

## EVALUACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO

AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

### 1. Contexto general

Al cierre de la gestión 2019, se estima que el crecimiento económico mundial fue de 2,9%, expansión por debajo de la expectativa inicial (3,5%). Este resultado negativo, se explica principalmente por el bajo desempeño de la actividad económica de algunas economías de mercados emergentes. La incertidumbre en torno a las políticas comerciales, las tensiones geopolíticas y los problemas internos, se constituyeron en los principales factores explicativos de este comportamiento.<sup>1</sup>

En las economías avanzadas la expansión económica de 2019 se situó en 1,7%, inferior al valor registrado en la gestión 2018 (2,3%). Tal como se preveía, la desaceleración en estos países fue generalizada, destacando el bajo crecimiento de Estados Unidos (2,3%, 0,6 puntos porcentuales menos que en 2018), como resultado del retorno a una política fiscal neutral y a condiciones financieras poco favorables. De manera similar, la actividad en la zona del Euro fue más débil de lo esperado, debido, fundamentalmente, a una menor demanda externa y a la reducción de las existencias, reflejo de una floja producción industrial; de esta manera, la Eurozona cerró el año con un crecimiento del 1,2% (0,6 puntos porcentuales menos que en la gestión 2018).<sup>2</sup>

En las economías emergentes y en desarrollo, el producto interno bruto se incrementó en 3,7% (0,9% menos que en 2018). En este comportamiento incidió de manera preponderante la desaceleración estructural que experimenta China, habiendo alcanzado un crecimiento de 6,1%, inferior en 0,5 puntos porcentuales a 2018, así como la desaceleración registrada en la India (crecimiento de 4,8%, inferior en 2,5 puntos porcentuales a 2018), producto de un debilitamiento de la demanda interna, tensiones en el sector financiero no bancario y un menor crecimiento del crédito.<sup>3</sup>

Para América Latina y el Caribe, el crecimiento estimado de 2019 se situó en 0,1%, inferior en un punto porcentual al registrado en la gestión anterior. En esta disminución influyó el desempeño de la economía mexicana, donde la inversión continuó siendo débil y el consumo privado se redujo, y la escalada de tensiones sociales registradas durante la gestión en Chile. A estos factores debe sumarse la reducción del crecimiento experimentado en Brasil, debido en parte a un desastre en el sector minero registrado en el primer trimestre y la incertidumbre generada por la reforma de pensiones.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Fondo Monetario Internacional (FMI), Perspectivas de la Economía Mundial (enero 2019, octubre 2019 y enero 2020)

<sup>2</sup> FMI, Perspectivas de la Economía Mundial (enero 2019) y Banco Mundial (BM), Perspectivas Económicas Mundiales (enero 2019).

<sup>3</sup> Banco de la Reserva de la India, regula el funcionamiento y las operaciones de las NBFC (Non Banking Financial Companies).

<sup>4</sup> FMI, Perspectivas de la Economía Mundial (enero 2019) y Banco Mundial (BM), Perspectivas Económicas Mundiales (enero 2019).

En el contexto nacional, el crecimiento del PIB al tercer trimestre fue de 2,86%,<sup>5</sup> valor que está en línea con la proyección de crecimiento revisada para 2019 efectuada por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) de 3%. Pese a que se prevé un desempeño inferior al previsto por el Ministerio de Economía y Finanzas Públicas al inicio de la gestión, de registrarse la proyección de la CEPAL, esta sería ampliamente superior al promedio de la región (0,1%), y situaría a Bolivia como el país con el segundo crecimiento más alto después de Colombia (3,2%).<sup>6</sup>

En el ámbito monetario, la inflación acumulada a diciembre de 2019 fue de 1,47% (inferior a la registrada en la gestión pasada 1,5%), la segunda más baja en Sudamérica, después de Ecuador<sup>7</sup>. Por su parte, el tipo de cambio se mantuvo sin variaciones y las reservas internacionales netas cerraron la gestión 2019 con USD6.468 millones, registrando un decremento de USD2.478 millones con relación a similar periodo de 2018.<sup>8</sup>

Las exportaciones a noviembre de 2019 alcanzaron USD7.991 millones, menor en USD373 millones (-4,5%) con respecto a la gestión anterior; en tanto que, las importaciones fueron de USD8.731 millones, menor en USD364 millones (-4%) al valor observado en similar periodo de 2018. La disminución de las exportaciones se debe principalmente a una reducción del volumen de los productos exportados en casi todos los sectores (exceptuando: azúcar, joyería, leche y girasol y sus derivados). El saldo estimado de la balanza comercial a noviembre de 2019 es negativo en USD740 millones, mayor en USD9 millones al observado en noviembre de 2018 (USD731 millones).<sup>9</sup>

En el marco descrito, el sistema de intermediación financiera y el mercado de valores, mantuvieron un buen desempeño, observándose un incremento en los créditos y un leve crecimiento de los depósitos (se considera que dicho crecimiento de 0,01%), no fue mayor debido a la coyuntura de orden político y social en los meses de octubre y noviembre), así como un aumento en la cantidad de participantes en el mercado de valores.

## **2. Sistema de intermediación financiera**

El sistema de intermediación financiera, al 31 de diciembre de 2019, estuvo conformado por 59 entidades, las cuales registraron activos totales por Bs255.473 millones. Los Bancos Múltiples (BMU)<sup>10</sup> mantienen 77,1% de los activos con Bs196.865 millones, el Banco Público (BPU)<sup>11</sup> 11,5% con Bs29.405 millones, las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas (CAC) 3,4% con Bs8.635 millones, las Instituciones Financieras de Desarrollo (IFD)<sup>12</sup> 2,4% con Bs6.231 millones, el Banco de Desarrollo Productivo (BDP)<sup>13</sup> 2,2% con Bs5.552 millones, los Bancos PYME (BPY) 1,9% con Bs4.880 millones y las Entidades Financieras de Vivienda (EFV) 1,5% con Bs3.905 millones (Cuadro N° 1).

---

<sup>5</sup> Instituto Nacional de Estadística.

<sup>6</sup> CEPAL. Actualización de previsiones de crecimiento económico para 2019.

<sup>7</sup> Banco Central de Bolivia; bancos centrales e institutos de estadísticas de cada país.

<sup>8</sup> Banco Central de Bolivia.

<sup>9</sup> Instituto Boliviano de Comercio Exterior (IBCE).

<sup>10</sup> No incluye al banco público Unión S.A.

<sup>11</sup> Banco público Unión S.A.

<sup>12</sup> Para el análisis se incluye a las IFD: Cidre, Fubode, Crecer, Diaconía, Idepro, Impro, Fondeco y Promujer con licencias de funcionamiento. En el marco de la normativa vigente, estas entidades solo podrán efectuar la captación de depósitos previa autorización.

<sup>13</sup> Banco de Desarrollo Productivo S.A.M.

**Cuadro N° 1. Número de entidades de intermediación financiera y total de activos**

Tipo de entidad	Número de entidades		Activos (en millones de bolivianos)	
	dic-18	dic-19	dic-18	dic-19
BMU	13	13	183.957	196.865
BPU	1	1	30.201	29.405
CAC	30	30	8.600	8.635
IFD	8	9	5.433	6.231
BDP	1	1	4.375	5.552
BPY	2	2	4.805	4.880
EFV	3	3	3.952	3.905
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>59</b>	<b>241.322</b>	<b>255.473</b>

En la gestión 2019, los activos del sistema de intermediación financiera crecieron en 5,9% (Bs14.151 millones), de los cuales a los BMU corresponden Bs12.907 millones y al BDP Bs1.177 millones, entre los principales.

Cabe resaltar que, en la gestión 2019 se otorgó licencias de funcionamiento a dos entidades de intermediación financiera: Institución Financiera de Desarrollo “Sembrar Sartawi IFD” (Resolución ASFI/811/2019 de 16.09.2019) y Cooperativa de Ahorro y Crédito Societaria “San Martín” R.L. (Resolución ASFI/904/2019 de 22.10.2019) con autorizaciones para el inicio de operaciones el 18 de noviembre de 2019 y 7 de enero de 2020, respectivamente. Por otro lado, mediante Resolución ASFI/1150/2019 de 30 de diciembre de 2019, se autorizó la disolución y liquidación voluntaria del Banco Do Brasil S.A.- Sucursal Bolivia.

## 2.1 Depósitos<sup>14</sup>

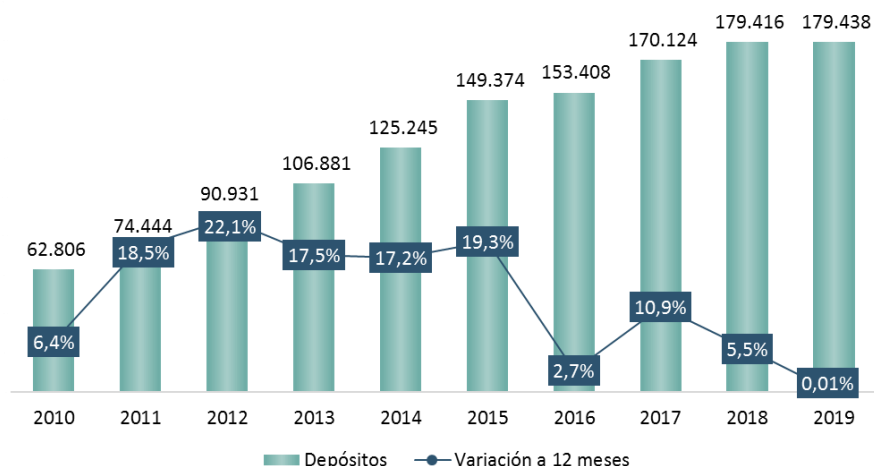
Los depósitos alcanzaron a Bs179.438 millones al 31 de diciembre de 2019, correspondiendo en un 79,3% a los BMU, 12,1% al BPU, 3,5% a las CAC abiertas, 1,9% a los BPY, 1,8% al BDP y 1,4% a las EFV. El incremento de los depósitos fue de Bs22 millones con respecto a la gestión 2018, dicho comportamiento fue impulsado principalmente por los BMU y el BDP, con aumentos de Bs2.856 millones y Bs791 millones, respectivamente. Cabe destacar el comportamiento de los Depósitos a Plazo Fijo (DPF), que en la gestión 2019 crecieron en 8,7%, equivalente a Bs7.116 millones.

En los últimos diez años, los depósitos en el sistema financiero registraron variaciones positivas, es así que, a diciembre de 2019 los depósitos representan 1,9 veces más que el nivel registrado en la gestión 2010 (Gráfico N° 1).

<sup>14</sup> Los depósitos, incluyen los depósitos del público y de las empresas públicas.

**Gráfico N° 1. Depósitos y variación a 12 meses (\*)**

(en millones de bolivianos y porcentajes)



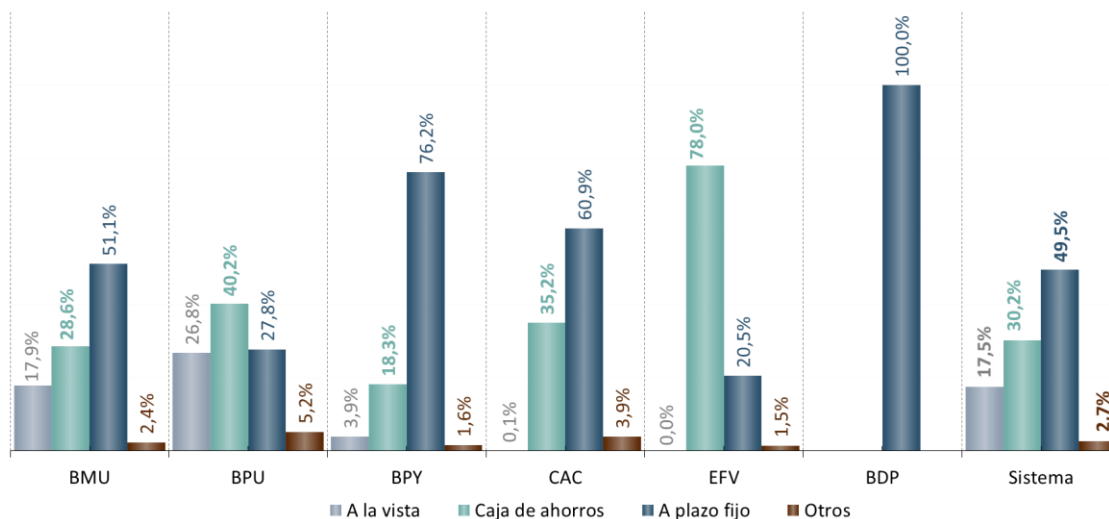
(\*) A partir de diciembre de 2015 se incluye información del BDP.

Según modalidad de depósito, al 31 de diciembre de 2019 el 49,5% (Bs88.860 millones) se concentra en DPF, cifra significativamente mayor a la participación registrada en la gestión 2010 (37,4%); el 30,2% (Bs54.260 millones) en caja de ahorros, el 17,5% (Bs31.451 millones) en depósitos a la vista y 2,7% (Bs4.867 millones) en otros depósitos, (Gráfico N° 2).

**Gráfico N° 2. Depósitos por modalidad y tipo de entidad**

Al 31 de diciembre de 2019

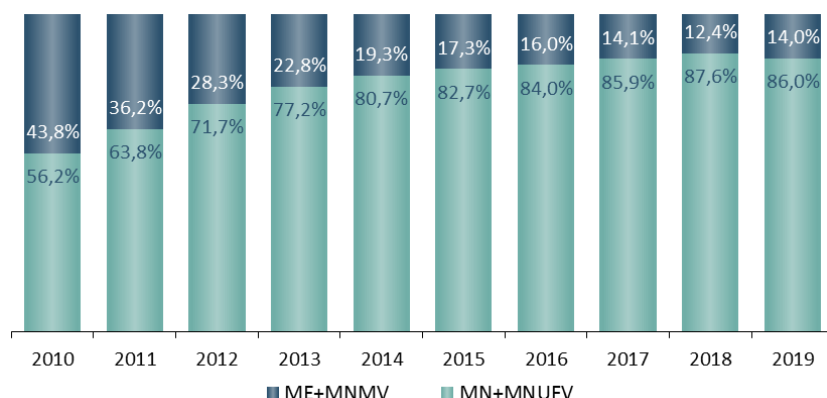
(en porcentajes)



Como se observó en el gráfico anterior, por tipo de entidad, los depósitos de los BMU tienen una estructura algo más diversificada: DPF 51,1%, depósitos en caja de ahorros 28,6% y depósitos a la vista 17,9%; en el BPU el 40,2% corresponden a caja de ahorros, 27,8% a DPF y 26,8% a depósitos a la vista; los BPY, en cambio, tienen una estructura de depósitos que se apoya principalmente en DPF con 76,2% y caja de ahorros con 18,3%; en las CAC los depósitos se concentran en DPF con 60,9% y caja de ahorros con 35,2%, mientras que en las EFV los depósitos en caja de ahorros representan el 78%; y en el BDP el 100% de los depósitos son DPF.

Por su parte, los depósitos en Moneda Nacional (MN) y en Moneda Nacional con mantenimiento de valor a la Unidad de Fomento a la Vivienda (MNUFV) alcanzaron a Bs154.374 millones (86% del total) y los depósitos en Moneda Extranjera (ME) y Moneda Nacional con Mantenimiento de Valor (MNMV) a Bs25.064 millones (14% del total). Con relación a la gestión 2010, la participación de los depósitos en moneda nacional aumentó en 29,8 puntos porcentuales.

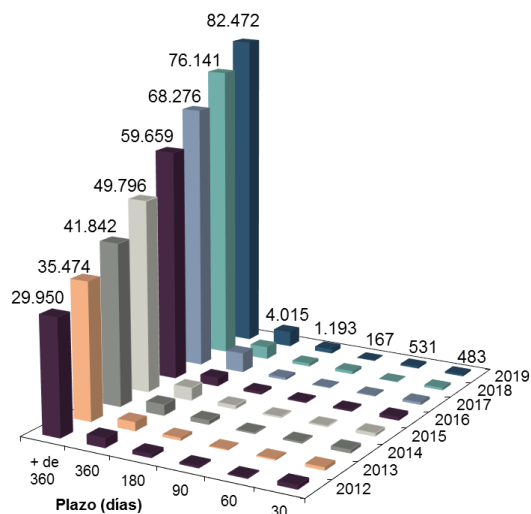
**Gráfico N° 3. Depósitos según denominación monetaria**  
(en porcentajes)



El periodo de permanencia promedio de los DPF fue de 960 días, superior a lo registrado en la gestión pasada (956 días). Los DPF contratados con plazos mayores a 360 días representaron 92,8% del total (Gráfico N° 4), cifra muy superior a la registrada en la gestión 2010 (75,8%). Del total de DPF con plazo mayor a un año, 96,2% correspondió a MN y MNUFV.

Los plazos de permanencia de los DPF reflejan la confianza del público en el sistema financiero y tienen una incidencia favorable en la estructura de fondeo de las entidades, permitiéndoles contar con recursos a largo plazo, que son empleados principalmente en la colocación de créditos a las empresas y los hogares.

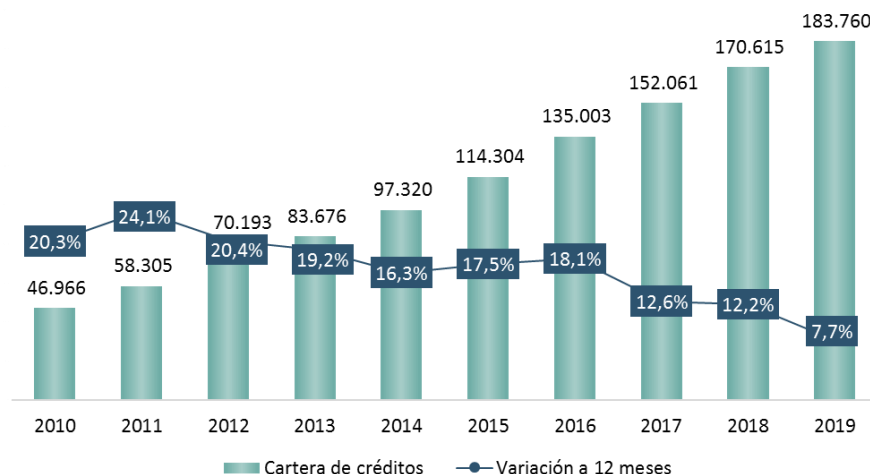
**Gráfico N° 4. DPF según plazos**  
(en millones de bolivianos)



## 2.2 Cartera de créditos

La cartera de créditos del sistema de intermediación financiera ascendió a Bs183.760 millones, correspondiendo 78,2% a los BMU, 10% al BPU, 3,7% a las CAC, 3,1% a las IFD, 2,3% a los BPY, 1,6% a las EFV y 1%<sup>15</sup> al BDP. El crecimiento a 12 meses, se situó en 7,7% (Gráfico N° 5), cifra inferior a la registrada en la gestión anterior (12,2%). Durante los últimos 10 años las colocaciones mantuvieron una notoria dinámica de crecimiento, representando el saldo a diciembre de 2019, aproximadamente 2,9 veces más que el saldo registrado en la gestión 2010.

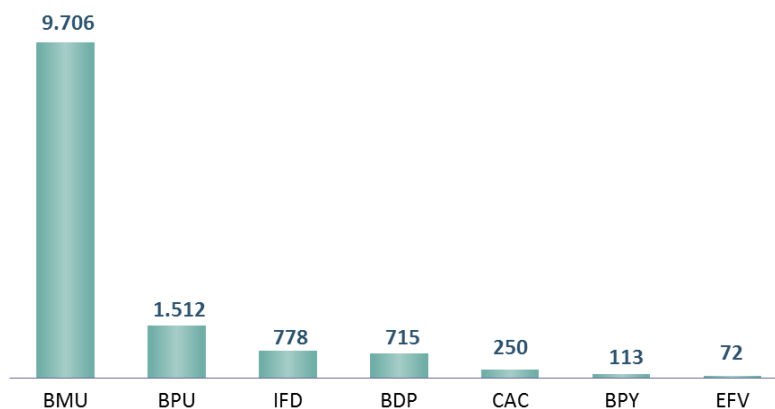
**Gráfico N° 5. Cartera de créditos y variación a 12 meses (\*)**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



(\*) A partir de junio de 2015 incluye información del BDP y a partir de noviembre de 2016 incluye información de las IFD.

En los últimos 12 meses las colocaciones fueron más dinámicas en los BMU y en el BPU, que registraron incrementos en la cartera de créditos en Bs9.706 millones y Bs1.512 millones, respectivamente; este comportamiento fue impulsado principalmente por una mayor otorgación de créditos de vivienda y los créditos destinados al sector productivo (Gráfico N° 6).

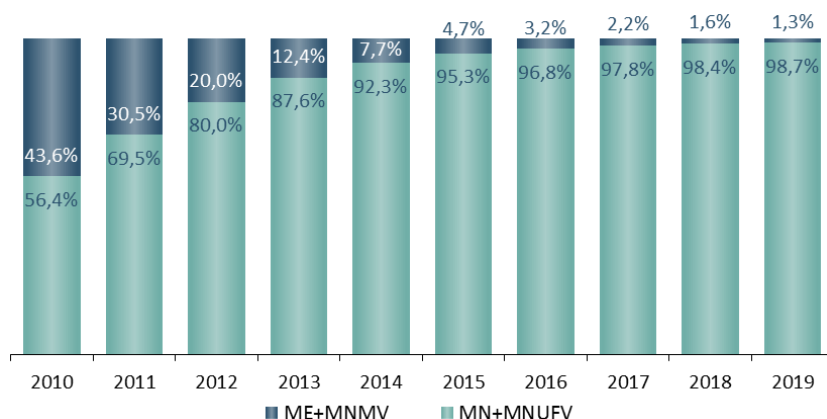
**Gráfico N° 6. Variación absoluta de la cartera por tipo de entidad, 2018 –2019**  
(en millones de bolivianos)



<sup>15</sup> Corresponde a la cartera de primer piso.

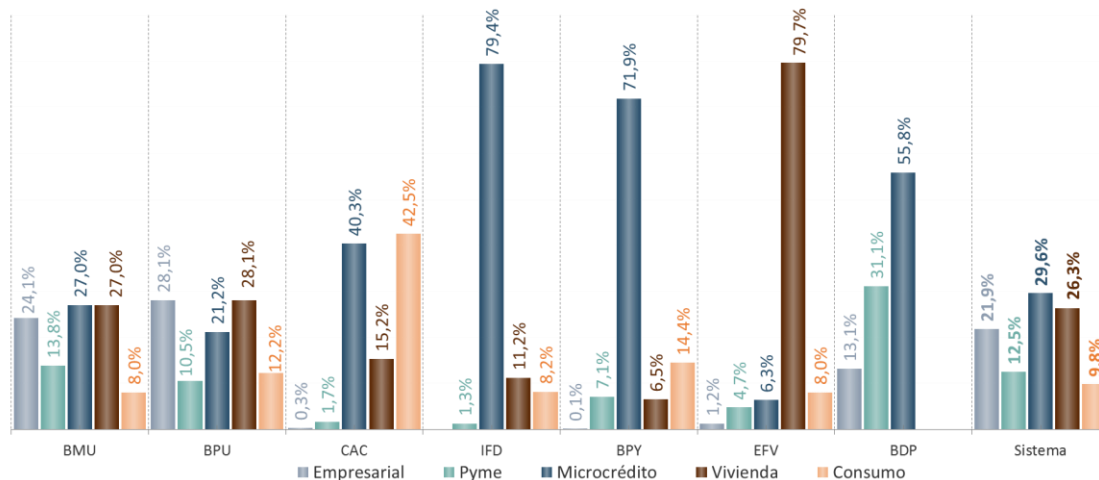
El saldo de la cartera de créditos en MN y MNUFV ascendió a Bs181.376 millones y representó el 98,7% del total, superior en 0,3 puntos porcentuales a la participación registrada en 2018. La participación de saldos de cartera en MN y MNUFV con respecto al total se profundizó en los últimos años, aspecto que se explica por las políticas adoptadas para fortalecer el uso de la moneda nacional (Gráfico N° 7).

**Gráfico 7. Cartera de créditos según denominación monetaria**  
(en porcentajes)



Según tipo de crédito, al 31 de diciembre de 2019 la cartera total del sistema de intermediación financiera se distribuyó de la siguiente manera: microcrédito con Bs54.322 millones (29,6%), vivienda con Bs48.250 millones (26,3%), empresarial con Bs40.152 millones (21,9%), pyme con Bs23.019 millones (12,5%) y consumo con Bs18.017 millones (9,8%) (Gráfico N° 8).

**Gráfico N° 8. Composición de la cartera por tipo de crédito**  
**Al 31 de diciembre de 2019**  
(en porcentajes)

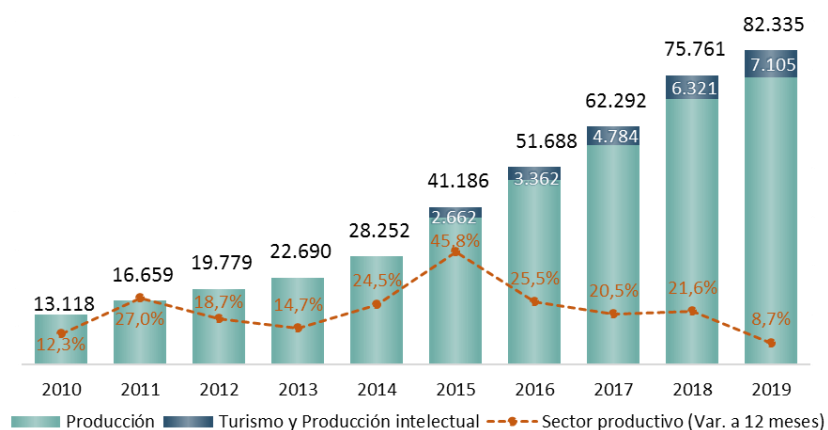


### Cartera destinada al sector productivo<sup>16</sup>

La cartera de créditos a las empresas (gran empresa, pyme y microempresa) con destino a las actividades económicas del sector productivo ascendió a Bs82.335 millones, equivalente al 44,8% del total de la cartera de créditos (Bs183.760 millones). La variación a 12 meses de la cartera empresarial, pyme y microcrédito destinada al sector productivo fue de 8,7%, levemente superior al crecimiento de la cartera total (7,7%).

En el marco de la Ley N° 393 de Servicios Financieros (LSF), que establece como sectores priorizados para la asignación de recursos a los créditos destinados a vivienda de interés social y al sector productivo, este último registró crecimientos continuos por encima del crecimiento de la cartera total, es así que, al 31 de diciembre de 2019, la cartera destinada al sector productivo representó 5,3 veces más que el año 2010. Asimismo, la dinámica de estos créditos, en parte, también se debe a la inclusión de las actividades de turismo y producción intelectual, desde la gestión 2015 (Gráfico N° 9).

**Gráfico N° 9. Cartera destinada al sector productivo y variación a 12 meses**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



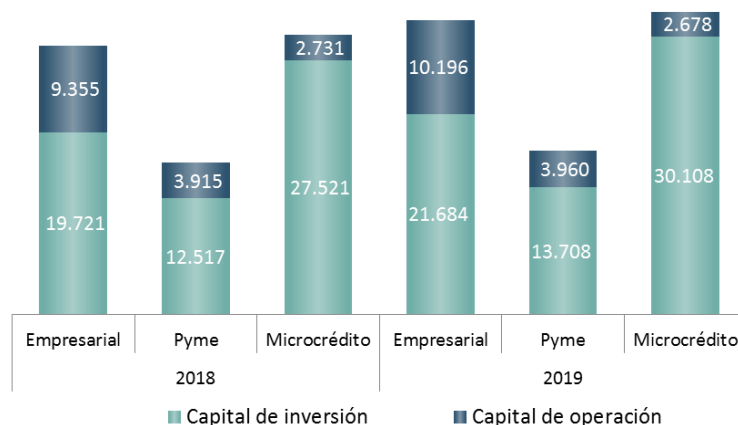
Los créditos destinados al sector productivo son principalmente para capital de inversión con el 79,6% del total y 20,4% para capital de operación. La necesidad de financiamiento para ampliar la capacidad productiva existente, la diversificación de la producción y los nuevos emprendimientos explican el mayor requerimiento de capital de inversión que es utilizado fundamentalmente en infraestructura productiva, maquinaria y equipo. Las empresas clasificadas como gran empresa, pyme y microempresa demandan financiamiento para capital de inversión en mayor proporción con el 68%, 78% y 92%, respectivamente (Gráfico N° 10).

La cartera destinada al sector productivo, al 31 de diciembre de 2019, se distribuye en microcrédito con 39,8% (Bs32.785 millones), crédito empresarial con 38,7% (Bs31.881 millones) y crédito pyme con 21,5% (Bs17.668 millones).

<sup>16</sup> De acuerdo con la normativa vigente, se considera como crédito al sector productivo aquellos créditos de tipo empresarial, microcrédito o pyme cuyo destino corresponde a las categorías de: a) agricultura y ganadería, b) caza, silvicultura y pesca, c) extracción de petróleo crudo y gas natural, d) minerales metálicos y no metálicos, e) industria manufacturera, f) producción y distribución de energía eléctrica, gas y agua, y g) construcción (sector producción). A partir de la Circular ASFI/307/2015, de 27 de julio de 2015, se consideran como financiamiento al sector productivo, las operaciones de crédito hacia el sector turismo (hasta noviembre de 2016 se considera el sector económico de la actividad del deudor y a partir de diciembre de 2016 la actividad económica de destino del crédito, en ambos casos para capital de inversión) y a la producción intelectual.



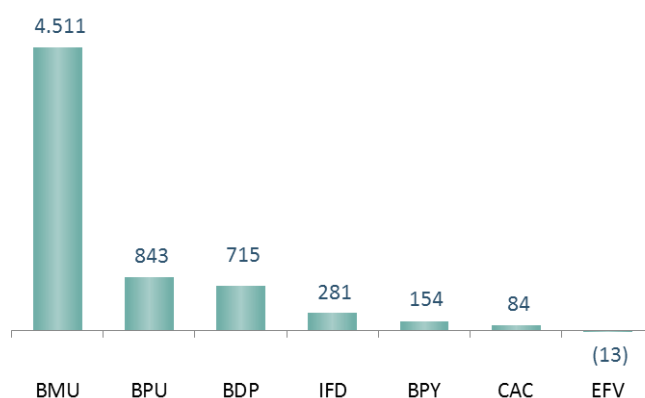
**Gráfico N° 10. Cartera al sector productivo por objeto de crédito**  
(en millones de bolivianos)



La cartera destinada al sector productivo se incrementó en Bs6.574 millones con respecto a diciembre de 2018, explicada principalmente por aumentos de la cartera de los BMU con Bs4.511 millones, del BPU con Bs843 millones y del Banco de Desarrollo Productivo con Bs715 millones (Gráfico N° 11). El comportamiento observado fue consistente con la dinámica de las entidades bancarias a fin de mantener los niveles mínimos de cartera, cuyo plazo feneció en diciembre de 2018.

De la cartera destinada al sector productivo, por tipo de entidad, el 80,6% (Bs66.384 millones) corresponde a los BMU y el 10,8% (Bs8.867 millones) al BPU, entre los principales.

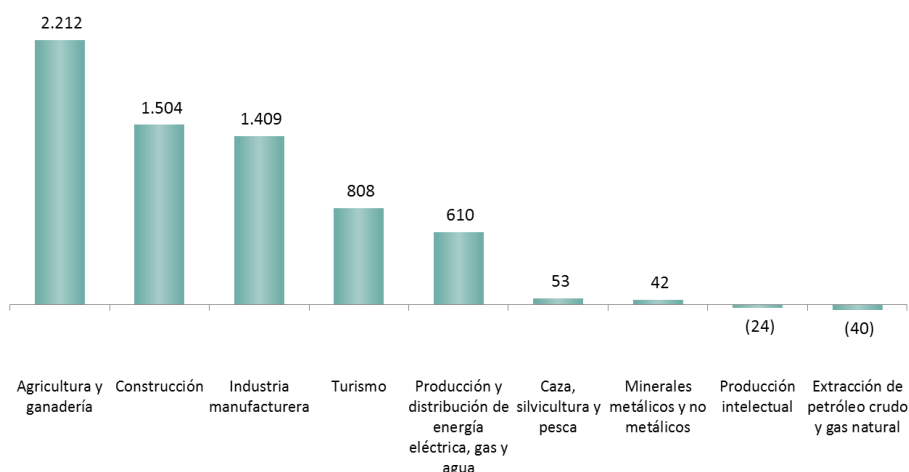
**Gráfico N° 11. Variación de la cartera al sector productivo por tipo de entidad, 2018 – 2019**  
(en millones de bolivianos)



Con relación a los sectores económicos a los cuales se destina el financiamiento, las principales actividades económicas fueron la manufacturera (36,2%), la construcción (25,3%) y la agricultura y ganadería (24,4%).

En la gestión 2019, destacaron los incrementos de cartera al sector de la agricultura y ganadería con Bs2.212 millones, la construcción con Bs2.504 millones, la manufactura con Bs1.409 millones y turismo con Bs1.261 millones (Gráfico N° 12).

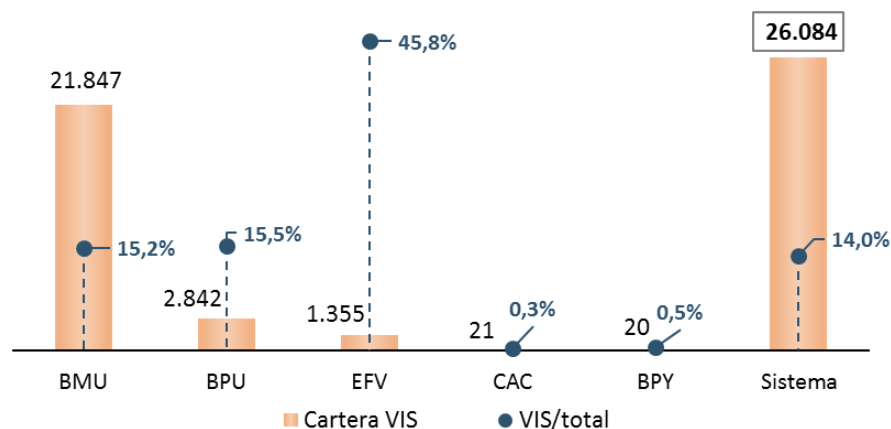
**Gráfico N° 12. Variación de la cartera al sector productivo por sector económico, 2018 – 2019**  
(en millones de bolivianos)



### Créditos de vivienda de interés social

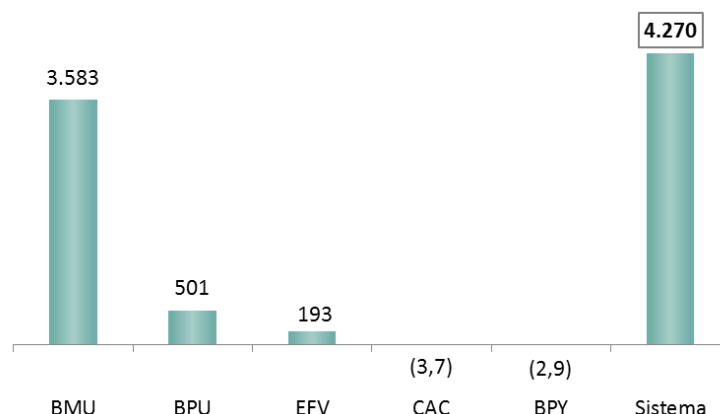
La cartera de créditos de vivienda de interés social ascendió a Bs26.084 millones, que representa el 14% de la cartera total y benefició a 80.314 familias. Los BMU mantienen el 83,8% (Bs21.847 millones) de la cartera, el BPU el 10,9% (Bs2.842 millones), las EFV el 5,2% (Bs1.355 millones), las CAC y los BPY el 0,1% (Bs21 millones y Bs20 millones, respectivamente). Si bien la participación de créditos de vivienda de interés social en la cartera total de las EFV es inferior a la de los BMU, no ocurre lo mismo cuando se trata de la proporción de la cartera de cada tipo de entidad; para las EFV, la citada cartera representa el 45,8% de su cartera total (Gráfico N° 13).

**Gráfico N° 13. Cartera de vivienda de interés social por tipo de entidad y participación en su cartera total**  
**Al 31 de diciembre de 2019**  
(en millones de bolivianos y porcentajes)



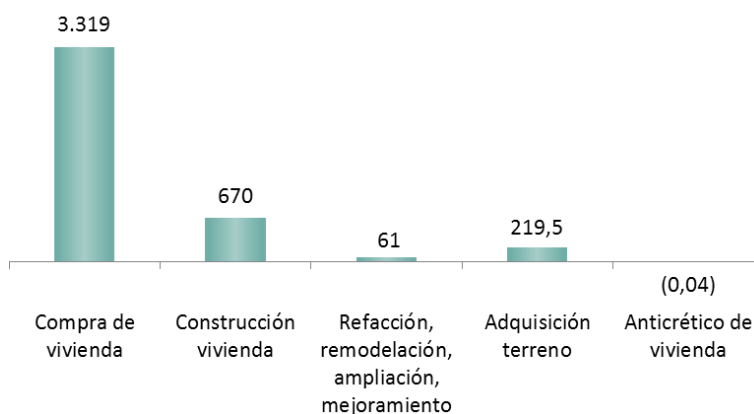
Las colocaciones de vivienda de interés social a partir de la gestión 2014, registraron tasas de crecimiento superiores a las de la cartera total. Con respecto a la gestión 2018 la cartera de vivienda de interés social se incrementó en Bs4.270 millones (19,6%) y el número de familias beneficiadas aumentó en 11.867 (17,3%); en la dinámica señalada incidieron principalmente los BMU (Gráfico N° 14).

**Gráfico N° 14. Variación de los créditos de vivienda de interés social por tipo de entidad, 2018-2019**  
(en millones de bolivianos)



Con relación al destino de los créditos de vivienda de interés social, al 31 de diciembre de 2019, el 71,8% (Bs18.736 millones) fue para compra de vivienda (casa o departamento), 17,3% (Bs4.510 millones) para construcción, 6,8% (Bs1.780 millones) para refacción, remodelación, ampliación y mejoramiento de la vivienda, 4% (Bs1.048 millones) para adquisición de terreno y 0,04% (Bs10 millones) para anticrético de vivienda. Cabe mencionar, que el crédito destinado para la compra de vivienda de interés social impulsó el crecimiento observado en la gestión 2019 (Gráfico N° 15).

**Gráfico N° 15. Variación de los créditos de vivienda de interés social por destino, 2018-2019**  
(en millones de bolivianos)

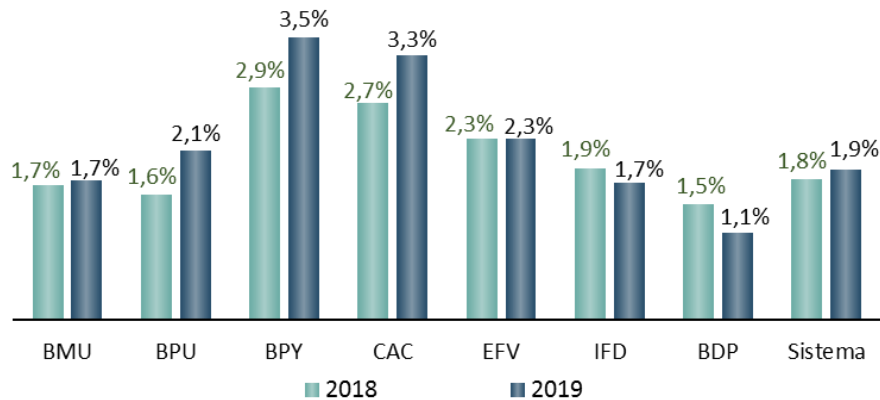


### Mora y provisiones

La mora de la cartera del sistema de intermediación financiera sumó Bs3.456 millones y representó 1,9% de la cartera total, levemente superior al nivel observado en la gestión 2018 (1,8%).

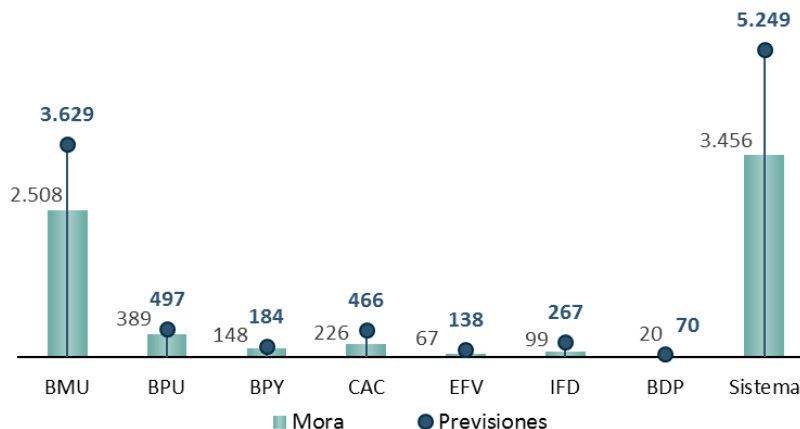
Por tipo de entidad, el índice de mora de los BMU fue de 1,7%, 2,1% del BPU, 3,5% en los BPY, 3,3% en las CAC, 2,3% en las EFV, 1,7% en las IFD y 1,1% en el BDP (Gráfico N° 16). Por tipo de crédito, los índices de mora fueron los siguientes: empresarial 0,7%, pyme 2,8%, microcrédito 2,3%, vivienda 1,8% y consumo 2,3%. Los niveles de mora en las operaciones crediticias del sistema de intermediación financiera continúan en niveles bajos.

**Gráfico 16. Índice de mora por tipo de entidad**  
(en porcentajes)



Las provisiones constituidas, entre específicas y genéricas, ascendieron a Bs5.249 millones y representaron 1,5 veces el monto de la cartera en mora, aspecto que muestra una adecuada cobertura del riesgo crediticio (Gráfico N° 17).

**Gráfico N° 17. Mora y provisiones**  
**Al 31 de diciembre de 2019**  
(en millones de bolivianos)

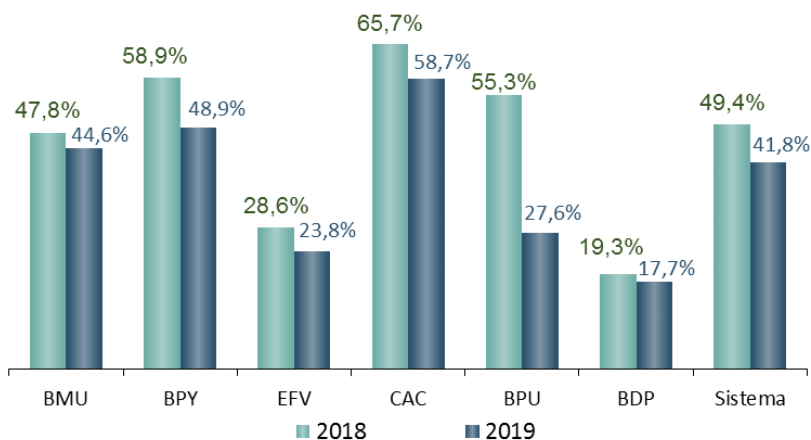


### 2.3 Ratio de liquidez

El saldo de los activos líquidos ascendió a Bs41.733 millones, menor por Bs10.262 millones respecto a la gestión 2018; este comportamiento se debió principalmente a la disminución en el BPU por Bs6.860 millones. Por tipo de entidad, el 82,4% de los activos líquidos del sistema financiero se concentra en los BMU (Bs34.396 millones), 10,4% en el BPU (Bs4.342 millones) y 3,8% en las CAC (Bs1.586 millones), entre las principales entidades.

El volumen de los activos líquidos que mantienen las entidades es una fortaleza para el sistema financiero ya que representa el 41,8% de los pasivos de corto plazo (Gráfico N° 18).

**Gráfico N° 18. Activos líquidos sobre pasivos de corto plazo (*Ratio de liquidez*)**  
(en porcentajes)

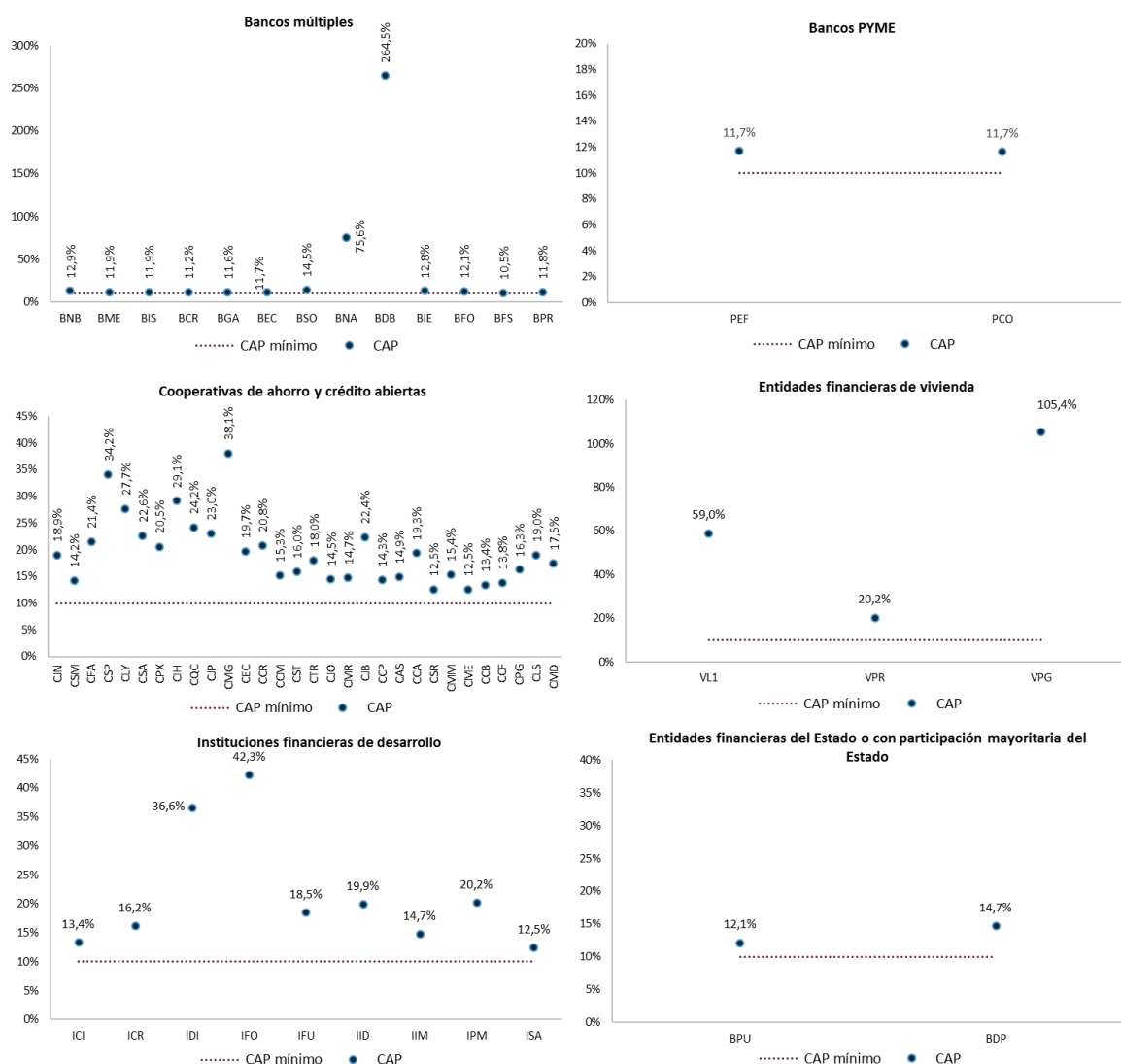


#### 2.4 Patrimonio

El patrimonio contable del sistema de intermediación financiera ascendió a Bs21.020 millones, mayor en Bs1.736 millones y equivalente a un crecimiento de 9% con respecto a la gestión 2018. Este comportamiento muestra la existencia de un adecuado soporte patrimonial por parte de las entidades para apoyar el crecimiento de sus operaciones financieras.

El Coeficiente de Adecuación Patrimonial (CAP) en el sistema financiero fue de 13,3%. Por tipo de entidad, los BMU alcanzó a 12,3%, 12,1% en el BPU, 11,7% en los BPY, 51,5% en las EFV, 18,6% en las CAC, 20,8% en las IFD y 14,7% en el BDP. Todas las entidades de intermediación financiera mantienen un CAP superior al 10% exigido por ley, aspecto que refleja un margen para continuar con el crecimiento de sus operaciones activas (Gráfico N° 19).

**Gráfico N° 19. CAP por entidad**  
**Al 31 de diciembre de 2019**  
**(en porcentajes)**

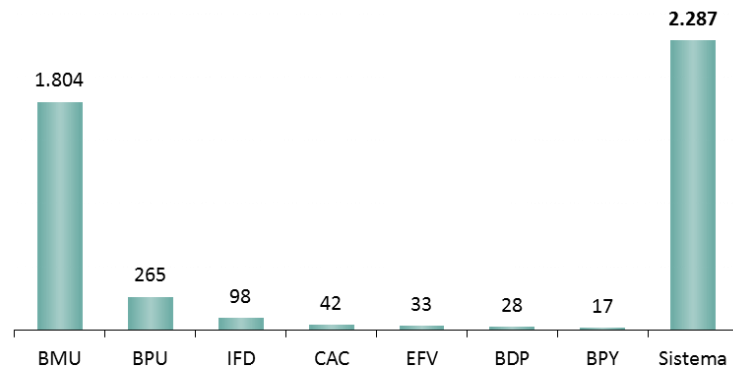


## 2.5 Rentabilidad

El sistema de intermediación financiera registró utilidades por Bs2.287 millones en la gestión 2019, cifra superior por Bs335 millones (17,2%) respecto a la gestión 2018. Cabe resaltar que la utilidad registrada, por las entidades de intermediación financiera, en la gestión 2019, marca un record en los últimos diez años.

Del total de utilidades Bs1.804 millones (78,9%) corresponden a BMU, Bs265 millones (11,6%) al BPU, Bs98 millones (4,3%) a las IFD, Bs42 millones (1,8%) a las CAC, Bs33 (1,4%) millones a las EFV, Bs28 millones (1,2%) al BDP y Bs17 millones (0,8%) a los BPY (Gráfico N° 20).

**Gráfico N° 20. Utilidades**  
**Al 31 de diciembre de 2019**  
(en millones de bolivianos)



La rentabilidad de las entidades de intermediación financiera, medida a través del Rendimiento sobre Activos (ROA) y Rendimiento sobre Patrimonio (ROE) fueron de 0,9% y 11,4%, superando en 0,1 y 0,9 puntos porcentuales, respectivamente, con respecto a lo registrado en la gestión 2018. Al 31 de diciembre de 2019, el ROA y ROE alcanzaron a 0,9% y 13,1% para los BMU, 0,9% y 12,2% para el BPU, 1,7% y 8,1% para las IFD, 0,4% y 4,8% para los BPY, 0,6% y 4,7% para el BDP, 0,5% y 3,7% para las CAC, por su parte las EFV registraron 0,8% y 3,5% (Cuadro N° 2).

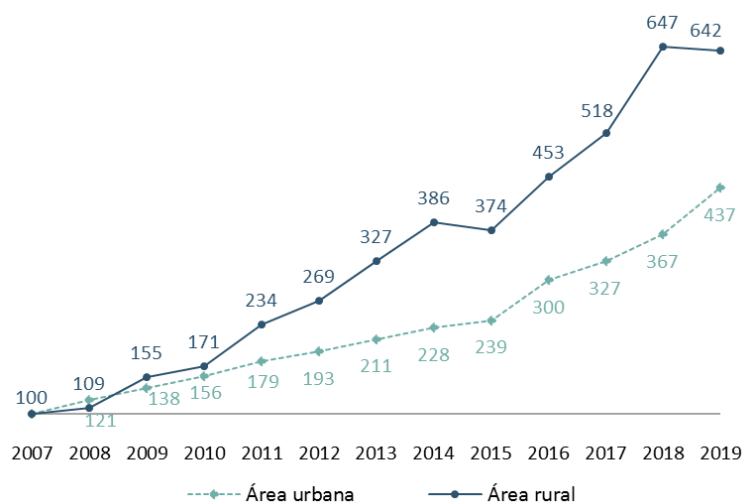
**Cuadro N° 2. Rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio**  
(en porcentajes)

Tipo de entidad	ROA		ROE	
	dic-18	dic-19	dic-18	dic-19
BMU	0,8%	0,9%	12,3%	13,1%
BPU	0,7%	0,9%	10,4%	12,2%
IFD	1,5%	1,7%	7,3%	8,1%
BPY	0,3%	0,4%	4,1%	4,8%
BDP	0,6%	0,6%	3,8%	4,7%
CAC	0,4%	0,5%	3,4%	3,7%
EFV	0,7%	0,8%	3,2%	3,5%
Sistema	0,8%	0,9%	10,5%	11,4%

## 2.6 Puntos de Atención Financiera (PAF)

El sistema de intermediación financiera contó con 7.385 PAF al 31 de diciembre de 2019. Con respecto a la gestión 2018, el número total de PAF aumentó en 826, correspondiendo principalmente a 198 nuevos cajeros automáticos, 532 puntos corresponsales y 61 agencias fijas. En las últimas gestiones se observó un crecimiento continuo de los PAF en el área rural; este aspecto se relaciona directamente con las políticas adoptadas para alcanzar mayores niveles de inclusión financiera a través de la ampliación de la cobertura de los servicios financieros en lugares geográficos tradicionalmente desatendidos por el sistema financiero (Gráfico N° 21). Es así que, a diciembre de 2019, el nivel de cobertura de los servicios financieros ascendió al 69% (234 municipios) del total de municipios del país.

**Gráfico N° 21. Evolutivo de PAF en el área urbana y rural (\*)**  
Índice, año 2007=100



(\*) No considera cajeros automáticos. Categorización de municipios mencionada en el Anexo 1 del Libro 10°, Título I, Capítulo I de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

Del total de PAF el 73,4% corresponden a los BMU, el 13,6% al BPU, el 4,7% a las IFD, el 4,7% a las CAC, el 2% a los BPY, el 1,1% a las EFV y el 0,5% al BDP. Los tres principales tipos de PAF son los siguientes: cajeros automáticos (45,5%), agencias fijas (22,5%) y punto corresponsal no financiero (13,4%). El 94% de cajeros automáticos se concentra en los BMU y el BPU, cuya localización se encuentra predominantemente en el área urbana (Cuadro N° 3).

**Cuadro N° 3. PAF por tipo de entidad**  
Al 31 de diciembre de 2019

Tipo de PAF	BMU	BPU	BPY	EFV	CAC	IFD	BDP	TOTAL
Oficina central	13	1	2	3	30	9	1	59
Sucursal	82	9	11	4	8	40	4	158
Agencia fija	895	170	82	30	171	285	32	1.665
Agencia móvil	6	6						12
Cajeros automáticos	2.714	444	45	45	110			3.358
Oficina externa	315	19	8		18	3		363
Oficina ferial	2				8	8		18
Ventanilla de cobranza	135	43	2	2	1			183
Punto promocional fijo	8					2		10
Punto corresponsal financiero	259	311				1		571
Punto corresponsal no financiero	988							988
<b>Total</b>	<b>5.417</b>	<b>1.003</b>	<b>150</b>	<b>84</b>	<b>346</b>	<b>348</b>	<b>37</b>	<b>7.385</b>

### 3. Mercado de Valores

La búsqueda de mecanismos de financiamiento alternativos a la canalización tradicional de recursos económicos, por parte de los agentes con excedentes (ahorristas e inversionistas) hacia los agentes deficitarios (empresas y hogares), a través del sector bancario (intermediación financiera), derivó en el desarrollo acelerado de los mercados de capitales (en los que se transan valores de diferente índole) constituyéndose en una opción interesante para los inversionistas y las empresas, que buscan mayores tasas de rendimiento y reducir sus costos de financiamiento, respectivamente.



En el ámbito nacional, en las últimas dos décadas se registró un incremento significativo de las transacciones efectuadas en el mercado de valores reflejando un número creciente de inversionistas y de empresas que acceden a financiamiento, en correlación directa con la dinámica de los diferentes sectores económicos.

### 3.1 Registro del Mercado de Valores (RMV)

Durante el cuarto trimestre de la gestión 2019, se registró 27 nuevos participantes con autorización e inscripción en el RMV (Cuadro N° 4).

**Cuadro N° 4. Registro del mercado de valores**

<b>Categorización</b>	<b>Cantidad de registros nuevos</b>
Representantes legales	6
Administradores de fondos de inversión	1
Representantes autorizados	4
Responsable de gestión de riesgos	3
Fondos de inversión	1
Asesores de inversión	1
Empresas de auditoría	1
Contadores generales	1
Operadores de bolsa	5
Emisores	1
Auditores internos	3
<b>Total</b>	<b>27</b>

### 3.2 Emisores

#### ***Acciones***

El valor de las acciones inscritas en el RMV vigentes al 31 de diciembre de 2019 ascendió a Bs29.291 millones y corresponde a 786.983.116 acciones. En el cuarto trimestre de la gestión 2019, se inscribió acciones suscritas y pagadas del Banco Prodem S.A., en el Registro del Mercado de Valores.

#### ***Bonos***

##### ***En moneda nacional***

En el cuarto trimestre de la gestión 2019 se autorizaron las siguientes emisiones de bonos en bolivianos:

- CAMSA Industria y Comercio S.A. por Bs34 millones.
- Grupo Empresarial de Inversiones Nacional Vida S.A. por Bs35 millones.
- ENDE Transmisión S.A. por Bs283 millones.
- Industrias de Aceite S.A. por Bs520 millones.
- Banco Económico S.A. por Bs140 millones.
- Distribuidora Mayorista de Tecnología S.A. - "DISMATEC S.A." por Bs70 millones.

Las emisiones de bonos en moneda nacional, incluidas las autorizadas durante el cuarto trimestre de 2019, ascendieron a Bs15.640 millones (Cuadro N° 5), de los cuales 63,9% corresponden a emisiones de bonos de entidades privadas con un total de Bs9.986 millones y 36,1% se relacionan con emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias correspondientes a Bs5.653 millones.

##### ***En moneda extranjera***

En el cuarto trimestre de la gestión 2019 se autorizó las emisiones de bonos en moneda extranjera de Jalasoft S.R.L. por USD9 millones y del Banco Nacional de Bolivia S.A. por USD24,9 millones. El monto total autorizado al 31 de diciembre de 2019 alcanzó a Bs3.644 millones (Cuadro N° 5). El 65,2% correspondió a entidades

privadas con un total de Bs2.377 millones y 34,8% a emisiones de bonos de entidades financieras o bancarias con un total de Bs1.267 millones.

Durante el último trimestre de la presente gestión no se registraron emisiones de bonos en bolivianos indexados a la UFV, por lo que el importe autorizado fue de Bs1.313 millones (Cuadro N° 5).

#### **Cuadro N° 5. Emisiones vigentes**

**Al 31 de diciembre de 2019**

(en millones de bolivianos)

Descripción	Monto autorizado de la emisión
<b>Bonos en moneda nacional</b>	<b>15.640</b>
Bonos corrientes - Entidades Bancarias y Financieras	5.653
Bonos corrientes - Entidades Privadas*	9.986
<b>Bonos en moneda extranjera</b>	<b>3.644</b>
Bonos corrientes - Entidades Bancarias y Financieras	1.267
Bonos corrientes - Entidades Privadas	2.377
<b>Bonos corrientes - entidades privadas (en bolivianos indexados a la UFV)</b>	<b>1.313</b>

(\*) Incluye la serie C de los Bonos Cobee III-Emisión 1

#### **Depósitos a Plazo Fijo (DPF)**

Las emisiones de DPF en el cuarto trimestre de 2019 sumaron Bs11.320 millones, esta cifra incluye las renovaciones de estos documentos, con lo que el monto de las emisiones en la gestión 2019 ascendió a Bs42.739 millones.

#### **Titularización**

Durante el cuarto trimestre de 2019 se autorizó la emisión de valores de titularización en bolivianos de Crecer IFD - BDP ST 047 por Bs170 millones. Por lo que, al 31 de diciembre de 2019 el monto autorizado ascendió a Bs2.394 millones, con un monto vigente de Bs1.493 millones (Cuadro N° 6).

#### **Cuadro N° 6. Emisiones vigentes: valores de contenido crediticio en moneda nacional**

**Al 31 de diciembre de 2019**

(en millones de bolivianos)

Patrimonio autónomo	Monto autorizado de la emisión	Monto vigente de la emisión
Bisa ST-Diaconía FRIF	171	2
Bisa ST - Diaconía II	150	14
Microcrédito IFD - BDP ST 038	120	111
Unipartes - BDP ST 030	22	7
Microcrédito IFD - BDP ST 031	160	40
Microcrédito IFD - BDP ST 032	160	29
Microcrédito IFD - BDP ST 034	110	33
CRESPAL - BDP ST 035	63	58
Microcrédito IFD - BDP ST 036	110	63
Microcrédito IFD - BDP ST 037	160	96
Bisa ST – FUBODE IFD	110	84
Microcrédito IFD - BDP ST 041	170	136
Chávez - BDP ST 044	107	107
Microcrédito IFD - BDP ST 043	100	78
American IRIS – BISA ST	121	96
Microcrédito IFD - BDP ST 042	100	95
Microcrédito IFD - BDP ST 045	170	155
Microcrédito IFD - BDP ST 046	120	120
Microcrédito IFD - BDP ST 047	170	170
<b>Total</b>	<b>2.394</b>	<b>1.493</b>

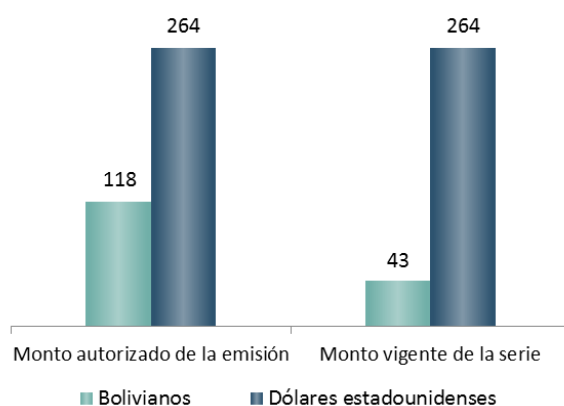
En el último trimestre de 2019, no se autorizaron emisiones de valores de contenido crediticio en moneda extranjera y en bolivianos indexados a la UFV, consecuentemente, al 31 de diciembre de 2019 no se registra monto autorizado y vigente.

### **Pagarés**

Durante el cuarto trimestre de 2019 se autorizaron emisiones de pagarés bursátiles en bolivianos de Industria Textil TSM S.A. por Bs24 millones y Sociedad Agroindustrial Nutrioil S.A. por Bs70 millones, por lo que, el monto vigente al 31 de diciembre de 2019 representa Bs43 millones.

Por su parte, en dólares estadounidenses se autorizó la emisión de pagarés bursátiles de Toyosa S.A. por USD2 millones y Sociedad Agroindustrial Nutrioil S.A. por USD10 millones, por lo que los montos autorizados y vigentes de las emisiones al 31 de diciembre de 2019 alcanzaron a Bs264 millones (Gráfico N° 22).

**Gráfico 22. Emisiones vigentes: pagarés bursátiles en dólares estadounidenses**  
Al 31 de diciembre de 2019  
(en millones de bolivianos)



### **Pagarés en mesa de negociación**

En cuanto a los pagarés en mesa de negociación, considerando los márgenes de endeudamiento vigentes al 31 de diciembre de 2019, se observa que las cinco empresas que mantienen este tipo de instrumentos pueden emitir deuda (Cuadro N° 7).

**Cuadro N° 7. Emisiones vigentes: pagarés de mesa de negociación**  
Al 31 de diciembre de 2019  
(En millones de bolivianos)

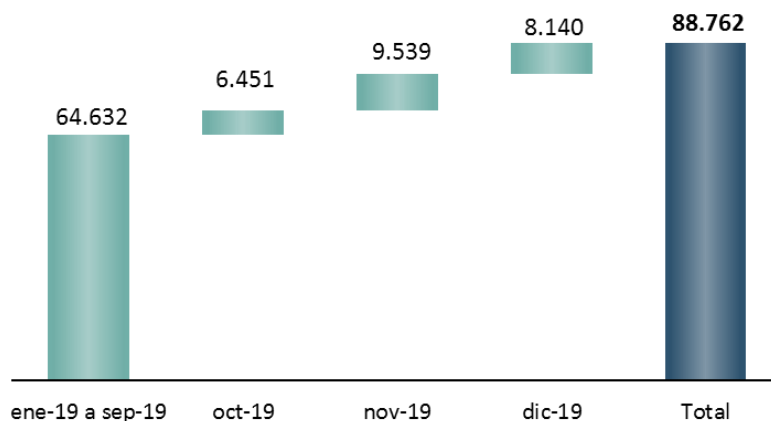
Sigla	Emisor	Monto vigente	Monto autorizado	Margen de endeudamiento
PEN	Productos Ecológicos Naturaleza S.A.	-	2,3	2,3
IMQ	Impresiones Quality S.R.L.	0,0	9,1	9,1
CAC	Compañía Americana de Construcciones S.R.L.	-	9,8	9,8
QFC	Quinoa Foods Company S.R.L.	0,0	1,7	1,7
IIR	Inversiones Inmobiliarias IRALA S.A.	3,2	3,4	0,2
<b>Total emisiones</b>		<b>3,2</b>	<b>26,2</b>	<b>23,0</b>

### **3.3 Intermediarios e inversiones**

Se negociaron Bs88.762 millones en la gestión 2019 (Gráfico N° 23). Las negociaciones en el ruedo de la Bolsa Boliviana de Valores S.A. ascendieron a Bs75.206 millones (84,7%), Bs8.307 millones (9,4%) correspondieron

a operaciones extrabursátiles, Bs5.238 millones (5,9%) a operaciones en el mercado electrónico, Bs6,6 millones (0,01%) a subasta pública de acciones y Bs4,6 millones (0,01%) a operaciones en mesa de negociación.

**Gráfico N° 23. Valor de las operaciones en el mercado de valores**  
(en millones de bolivianos)

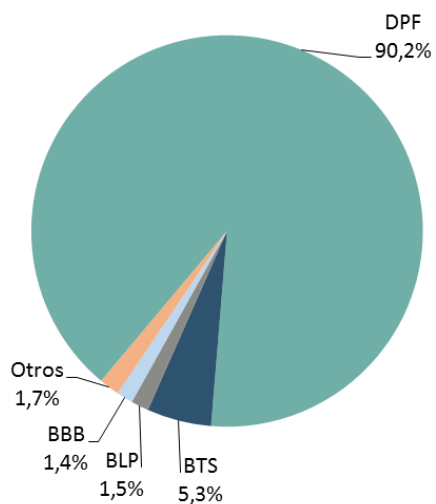


#### **Bolsa Boliviana de Valores**

En el ruedo de bolsa se negociaron Bs75.206 millones, distribuidos de la siguiente manera: Bs43.216 millones (57,5%) correspondieron a operaciones de reporto, Bs31.335 millones (41,7%) a operaciones de compra venta definitiva y Bs655 millones (0,9%) a colocaciones en el mercado primario.

Los valores negociados en ruedo de bolsa, según tipo de instrumento fueron los DPF con Bs67.832 millones (90,2%), los bonos del Tesoro con Bs4.006 millones (5,3%), bonos de largo plazo con Bs1.092 millones (1,5%), bonos bancarios bursátiles con Bs1.028 millones (1,4%) y otros instrumentos con Bs1.248 millones (1,7%); (Gráfico N° 24).

**Gráfico 24. Ruedo de bolsa: operaciones por tipo de instrumento**  
(en porcentajes)



## ***Ruedo de bolsa***

### ***- Reportos***

Los DPF también fueron los instrumentos con mayor participación dentro de estas operaciones con Bs37.468 millones (86,7%), los bonos del Tesoro reportaron Bs3.305 millones (7,6%) y los bonos bancarios bursátiles con Bs957 millones (2,2%) y otros instrumentos con Bs1.486 millones (3,4%).

### ***- Compra y venta definitiva***

En las operaciones de compra y venta definitiva, los instrumentos con mayor participación fueron los DPF con Bs30.364 millones (96,9%) y los bonos del Tesoro con Bs701 millones (2,2%), entre los principales instrumentos.

### ***- Mercado primario***

El monto negociado en el mercado primario fue de Bs655 millones. Los bonos de largo plazo con Bs478 millones (73%), los pagarés para oferta pública y negociación en el mercado bursátil con Bs107 millones (16,3%) y los bonos bancarios bursátiles con Bs70 millones (10,7%).

## ***Mesa de negociación***

En mesa de negociación se transaron Bs4,6 millones, la totalidad en pagarés.

## ***Subasta pública de acciones***

En la gestión 2019, se registraron en subasta pública de acciones operaciones por Bs6,6 millones.

## ***Mercado electrónico***

En el mercado electrónico se realizaron operaciones por un total de Bs5.238 millones, destacando los bonos de largo plazo con Bs2.529 millones (48,3%), las cuotas de participación de fondos de inversión cerrados con Bs843 millones (16,1%), los bonos bancarios bursátiles con Bs827 millones (15,8%) y los valores de contenido crediticio con Bs714 (13,6%), entre los principales instrumentos.

## ***Mercado extrabursátil***

En la gestión 2019, las transacciones en el mercado extrabursátil ascendieron a Bs8.307 millones, destacando las operaciones realizadas con DPF con Bs8.274 millones (99,6%).

## **4. Empresas de servicios financieros complementarios**

La Ley N° 393 de Servicios Financieros reconoce los siguientes tipos de empresas de servicios financieros complementarios: a) Empresas de arrendamiento financiero, b) Empresas de factoraje, c) Almacenes generales de depósito, d) Cámaras de compensación y liquidación, e) Burós de información, f) Empresas transportadoras de material monetario y valores, g) Empresas administradoras de tarjetas electrónicas, h) Casas de cambio, i) Empresas de servicios de pago móvil y j) Empresas de giro y remesas de dinero.

Asimismo, la citada ley prevé la posibilidad de que ASFI incorpore en su ámbito de regulación y supervisión a otras empresas existentes o por crearse que realicen en forma habitual servicios financieros complementarios.

Al 31 de diciembre de 2019, la composición de las empresas de servicios financieros complementarios son los siguientes:

**Cuadro N° 8. Empresas de servicios financieros complementarios**  
**Al 31 de diciembre de 2019**

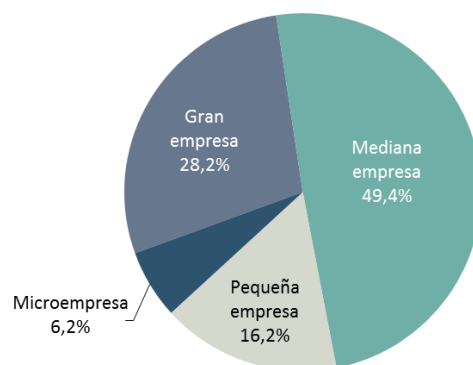
<b>Tipo de entidad</b>	<b>Número de entidades</b>
Empresas de arrendamiento financiero	3
Almacenes generales de depósito	3
Burós de información	2
Cámaras de compensación y liquidación	2
Empresas de servicio de pago móvil	2
Empresas de giro y remesas de dinero	7
Empresas de transporte de material monetario y valores	2
Empresas administradoras de tarjetas electrónicas	2
Casas de cambio	170
<b>Total</b>	<b>193</b>

#### **4.1 Empresas de arrendamiento financiero**

La cartera por arrendamiento financiero de las empresas de arrendamiento financiero, ascendió a Bs853 millones al 31 de diciembre de 2019, superior en Bs86 millones con respecto a la gestión 2018, equivalente a un crecimiento de 11,2%. El 55% de la cartera corresponde a Bisa Leasing S.A., el 26,1% a BNB Leasing S.A. y el 18,8% a Fortaleza Leasing S.A.

La cartera destinada a empresas ascendió a Bs721 millones y representa el 84,5% del total. Esta cartera fue principalmente para capital de inversión, que representa el 81,1%. Por tamaño de empresa, el 49,4% (Bs356 millones) corresponde a la mediana empresa, 28,2% (Bs203 millones) a la gran empresa, 16,2% (Bs121 millones) a la pequeña empresa y 6,2% (Bs45 millones) a la microempresa (Gráfico N° 25); mientras que la cartera destinada a la vivienda representó el 11,1% (Bs95 millones) y a consumo el 4,4% (Bs37 millones).

**Gráfico N° 25. Empresas de arrendamiento financiero: composición de la cartera a empresas por tamaño de la unidad económica**  
**Al 31 de diciembre de 2019**

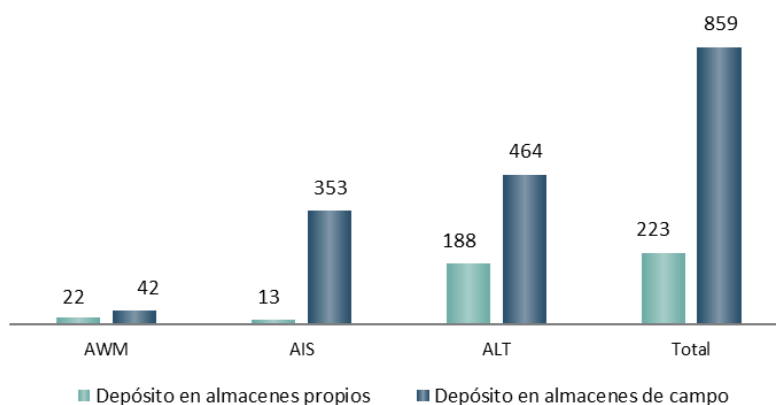


#### **4.2 Almacenes generales de depósito**

Las empresas de servicios financieros complementarios facultadas para realizar las operaciones y servicios previstos en la Ley N° 393 de Servicios Financieros son: Warrant Mercantil Santa Cruz S.A., Almacenes Internacionales S.A. y Almacenes Generales de Depósito ALTRASER S.A., este último obtuvo la licencia de funcionamiento el 2 de julio de 2019.

Las entidades citadas mantienen mercadería almacenada por un valor de Bs1.082 millones. Del total de mercadería almacenada 79,4% se encuentra en almacenes de campo y 20,6% en almacenes propios (Gráfico N° 26).

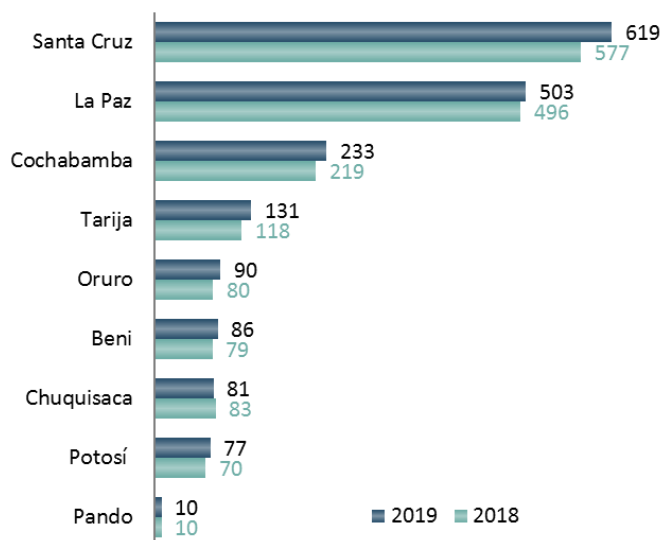
**Gráfico N° 26. Almacenes generales de depósito: distribución de la mercadería según lugar de almacenamiento**  
**Al 31 de diciembre de 2019**  
(en millones de bolivianos)



#### 4.3 Empresas de servicios de pago móvil

Al 31 de diciembre de 2019, las dos empresas de servicio de pago móvil que realizan operaciones en el territorio nacional, E-Fectivo ESPM S.A. y ENTEL Financiera S.R.L., cuentan con 1.830 puntos de atención financiera (1.723 PAF corresponden a E-Fectivo ESPM S.A. y 107 PAF a ENTEL Financiera S.R.L.), y están presentes en los nueve departamentos del país; con respecto a diciembre de la gestión 2018, se observó un aumento de 98 puntos de atención financiera con una tasa de crecimiento de 5,7% (Gráfico N° 27). Las operaciones que mantienen están relacionadas principalmente con el servicio de billetera móvil.

**Gráfico N° 27. Empresas de servicios de pago móvil**  
**Número de puntos de atención por departamento**



#### 4.4 Empresas administradoras de tarjetas electrónicas

Estas empresas tienen como actividad principal la administración de instrumentos electrónicos de pago (tarjetas de pago: crédito, débito y prepagadas). La Administradora de Tarjetas de Crédito (A.T.C.) S.A. y la Empresa Administradora de Tarjetas Electrónicas (Linkser) S.A., al 31 de diciembre de 2019, registraron un total de activos por Bs227 millones, mayor en 8,1% con respecto a la gestión 2018. Del total de los activos, el 75,3% corresponden a ATC S.A. y el 24,7% a Linkser S.A. La composición de los activos en estas entidades contiene un 40,9% en bienes de uso, 31,8% en disponibilidades y 22,7% en otras cuentas por cobrar, entre los principales activos.

#### 5. Defensa del consumidor financiero

En la gestión 2019 se recibieron 58.592 reclamos, 3.016 reclamos más que en la gestión 2018. Por tipo de entidad el 71,1% (41.648) del total de los reclamos corresponde a los bancos múltiples, el 25,6% (15.002) al banco público y el restante 3,3% a otros tipos de entidades de intermediación financiera y empresas de servicios financieros complementarios (Cuadro N° 9). El mayor número de reclamos presentados en los bancos está en directa correlación con la cantidad de operaciones que realizan.

**Cuadro N° 9: Reclamos recibidos en primera instancia por tipo de entidad**

Tipo de entidad	ene19 a sep19	oct-19	nov-19	dic-19	Total	en %
Bancos múltiples	31.048	3.658	3.014	3.928	41.648	71,1%
Banco público	11.370	1.282	876	1.474	15.002	25,6%
Cooperativas de ahorro y crédito	520	50	60	48	678	1,2%
Instituciones financieras de desarrollo	301	42	29	40	412	0,7%
Bancos PYME	262	34	33	34	363	0,6%
Entidades financieras de vivienda	117	12	17	13	159	0,3%
Empresas de servicios de pago móvil	117	11	14	9	151	0,3%
Otras entidades	142	12	10	15	179	0,3%
<b>Total</b>	<b>43.877</b>	<b>5.101</b>	<b>4.053</b>	<b>5.561</b>	<b>58.592</b>	<b>100%</b>

Según tipología (Cuadro N° 10), el 54,9% de los reclamos se concentra en tarjeta de débito, atención al cliente/usuario (13,5%) y banca por internet (8,1%), entre las principales tipologías.

**Cuadro N° 10: Reclamos recibidos en primera instancia según tipología**

Tipología	ene19 a sep19	oct-19	nov-19	dic-19	Total	en %
Tarjeta de débito	24.422	2.550	2.137	3.037	32.146	54,9%
Atención al cliente/usuario	6.105	636	459	699	7.899	13,5%
Banca por internet	3.330	537	390	493	4.750	8,1%
Tarjeta de crédito	2.730	334	329	315	3.708	6,3%
Créditos	2.692	279	287	363	3.621	6,2%
Caja de ahorros	1.987	339	180	204	2.710	4,6%
Pago móvil	1.189	247	157	276	1.869	3,2%
Cuenta corriente	211	19	18	22	270	0,5%
Otros	1.211	160	96	152	1.619	2,8%
<b>Total</b>	<b>43.877</b>	<b>5.101</b>	<b>4.053</b>	<b>5.561</b>	<b>58.592</b>	<b>100%</b>

En el marco de la normativa vigente, la segunda instancia de resolución de reclamos está a cargo de ASFI. Este mecanismo se activa cuando el consumidor financiero no está de acuerdo con la respuesta que emitió una entidad financiera ante un reclamo realizado en primera instancia.

En la gestión 2019 se recibieron en ASFI 648 reclamos en segunda instancia, un reclamo menos que en la gestión anterior (647 reclamos), correspondiendo el 69,8% a los bancos múltiples y 12 % al banco público, entre las principales entidades (Cuadro N° 11).



**Cuadro N° 11: Reclamos recibidos en segunda instancia por tipo de entidad**

Tipo de entidad	ene19 a sep19	oct-19	nov-19	dic-19	Total	en %
Bancos múltiples	344	40	38	30	452	69,8%
Banco público	59	4	10	5	78	12,0%
Bancos PYME	25	4	1	4	34	5,2%
Instituciones financieras de desarrollo	19	5	2	2	28	4,3%
Cooperativas de ahorro y crédito	22	1	2	0	25	3,9%
Entidades financieras de vivienda	14	1	0	3	18	2,8%
Otras entidades	9	3	1	0	13	2,0%
<b>Total</b>	<b>492</b>	<b>58</b>	<b>54</b>	<b>44</b>	<b>648</b>	<b>100%</b>

Por tipología (Tabla N° 12), el 42,9% de los reclamos en segunda instancia se concentraron en créditos, el 13,1% relacionados con la atención al cliente/usuario y 10,5% sobre depósitos en caja de ahorros, entre las principales tipologías.

**Tabla N° 12: Reclamos recibidos en segunda instancia según tipología**

Tipología	ene19 a sep19	oct-19	nov-19	dic-19	Total	en %
Créditos	223	26	9	20	278	42,9%
Atención al cliente/usuario	58	8	10	9	85	13,1%
Caja de ahorros	49	7	9	3	68	10,5%
Tarjeta de débito	42	2	9	1	54	8,3%
Tarjeta de crédito	24	6	5	4	39	6,0%
Central de información crediticia	20	2	3	2	27	4,2%
Banca por internet	14	1	2	0	17	2,6%
Cuenta corriente	11	1	2	1	15	2,3%
Otros	51	5	5	4	65	10,0%
<b>Total</b>	<b>492</b>	<b>58</b>	<b>54</b>	<b>44</b>	<b>648</b>	<b>100%</b>

Dentro del proceso de inclusión financiera, la educación financiera se constituye en un elemento fundamental que ayuda a las personas a usar eficientemente sus recursos, a conocer y utilizar con seguridad los servicios financieros que hay disponibles, a mejorar la administración de los recursos en sus hogares, a evitar su sobreendeudamiento, a mantener la confianza en el sistema financiero y a conocer sus derechos como consumidores financieros. De esta manera, los consumidores financieros pueden tomar decisiones informadas considerando sus derechos y obligaciones en su relacionamiento con las entidades financieras.

En este marco, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero a través de la Defensoría del Consumidor Financiero durante la gestión 2019, continuó con las tareas referidas a promover la educación financiera y la transparencia en el sistema financiero. Es así que, con el proyecto “Defensoría Móvil” se realizó la atención de consultas, reclamos, emisión de certificados de endeudamiento y el desarrollo de talleres cortos de educación financiera en municipios de los departamentos de La Paz, Cochabamba, Oruro, Tarija y Pando, con un total aproximado de 1.469 participantes.

Por otra parte, se desarrollaron talleres de educación financiera en institutos técnicos de educación superior, así como en universidades de los departamentos de La Paz, Tarija, Cochabamba y Pando referidos a los instrumentos electrónicos de pago, derechos y obligaciones de los consumidores financieros, crédito destinado al sector productivo, crédito de vivienda de interés social, central de información crediticia y atribuciones de ASFI con 1.130 participantes. En ese sentido, continuando con la tarea de transmitir información financiera a la población, brindar atención a consultas normativas y a reclamos sobre los servicios y productos financieros, así como la emisión de certificados de endeudamiento esta Autoridad de Supervisión participó en 14 ferias en municipios de los departamentos de La Paz, Tarija, Santa Cruz, Beni, Chuquisaca, Pando y Potosí con más de 12.300 participantes.

Finalmente, en el marco de la Estrategia de Educación Financiera, ASFI conjuntamente con entidades del Estado e instituciones del sector privado presentó, en los meses de mayo, junio y octubre de la gestión 2019, en las ciudades de La Paz, Cochabamba y Tarija el proyecto “Ciudad Digital Financiera”; espacio ferial que busca promover el uso de las plataformas digitales en los servicios financieros, dando a conocer a la población los avances tecnológicos en los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras (entidades de intermediación financiera, empresas de servicios financieros complementarios, participantes del mercado de valores y entidades del mercado de seguros) y los beneficios asociados al uso de los instrumentos electrónicos de pago, como el ahorro del tiempo, la facilidad y seguridad, a través de la experiencia vivencial, con cerca de 8.000 participantes.

## **6. Consideraciones finales**

Las principales variables del sistema financiero nacional durante el cuarto trimestre de la gestión 2019, continuaron reflejando la buena salud que goza el sistema financiero, con estabilidad y solidez, situación que es favorable para la economía; resaltando los siguientes aspectos:

- Las colocaciones de créditos mantuvieron crecimientos en todo el trimestre; aunque con una leve disminución en comparación con los anteriores trimestres de 2019. El crecimiento de la cartera de créditos fue impulsado principalmente por los créditos otorgados a los sectores priorizados, créditos destinados al sector productivo y a vivienda de interés social, que representaron el 58,8% de la cartera total, beneficiando a la población con bajas tasas de interés. Por su parte, los depósitos captados por las entidades de intermediación financiera registraron un incremento de Bs22 millones (0,01%) con respecto a la gestión anterior. Es destacable el comportamiento registrado por los depósitos a plazo fijo, con una participación del 49,5% del total, se constituye en el principal impulsor en el aumento de los depósitos, el cual registró un crecimiento de 8,7% con respecto a la gestión anterior, de cuyos depósitos se observa que el 92,8% son depósitos con plazos mayores a un año, reflejando la confianza en el sistema financiero por parte de los consumidores financieros. Cabe mencionar que el comportamiento observado en las captaciones y colocaciones del sistema de intermediación financiera fue, en alguna medida, producto de los eventos suscitados en nuestro país en los meses de octubre y noviembre de 2019. En este contexto, el sistema financiero está acompañado por niveles de solvencia patrimonial adecuados.
- En el mercado de valores se observó la ampliación del número de participantes. Las operaciones negociadas mostraron un continuo crecimiento en el último trimestre del año, es así que en el mes de noviembre se registró un mayor volumen de negociación en comparación con el resto de los meses; explicado principalmente por la emisión de DPF que representaron el 85,7%. Las operaciones en ruedo de bolsa representaron el 84,7%. Asimismo, cabe destacar la continuidad de las autorizaciones de emisiones de bonos en bolivianos en el trimestre.
- Las empresas de servicios financieros complementarios continuaron con un desempeño favorable y contribuyeron positivamente al funcionamiento adecuado del sistema financiero.
- El sistema financiero mantuvo la expansión de la cobertura de los servicios financieros a través de la apertura de nuevos puntos de atención financiera, priorizando a los municipios de nula cobertura, es así que, a diciembre de 2019, el 69% de los municipios cuenta con cobertura de los servicios financieros.
- En cuanto a la protección del consumidor financiero y a la promoción de la transparencia de información en el sistema financiero, esta Autoridad de Supervisión continuó con las tareas (atención de consultas, reclamos, talleres y participación en ferias) para promover la educación financiera y la transparencia en el sistema financiero.