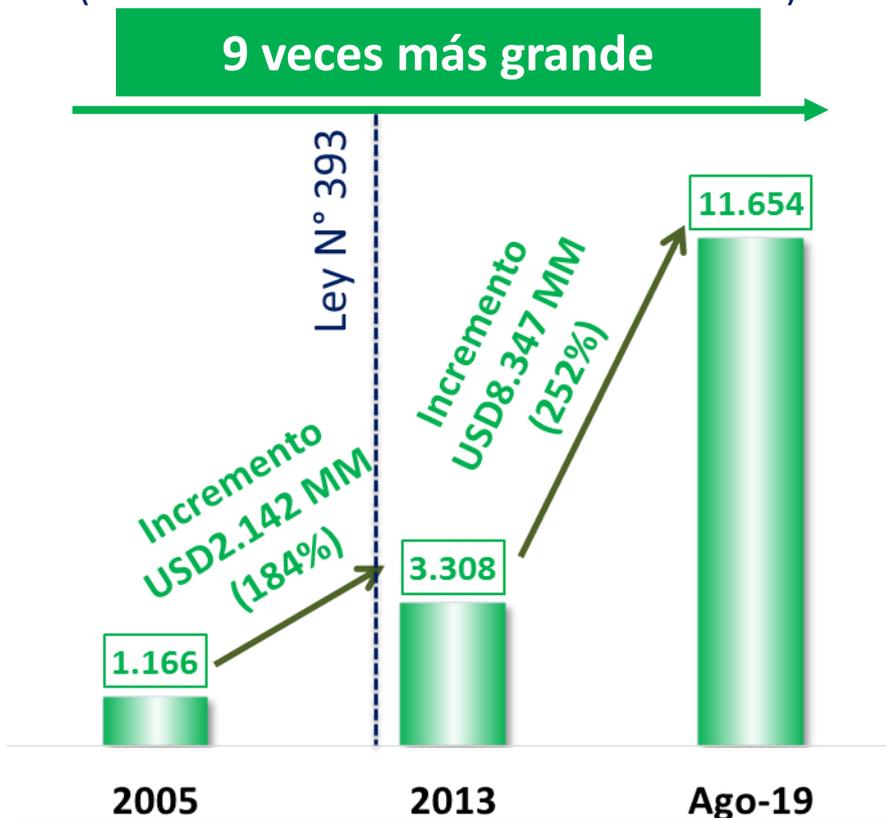
- Banca Múltiple: **63,1%**
- Banca PYME: **56,5%**
- Entidades Financieras de Vivienda: **53,7%**



Todas las entidades superaron la meta de cartera establecida en el D.S. N° 1842

# SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CARTERA DESTINADA AL SECTOR PRODUCTIVO A NIVEL NACIONAL

**Créditos destinados al sector productivo**  
(En millones de dólares estadounidenses)



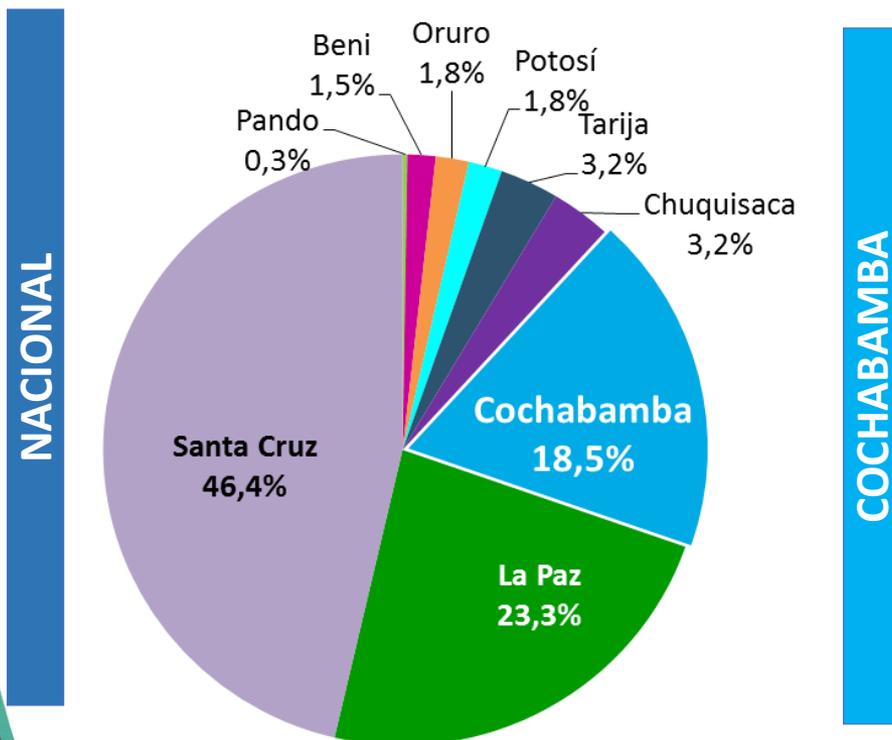
**Más financiamiento al Sector Productivo**

- El Decreto Supremo N° 2055 de julio de 2014, estableció tasas máximas para los créditos al sector productivo en función del tamaño de la unidad económica (microempresa 11,5%, pequeña empresa 7%, mediana empresa 6%, gran empresa 6%).

# SISTEMA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA CRÉDITO AL SECTOR PRODUCTIVO POR DEPARTAMENTO

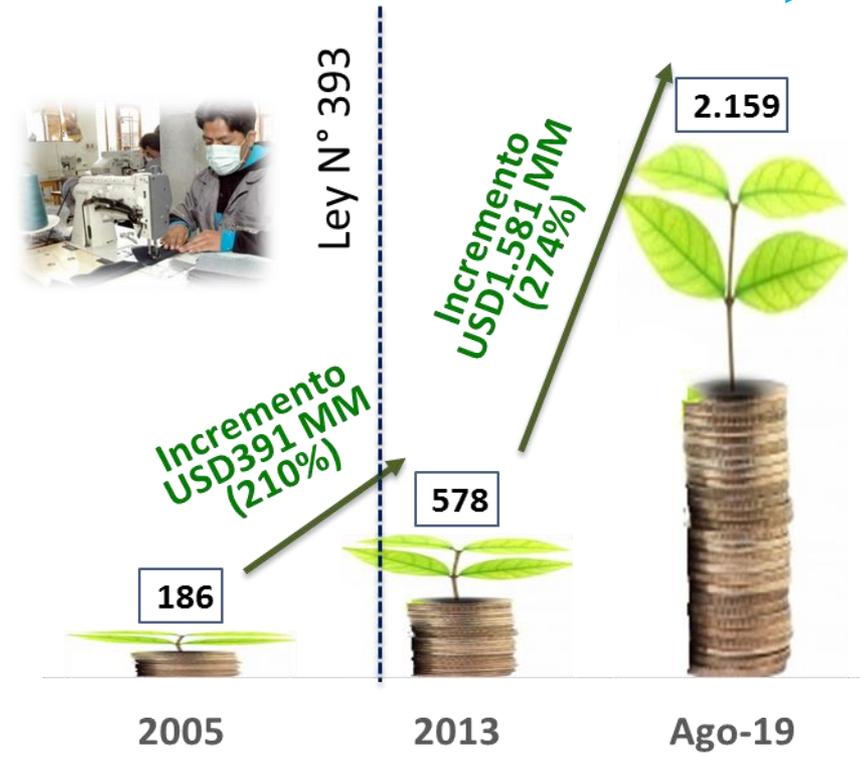
(En millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

Al 31 de agosto de 2019



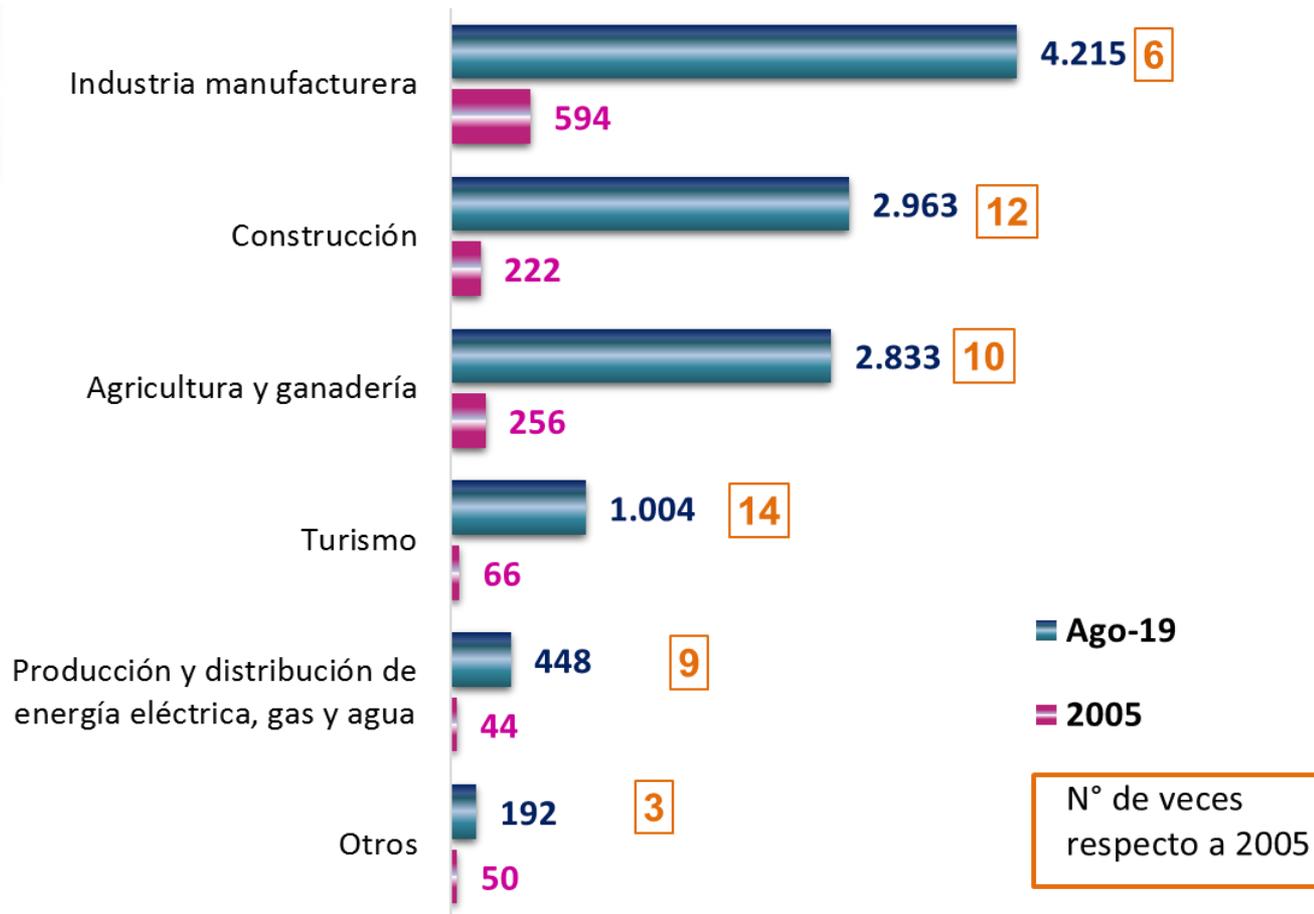
**Total Crédito al Sector Productivo** USD 11.654 MM

11 veces más grande



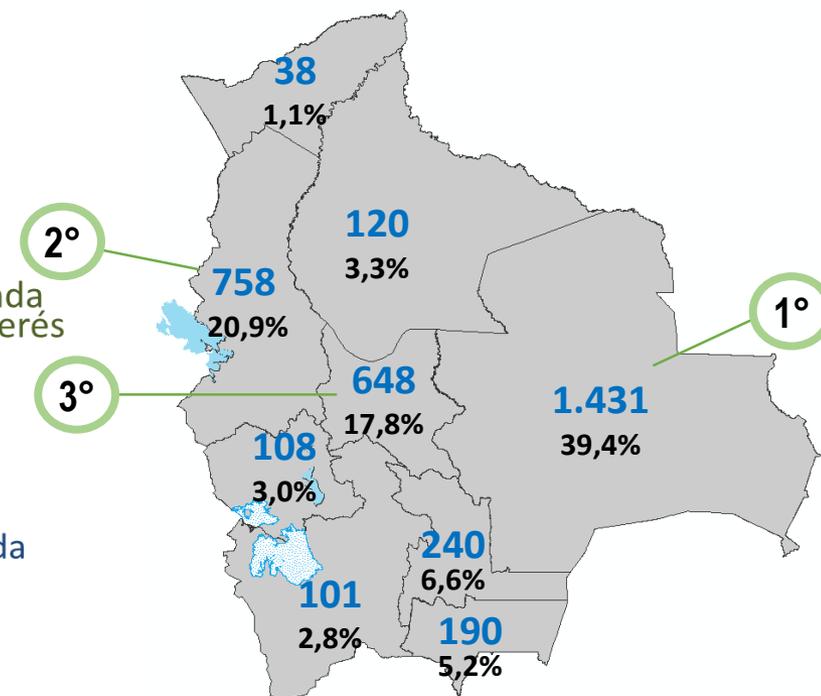
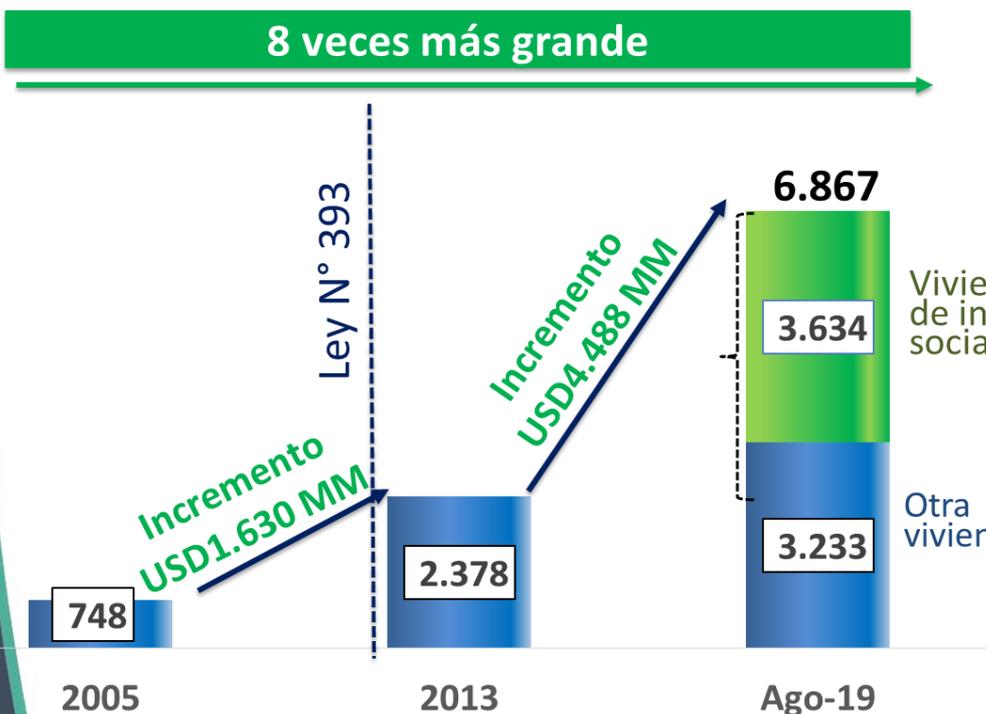
# CRÉDITOS AL SECTOR PRODUCTIVO POR ACTIVIDAD DE DESTINO A NIVEL NACIONAL

(En millones de dólares estadounidenses)



# CRÉDITOS PARA VIVIENDA Y VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL

(En millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

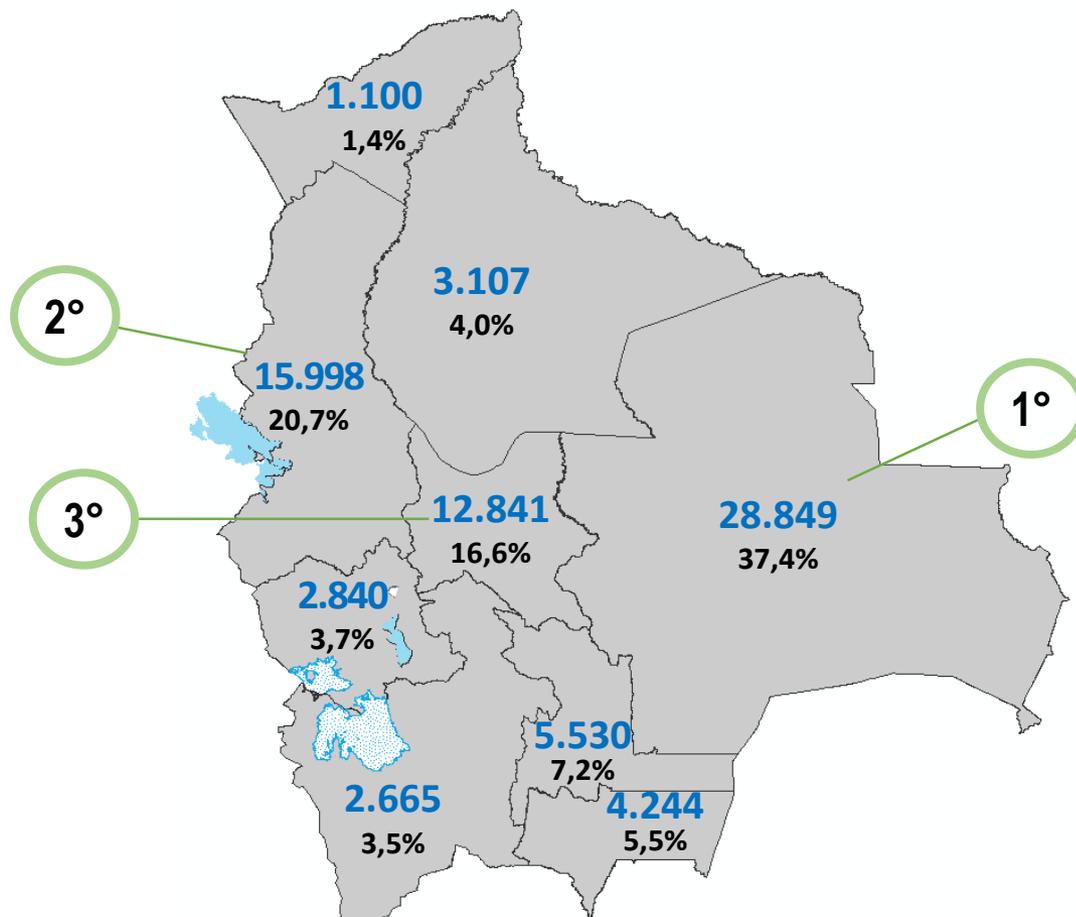


El Decreto Supremo N° 1842 de diciembre de 2013, estableció las tasas máximas para los créditos de vivienda de interés social en función del valor del inmueble (tasas de 5,5% , 6% y 6,5%).



# FAMILIAS BENEFICIARIAS CON CRÉDITOS PARA VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL SEGÚN DEPARTAMENTO AL 31 DE AGOSTO DE 2019 (En número y porcentajes)

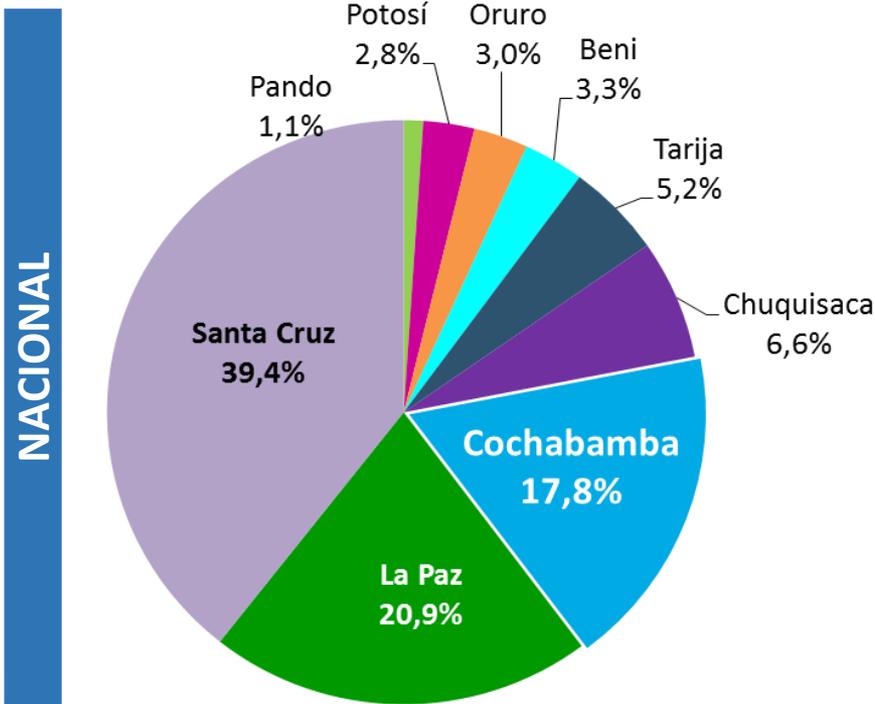
Familias  
beneficiadas  
**77.174**



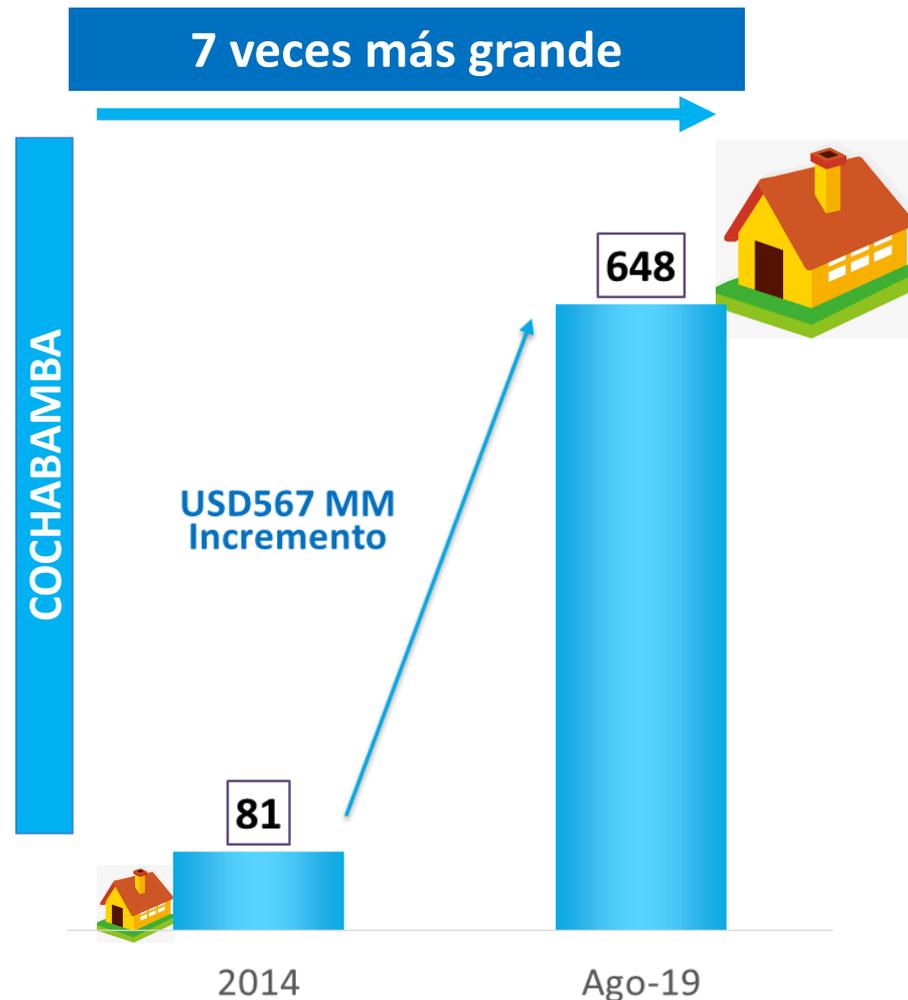
# CRÉDITO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL POR DEPARTAMENTO

(En millones de dólares estadounidenses y porcentajes)

Al 31 de agosto de 2019



Total Crédito de Vivienda de Interés Social **USD3.634 MM**

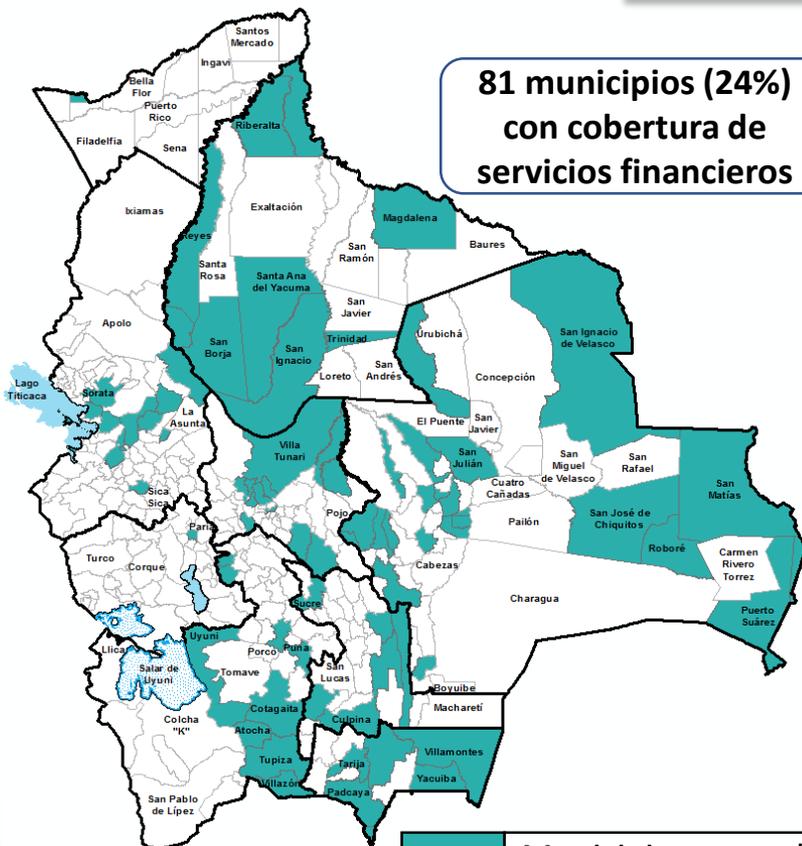


# INCREMENTO DE LA COBERTURA DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS.

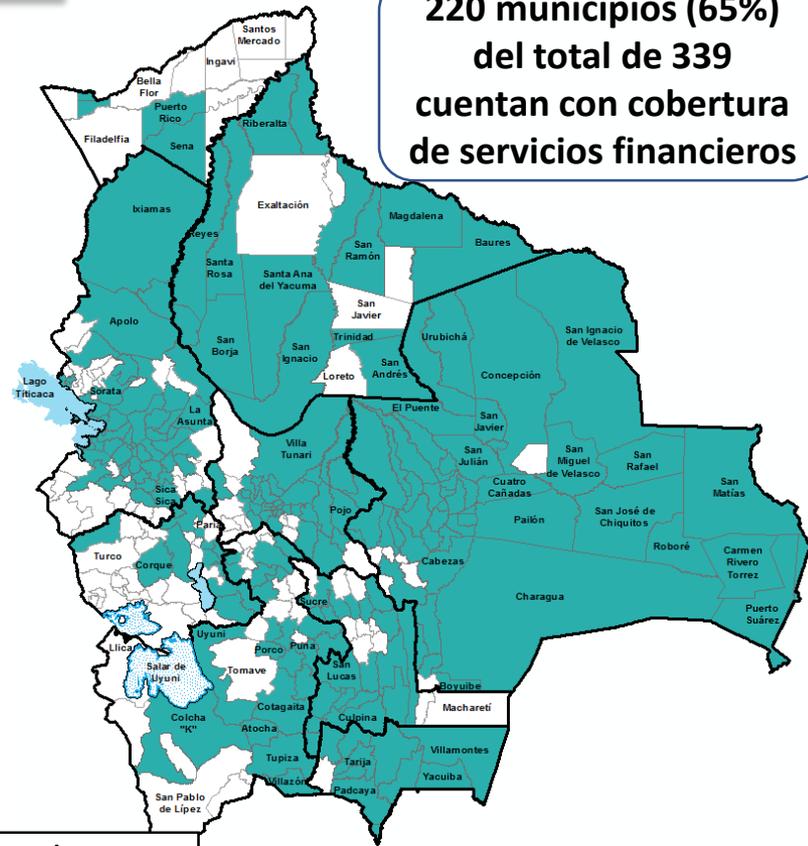
**Diciembre de 2007**

**139 municipios más con cobertura**

**Agosto de 2019**



**81 municipios (24%) con cobertura de servicios financieros**



**220 municipios (65%) del total de 339 cuentan con cobertura de servicios financieros**

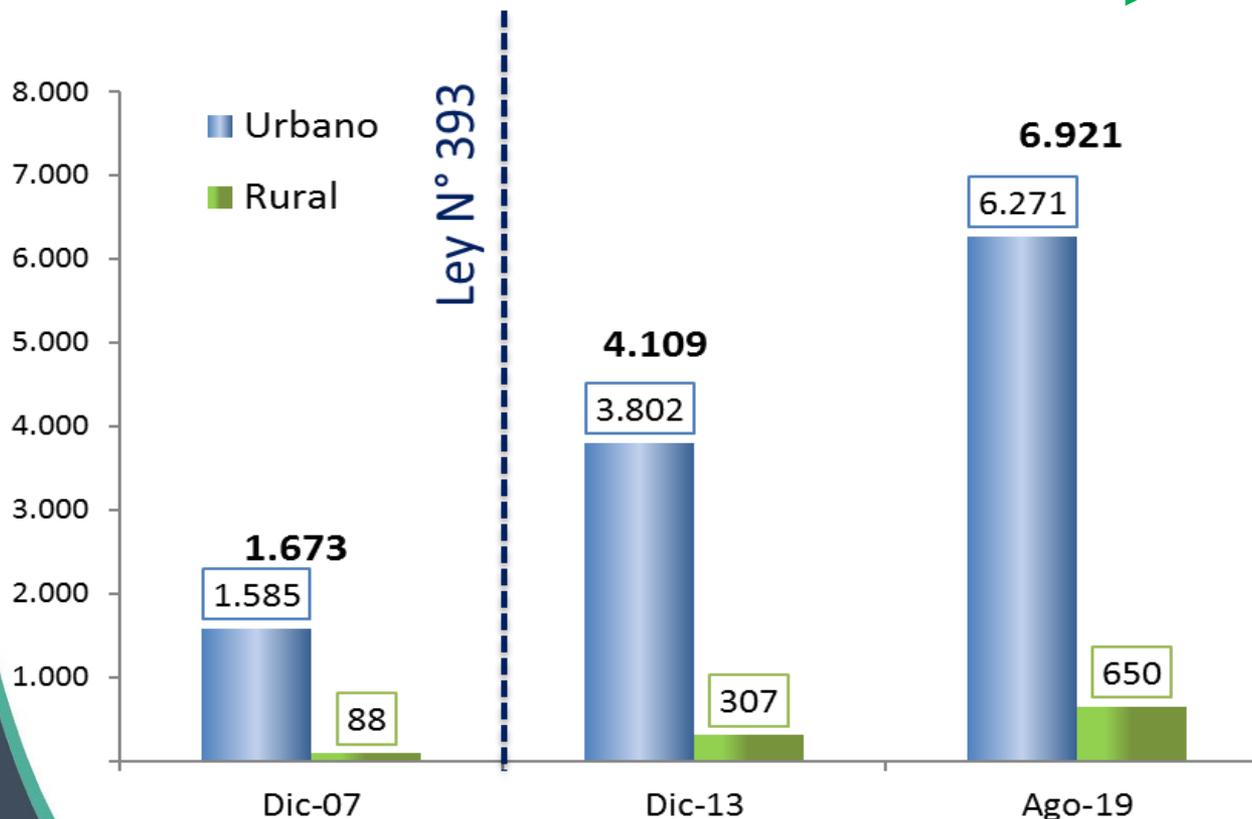
	Municipios con cobertura financiera
	Municipios sin cobertura financiera

**Nota.- El Plan de Desarrollo Económico y Social 2016-2020, estableció que el 75% del total de los municipios deberán ser cubiertos con atención de servicios financieros hasta el año 2020.**

# PUNTOS DE ATENCIÓN FINANCIERA POR ÁREA URBANA Y RURAL A NIVEL NACIONAL (En número)

296% crecimiento – 4.686 PAF (2007 a 2019)

639% crecimiento – 562 PAF (2007 a 2019)



El 93% de la población cuenta con cobertura de servicios financieros.

## IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA ILEGAL O NO AUTORIZADA.

**8 Inspecciones y 13 Diligencias Preliminares** realizadas a Empresas que presuntamente realizaban Intermediación Financiera sin Autorización o Licencia.

**Se identificó 3 empresas** que realizaban Intermediación Financiera sin Autorización o Licencia en el Departamento de Santa Cruz:

- ✓ Cooperativa de Servicios Públicos de Agua Potable "Chané Independencia" R.L.
- ✓ Empresa "MINEVARGROUP BOLIVIA" S.R.L.
- ✓ Empresa DERACRED S.R.L.

Se ordenó la **suspensión de actividades** de Intermediación Financiera a dichas Empresas y **se presentaron las denuncias** correspondientes por el **delito de Intermediación Financiera sin Autorización o Licencia**.



# IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA ILEGAL O NO AUTORIZADA

Se identificó en la red social "Facebook" y la aplicación de mensajería "WhatsApp", las siguientes supuestas empresas financieras:

- ✓ CrediUnión” S.A. que ofertaba préstamos de dinero desde USD2.000 en adelante con el requisito de entrega de montos de dinero.
- ✓ “Finandes” S.A., “CrediBisa” y “Banca Boliviana” las cuales también ofertaban por redes sociales préstamos de dinero con las mismas características que CrediUnión S.A.

Al respecto, ASFI publicó comunicados en redes sociales, donde se advirtió a la población sobre las mencionadas empresas, recomendando no realizar transacciones financieras con entidades que no cuenten con Licencia de Funcionamiento de ASFI.

**COMUNICADO**  
09/05/2019



La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, informa a la población en general que la empresa **CREDIUNION S.A.** no cuenta con Licencia de Funcionamiento o Autorización para realizar actividades de Intermediación Financiera y no tiene ninguna relación con el Grupo Financiero UNIÓN.

Asimismo, esta empresa solo tiene una página de internet, [www.crediunionsa.com](http://www.crediunionsa.com), donde figura una dirección falsa y la misma no cuenta con registro de comercio otorgado por FUNDEMPRESA.

Por lo señalado se alerta a la población ha no dejarse sorprender por esta supuesta empresa crediticia **CREDIUNION S.A.**, que oferta sus servicios de préstamos de dinero, principalmente por las redes sociales Facebook, Twitter y WhatsApp.

La Paz, mayo de 2019

**COMUNICADO**  
25/06/2019



La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, informa a la población en general, que las empresas **CREDIBOLIVIA Y FINANCIERA BOLIVIANA** no cuentan con Licencia de Funcionamiento o Autorización para realizar actividades de Intermediación Financiera y no tiene ninguna relación con alguna entidad que cuente con esta autorización.

Asimismo, estas empresas solo tienen páginas de internet donde figuran direcciones falsas y ninguna cuenta con registro de comercio otorgado por FUNDEMPRESA.

Por lo señalado, **ASFI solicita a la población NO realizar ningún tipo de transacción financiera** con estas supuestas empresas crediticias u otras que no tienen Licencia de Funcionamiento o Autorización, que ofertan sus servicios de préstamos de dinero, principalmente por las redes sociales Facebook, Twitter y WhatsApp.

La Paz, junio de 2019

# MODERNIZACIÓN Y MEJORA DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

## ADECUACIÓN DE LAS OFICINAS DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Estas cuentan con espacios cómodos y modernos que a través de **herramientas digitales** permite al consumidor financiero:

- Registrar reclamos en 1ra y 2da instancia.
- Realizar consultas.
- Generar reportes de endeudamiento.
- Recibir educación financiera, entre otros.



### SANTA CRUZ

Inaugurada el 17 de mayo de 2019



### COCHABAMBA

Inaugurada el 4 de julio de 2019



### LA PAZ

Inaugurada el 20 de agosto de 2019



# ASFI Digital

## Las 24 horas del día permite:

- Acceder a servicios digitales de asesoramiento.
- Generar reportes de endeudamiento.
- Generar reporte de Cuentas Clausuradas.
- Presentar reclamos en primera instancia.
- Generar Reportes de Clientes con Pleno y Oportuno Cumplimiento de Pago (CPOP).

Hasta agosto de 2019, se registraron a **958** consumidores financieros, se generaron **563** reportes CPOP y **478** reportes de endeudamiento.

## ASFI DIGITAL – MÓVIL



¿Cómo registrar? Ingresar

## ASFI DIGITAL – WEB



¿Cómo registrar? Ingresar



# ATENCIÓN DE RECLAMOS DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Ante cualquier omisión o acción que vulnere los derechos de los consumidores financieros, éstos pueden efectuar su reclamo en primera instancia en la entidad financiera y en caso de no encontrarse conforme con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de ASFI.

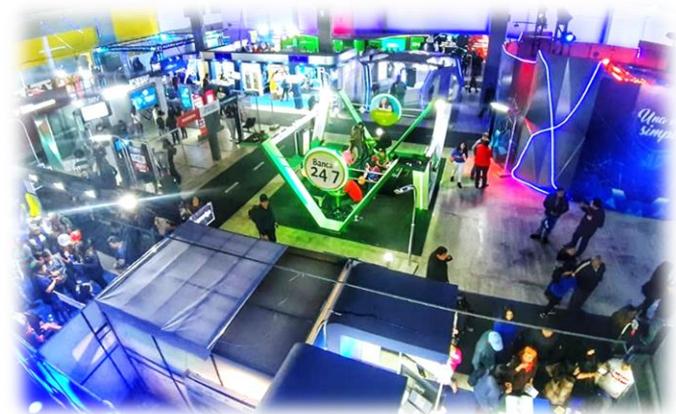
## RECLAMOS ATENDIDOS (AL 30 DE AGOSTO de 2019)

DEPARTAMENTO	1RA INSTANCIA	2DA INSTANCIA	TOTAL
La Paz	1.034	207	1.241
Santa Cruz	546	79	625
Cochabamba	383	71	454
Oruro	233	25	258
Chuquisaca	173	14	187
Tarija	87	14	101
Potosí	84	8	92
Beni	84	8	92
Pando	75	8	83
<b>TOTAL</b>	<b>2.699</b>	<b>434</b>	<b>3.133</b>



Es un espacio ferial, en el cual a través de la experiencia vivencial se promueve la generación de negocios, el uso de instrumentos electrónicos de pago, la educación vinculada al acceso a productos y servicios financieros, así como los servicios financieros ofrecidos por:

- Entidades de intermediación financiera.
- Empresas de servicios financieros complementarios.
- Participantes del mercado de valores.
- Y comercios, entre otros.



Se logró impartir educación financiera a 7.000 personas.

CIUDAD	FECHAS	LUGAR
La Paz	3 al 5 de mayo de 2019	Campo Ferial Chuquiago Marka.
Cochabamba	7 al 9 de junio de 2019	Recinto Ferial FEICOBOL.

Se desarrollará también en:

Tarija (11, 12 y 13 de octubre)    Santa Cruz (8, 9 y 10 de noviembre)    Sucre (22, 23 y 24 de noviembre)



## 6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

### Talleres de Educación Financiera

Se desarrollaron 9 talleres de educación financiera en los departamentos de La Paz, Cochabamba y Pando, logrando capacitar a 800 personas.

#### Instituciones beneficiarias de los talleres:

- Cochabamba:
  - ✓ Universidad Católica Boliviana.
  - ✓ INFOCAL.
- La Paz:
  - ✓ Instituto Técnico Comercial La Paz.
  - ✓ Universidad Pública de El Alto.
- Pando:
  - ✓ Universidad Amazónica de Pando.



# PARTICIPACIÓN EN FERIAS

ASFI participó en ferias en las cuales impartió conocimientos en cuanto al sistema financiero, emitió certificados de endeudamiento, realizó la atención de consultas y reclamos, a un total de 4.153 consumidores financieros.

Lugar	Evento	Asistentes
Beni	Feria Solidaria Municipio de Reyes	200
Beni	Feria Solidaria Municipio de Yucumo	250
La Paz	La Paz Expone	1.000
Santa Cruz de la Sierra	Feria EXPOFENCOOP 2019	318
La Paz	Feria educativa del sistema integral de pensiones y seguros (Plaza Camacho)	400
La Paz	Feria en conmemoración al día de la dignidad de las personas adultas mayores denominada "por una vejez activa y saludable" (Plaza Villarroel)	300
Potosí	Jornadas informativas para el adulto mayor (Plaza San Bernardo)	65
Sucre	Jornadas informativas para el adulto mayor (Plaza Juan Frías de Herrant)	60
Tarija	Jornadas informativas para el adulto mayor (Plaza Sucre)	60
Cobija	Encuentro de Educación Financiera (Universidad Amazónica de Pando)	800
Potosí	Ferias Interministeriales "Comunicando el Cambio"	700
<b>TOTAL ASISTENTES</b>		<b>4.153</b>



# DEFENSORÍA MÓVIL

Tiene como propósito acercarse a la población a través de una oficina móvil, atendiendo consultas, reclamos y emitiendo certificados de endeudamiento, además impartiendo talleres cortos de educación financiera.

**Durante el primer semestre de 2019, se realizaron 17 visitas a diferentes departamentos, logrando que 1.303 personas reciban la atención requerida.**

Departamento	Municipio / Lugar	Departamento	Municipio / Lugar
La Paz	Patacamaya	Cochabamba	Quillacollo
	Sica Sica		Punata
	Panduro		Sacaba
	Palca		Cochabamba, feria América
	Achacachi		Cochabamba, Av. Heroínas y calle San Martín
	Desaguadero	Oruro	Caracollo
	Viacha		Oruro
	Copacabana		
	Achocalla		
Pando	Cobija		



# ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2019

Se realizó con el objetivo de conocer:

- El grado de satisfacción de los consumidores financieros, sobre los productos y servicios brindados por las entidades financieras.
- La percepción de la población en cuanto al grado de cumplimiento de la función social de las entidades financieras.
- Identificar las necesidades en materia financiera.



Cobija



Riberalta

# ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2019

## Encuesta en Línea

Efectuada del 29 de julio al 4 de septiembre, dirigida a:

- Empresas que tienen créditos en el sistema financiero.
- Personas naturales con préstamos en entidades de intermediación financiera.
- Consumidores financieros que acceden a banca por internet.

**Se realizaron 27.531 encuestas en línea.**

## Encuesta presencial

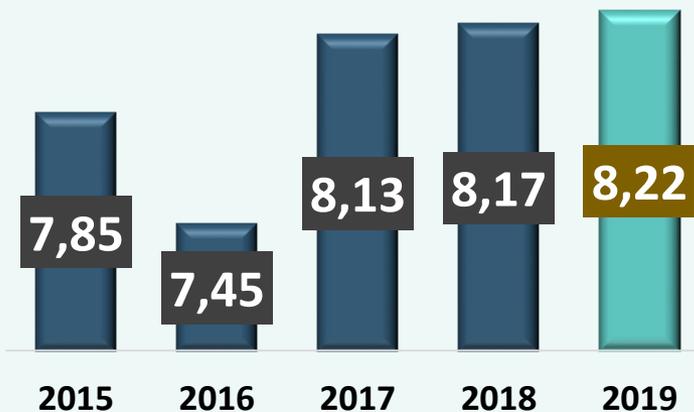
Realizada el 4 de septiembre, en 534 Puntos de Atención Financiera (PAF) de 67 municipios del país, encuestando a **7.006 consumidores financieros.**

**En total se realizaron  
34.537 encuestas**

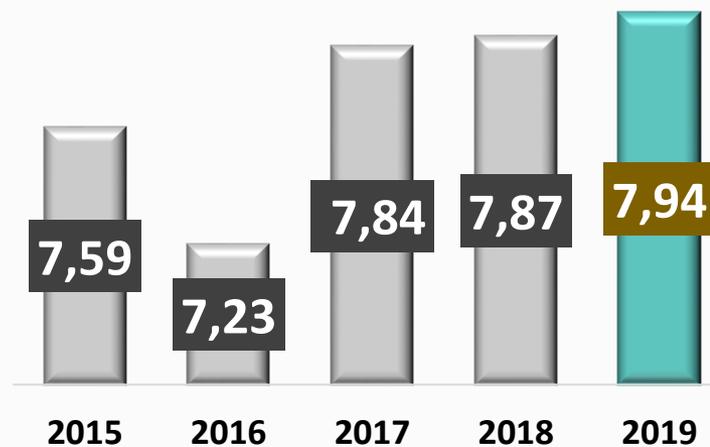


# PRINCIPALES RESULTADOS - ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2019

## Índice de Satisfacción

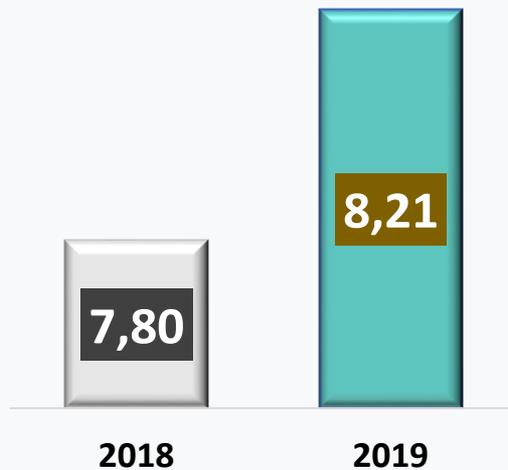


## Índice de percepción del grado de cumplimiento de la función social

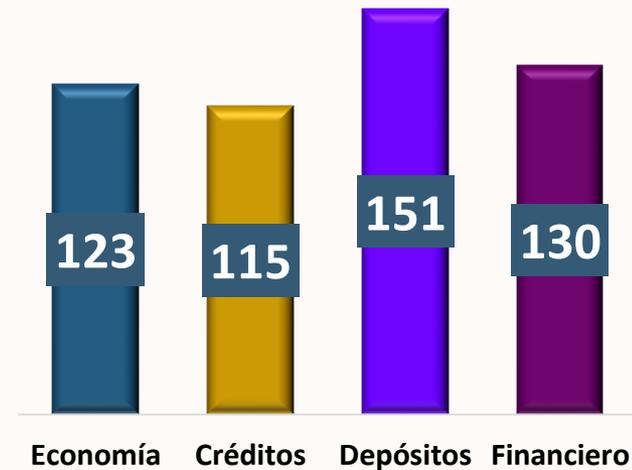


# PRINCIPALES RESULTADOS - ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS 2019

## Índice de satisfacción del servicio de banca por internet



## Índices de expectativas del Sector Financiero



Valores superiores a 100 se interpretan como expectativas «positivas». Permiten conocer las expectativas de los consumidores financieros sobre la evolución futura del sistema financiero y su evaluación de la situación actual de la economía.



# Contáctanos

**OFICINA DEPARTAMENTAL – COCHABAMBA : Calle Colombia N° 364  
casi Calle 25 de Mayo. Teléfonos (591-4) 4584505 – 4584506 – 4583800.**

**Línea Gratuita: 800 103 103**

**Sitio Web: [www.asfi.gob.bo](http://www.asfi.gob.bo)**

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